



Livre Un Services partagés Canada Transition ministérielle

2019



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

Table des matières

Aperçu de Services partagés Canada	5
Table des matières	6
Objet	7
Aperçu du ministère.....	8
Aperçu du ministère : Tableau	9
Cadre législatif.....	10
Services obligatoires de Services partagés Canada	11
Dépenses passées et prévues	12
Nos gens : Régions et direction générales.....	13
Nos gens : Graphiques.....	14
Notre orientation future	15
Notre orientation future : infographique	16
Cadres supérieurs.....	17
Nos directions générales : Dirigeant principal de la technologie et Gestion et exécution des projets.....	18
Nos directions générales : Réseaux, sécurité et services numériques	19
Nos directions générales : Services de centre de données et Prestation et gestion des services.....	20
Nos directions générales : Dirigeant principal des finances, Services ministériels et Vérification et évaluation.....	21
Nos directions générales : Stratégie et Communications	22
Services partagés Canada : Une introduction	23
La voie à suivre : SPC 3.0 une approche d'entreprise	24
Mettre en place un réseau fiable, moderne, sécurisé et accessible	24
Favoriser une fonction publique axée sur le numérique	24
Fournir des solutions d'infrastructure modernes et efficaces.....	25
Principaux intervenants et principales personnes-ressources de l'industrie	26
Objet	26
Gestion de relations de travail efficaces avec les intervenants de l'industrie	28
Gestion des intervenants à l'échelle du gouvernement	28
Annexe A : Principaux fournisseurs et principales associations de l'industrie	29
Principaux fournisseurs	29

Associations de l'industrie.....	31
Comité consultatif sur le cadre d'architecture.....	31
Comité de mobilisation de la haute direction pour la modernisation de l'approvisionnement.....	31
Tables rondes thématiques.....	31
Autres associations clés.....	31
Soutien aux programmes de politiques sociales et économiques.....	33
Accessibilité.....	33
Collaboration avec les peuples autochtones.....	34
Femmes en sciences, en technologie, en génie et en mathématiques.....	34
Analyse comparative entre les sexes plus.....	35
Écologisation du gouvernement.....	35
Diversité.....	36
Organigramme et biographies	37
Président	38
Première vice-présidente	39
Dirigeant principal des finances, Direction générale du dirigeant principal des finances	40
Sous-ministre adjoint principal, Direction générale des services ministériels	41
Sous-ministre adjoint principal, Direction des réseaux, de la sécurité et des services numériques.....	42
Sous-ministre adjoint délégué, Direction des réseaux, de la sécurité et des services numériques.....	43
Sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets.....	44
Sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la prestation et de la gestion des services	45
Sous-ministre adjoint délégué par intérim, responsable des directions responsables des relations avec les clients, Direction générale de la prestation et de la gestion des services.....	46
Dirigeant principal de la technologie, Direction générale du dirigeant principal de la technologie.....	47
Sous-ministre adjoint principal, Direction générale des services de centres de données.....	48
Sous-ministre adjointe invitée, SPC 3.0	49
Directeur général, Direction générale des communications.....	50

Directrice générale, Direction générale de la stratégie	51
Dirigeante principale par intérim de la vérification et de l'évaluation, Bureau de la vérification et de l'évaluation	52
Ombudsman	53
Analyse des communications	54
Objet	54
Analyse des médias	54



Aperçu de Services partagés Canada

Octobre 2019



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

Table des matières

<u>Objet</u>	<u>3</u>
<u>Aperçu du ministère</u>	<u>4</u>
<u>Aperçu du ministère : Tableau</u>	<u>5</u>
<u>Cadre législatif</u>	<u>6</u>
<u>Services obligatoires de Services partagés Canada</u>	<u>7</u>
<u>Dépenses passées et prévues</u>	<u>8</u>
<u>Nos gens : Régions et direction générales</u>	<u>9</u>
<u>Nos gens : Graphiques</u>	<u>10</u>
<u>Notre orientation future</u>	<u>11</u>
<u>Notre orientation future : infographique</u>	<u>12</u>
<u>Cadres supérieurs</u>	<u>13</u>
<u>Nos directions générales : Dirigeant principal de la technologie et Gestion et exécution des projets</u>	<u>14</u>
<u>Nos directions générales : Réseaux, sécurité et services numériques</u>	<u>15</u>
<u>Nos directions générales : Services de centres de données et Prestation et gestion des services</u>	<u>16</u>
<u>Nos directions générales : Dirigeant principal des finances, Services ministériels et Vérification et évaluation</u>	<u>17</u>
<u>Nos directions générales : Stratégie et Communications</u>	<u>18</u>



Objet

- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES
- NOS GENS
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES

- Donner un aperçu de Services partagés Canada (SPC)
 - Mandat
 - Gens
 - Budget
 - Programme de modernisation de SPC
 - Cadres supérieurs
- Présenter les principaux sujets abordés dans le cahier d'information.



Aperçu du ministère

ACCUEIL
OBJECTIF
APERÇU DE L'ORGANISATION
CADRE LÉGISLATIF
SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
DÉPENSES
NOS GENS
NOTRE ORIENTATION FUTURE
CADRES SUPÉRIEURS
NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES

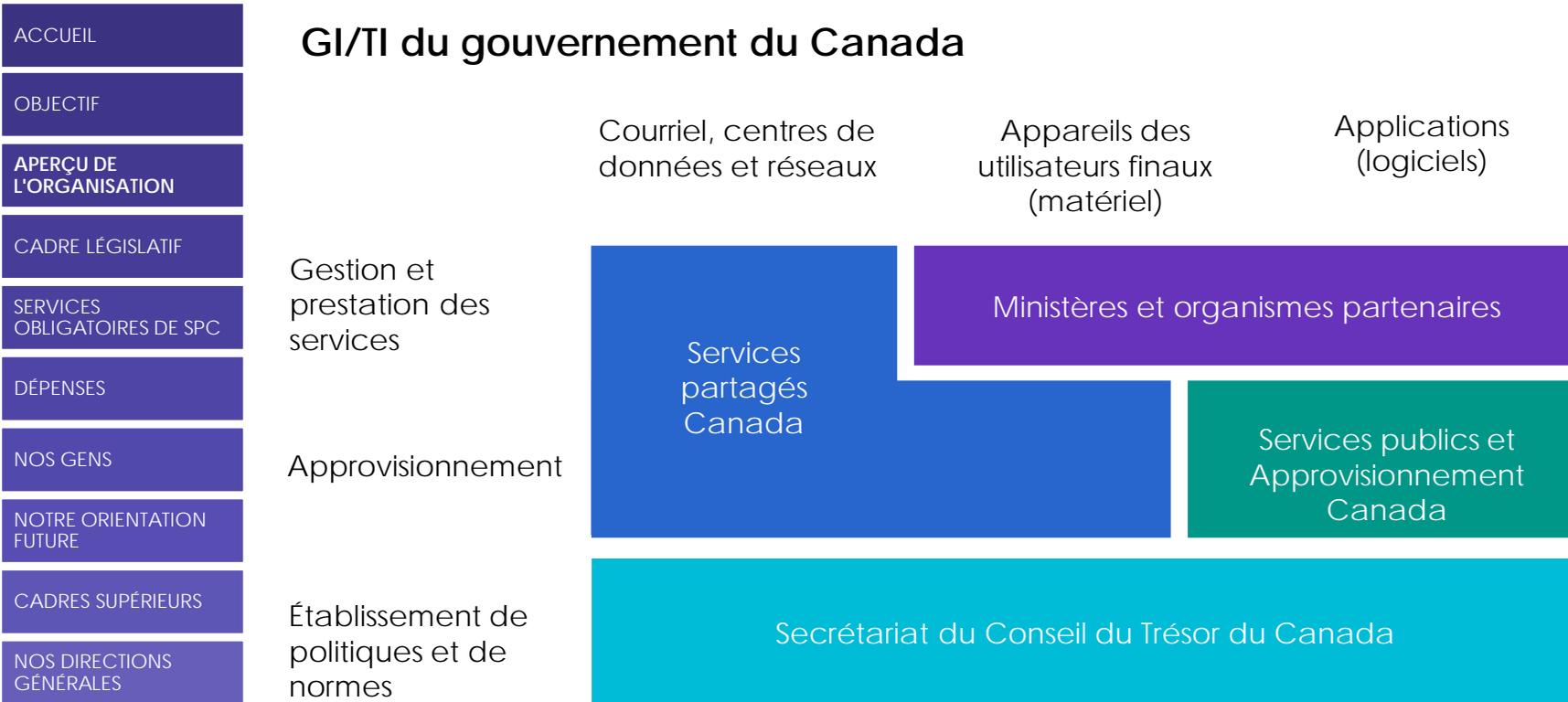
- SPC modernise et consolide l'infrastructure de technologie de l'information (TI) du gouvernement fédéral, notamment en ce qui concerne le courrier électronique, les centres de données, les réseaux et les appareils des utilisateurs finaux.
- SPC offre une gamme complète de services partagés de gestion de l'information et de technologie de l'information à 43 ministères/organismes partenaires statutaires (y compris SPC lui-même), ainsi qu'un sous-ensemble de ces services à tous les autres ministères et organismes clients du gouvernement du Canada.

Cybersécurité

SPC assure la sécurité de la GI/TI en partenariat avec le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) ainsi que le Centre canadien de la cybersécurité, et d'autres intervenants.



Aperçu du ministère – Tableau



Cadre législatif

Loi sur Services partagés Canada

ACCUEIL

OBJECTIF

APERÇU DE
L'ORGANISATION

CADRE LÉGISLATIF

SERVICES
OBLIGATOIRES DE SPC

DÉPENSES

NOS GENS

NOTRE ORIENTATION
FUTURE

CADRES SUPÉRIEURS

NOS DIRECTIONS
GÉNÉRALES

- La *Loi sur Services partagés Canada* établit le rôle de SPC qui consiste à fournir des **services administratifs centralisés et partagés** au gouvernement du Canada, mais ne précise pas quels services devraient être offerts.
- Le gouverneur en conseil peut, par décret, nommer le ministre responsable de SPC, indiquer les services obligatoires spécifiques et désigner les ministères que SPC peut et doit servir.
- La *Loi sur Services partagés Canada* confère au ministre responsable de SPC des pouvoirs habilitants en matière d'approvisionnement.



Services obligatoires de Services partagés Canada *par* décret

ACCUEIL
OBJECTIF
APERÇU DE L'ORGANISATION
CADRE LÉGISLATIF
SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
DÉPENSES
NOS GENS
NOTRE ORIENTATION FUTURE
CADRES SUPÉRIEURS
NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES

- SPC a pour mandat de fournir des services de TI partagés liés aux éléments présentés ci-dessous.
 1. Courriel
 2. Centres de données
 3. Réseaux
 4. Appareils des utilisateurs finaux (p. ex., ordinateurs portables)
- Dans ces quatre domaines de son mandat, SPC joue également un rôle important en matière de **cybersécurité**, en étroite collaboration avec d'autres ministères et organismes responsables de la sécurité.

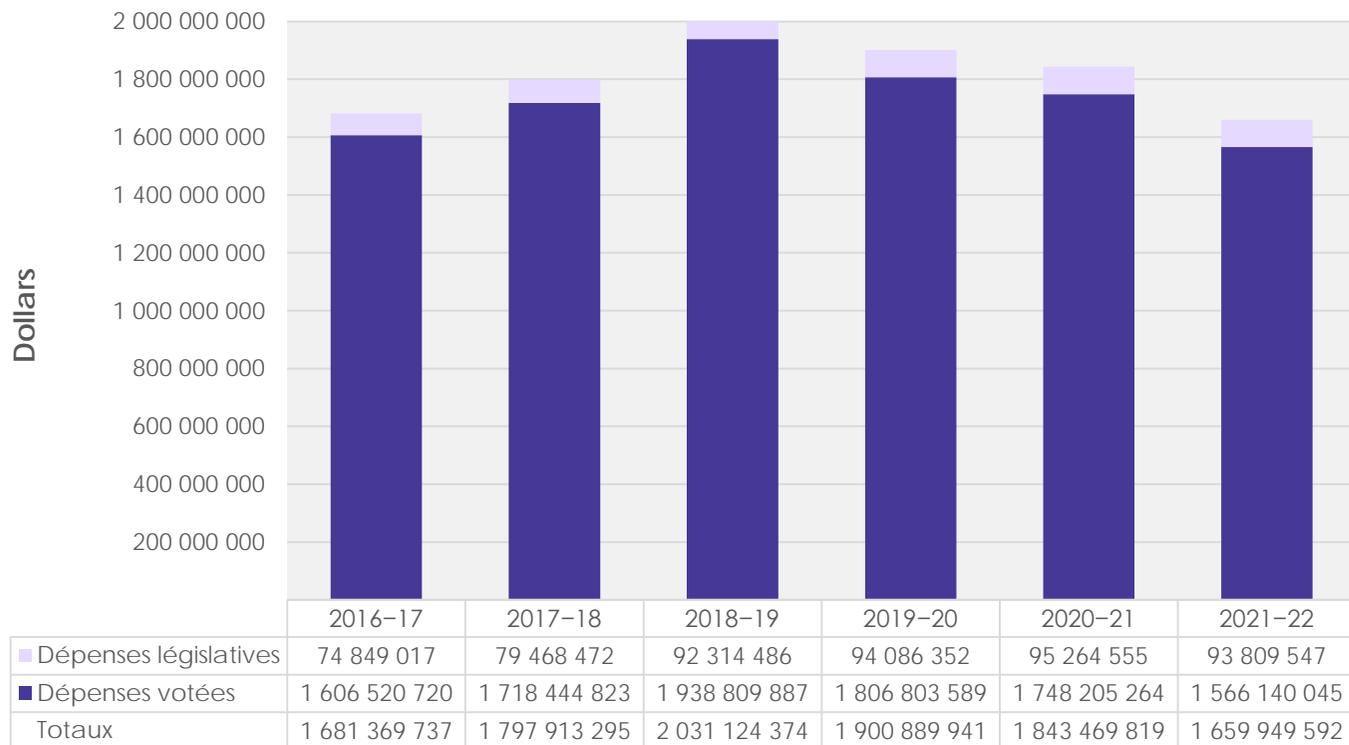
- Les services offerts aux partenaires et aux clients sont regroupés en trois catégories :
 - services complets de courriel, de centres de données et de réseaux à 43 ministères partenaires (y compris SPC);
 - un sous-ensemble de ces services à 39 petits organismes ministériels
 - des services de technologie de l'information destinés aux utilisateurs finaux à 84 ministères et organismes statutaires.



Dépenses passées et prévues

- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES**
- NOS GENS
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES

Graphique des tendances des dépenses du ministère



Source : Plan ministériel de 2019-2020



Nos gens : Régions et directions générales

7 468 employés

- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES
- NOS GENS**
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES

Plus de 6 régions

- Ouest et Nord
6 % (421)
- Ontario
4 % (312)
- Région de la capitale nationale
78 % (5805)
- Atlantique
6 % (446)
- Québec
6 % (484)

Plus de 8 directions générales

- Réseaux, sécurité et services numériques
30 % (2245)
- Services de centre de données
23 % (1685)
- Prestation et gestion des services
16 % (1155)
- Services ministériels
13 % (980)
- Gestion et exécution des projets
5 % (409)
- Dirigeant principal de la technologie
5 % (395)
- Dirigeant principal des finances
4 % (303)
- Autres - Stratégie, Communications, Vérification et évaluation, etc.
4 % (296)

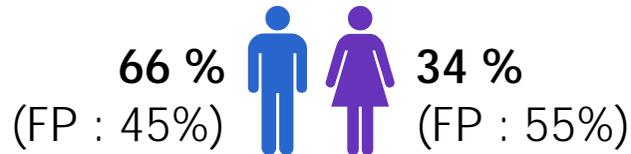
Source : Données de PeopleSoft au 30 septembre (effectif). Non comparable aux données sur les ETP (équivalents temps plein) provenant de l'équipe des finances.



Nos gens : Graphiques

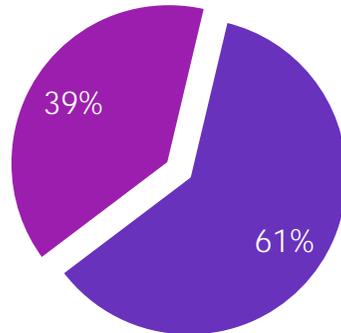
- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES
- NOS GENS
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES

Sexe

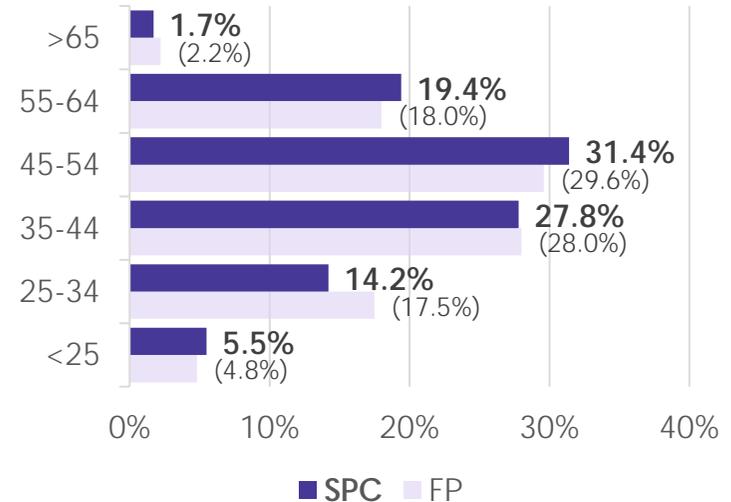


Première langue officielle

■ français ■ anglais



Quel âge avons-nous?



Âge moyen :
44,5
(FP : 44,6)



Notre orientation future : Services partagés Canada 3.0

- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES
- NOS GENS
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES

- L'infrastructure actuelle de la GI/TI n'a pas suivi le rythme de l'évolution de la technologie et ce n'est pas ce qu'attendent les Canadiens de leur gouvernement fédéral.
 - Par exemple, en ce qui concerne l'infrastructure liée à l'assurance-emploi, aux prestations de maternité, à la sécurité de la vieillesse, aux impôts, etc.
- SPC s'oriente vers une approche d'entreprise qui va :
 - renforcer le réseau et la sécurité;
 - donner aux employés les moyens de travailler ensemble;
 - permettre aux partenaires d'utiliser leurs applications afin de mieux servir les Canadiens.
- Pour atteindre ces objectifs, il faudra une relation de travail étroite avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Services publics et Approvisionnement Canada et les ministères partenaires.





Services partagés Canada 3.0

UNE APPROCHE D'ENTREPRISE



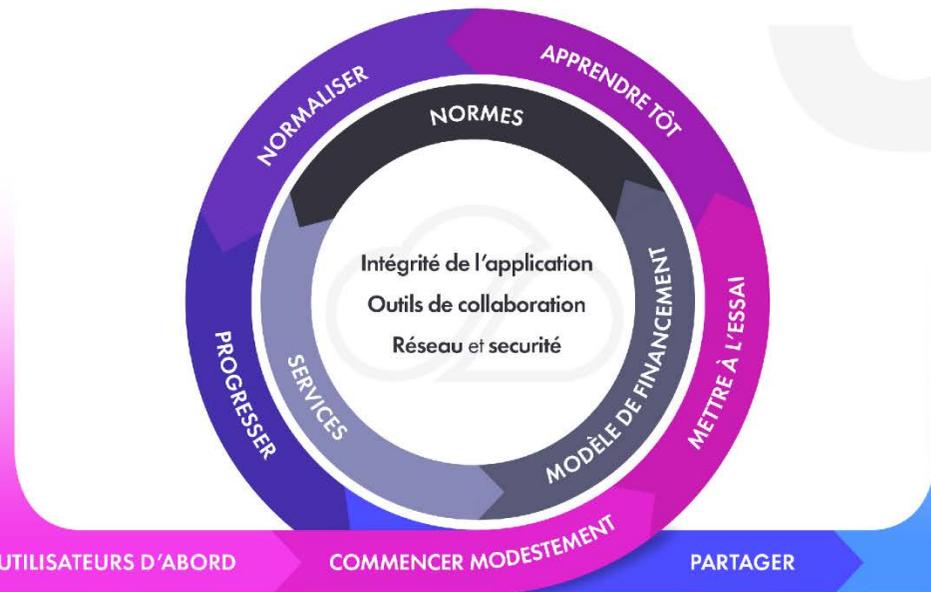
Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES
- NOS GENS
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES

- Trop complexe 
- Outils désuets 
- Pannes fréquentes 



-  Expérience utilisateur améliorée
-  Fiabilité accrue
-  Risque réduit



PENSER UTILISATEURS D'ABORD COMMENCER MODESTEMENT PARTAGER

Nous devons être

MOBILISÉS • HABILITÉS • LIBRE D'AGIR • RESPONSABILISÉS



Cadres supérieurs

- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES
- NOS GENS
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS**
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES

SPC a un **président** qui agit à titre d'administrateur général et une **première vice-présidente**.



PAUL
GLOVER

Président



SARAH
PAQUET

Première
vice-présidente



Nos directions générales : Dirigeant principal de la technologie et Gestion et exécution des projets

- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES
- NOS GENS
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES



LUC
GAGNON

Dirigeant principal de la technologie



LOUIS-PAUL
NORMAND

Sous-minister adjoint principal

Gestion et exécution des projets

La **Direction générale du dirigeant principal de la technologie** aide le gouvernement du Canada à devenir un gouvernement numérique moderne et sécuritaire.

La **Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets** gère tous les projets de SPC.



Nos directions générales : Réseaux, sécurité et services numériques

- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES
- NOS GENS
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES



RAJ
THUPPAL

Sous-ministre adjoint
principal

Réseaux, sécurité
et services numériques



PATRICE
NADEAU

Sous-ministre adjoint
délégué

Réseaux, sécurité
et services numériques

La Direction générale des réseaux, de la sécurité et des services numériques est responsable :

- de la planification, la conception et l'exploitation de l'infrastructure du réseau de TI du Gouvernement du Canada;
- de la gestion des services de cybersécurité et de sécurité des TI pour protéger les données et les biens technologiques;
- des services numériques, y compris les services de télécommunications et les solutions de communications numériques.



Nos directions générales : Services de centres de données et Prestation et gestion des services

ACCUEIL

OBJECTIF

APERÇU DE
L'ORGANISATION

CADRE LÉGISLATIF

SERVICES
OBLIGATOIRES DE SPC

DÉPENSES

NOS GENS

NOTRE ORIENTATION
FUTURE

CADRES SUPÉRIEURS

NOS DIRECTIONS
GÉNÉRALES



**KEN
CANAM**

Sous-ministre adjoint principal
Services de centres de
données



**GREG
MCKAY**

Sous-ministre adjoint
principal
Prestation et gestion
des services



**JOSÉ
GENDRON**

Sous-ministre adjoint
délégué (i)
Directions responsables
des relations avec les
clients

La **Direction générale des services de centres de données** est responsable de la planification, de la conception et de l'exploitation des services de centres de données dans l'infrastructure de TI du Gouvernement du Canada.

La **Direction générale de la prestation et de la gestion des services** est responsable de la prestation des services de TI et des activités destinées aux clients.



Nos directions générales : Dirigeant principal des finances, Services ministériels et Vérification et évaluation



DENIS
BOMBARDIER

Sous-ministre adjoint
principal
Dirigeant principal des
finances



STÉPHANE
COUSINEAU

Sous-ministre adjoint
principal
Services ministériels



BEGONIA
LOJK

Dirigeante principale
de la vérification et de
l'évaluation (i)

- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES
- NOS GENS
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES

Le **dirigeant principal des finances** dirige diverses fonctions liées aux finances au sein de SPC.

La **Direction générale des services ministériels** est responsable des fonctions de gestion et d'administration internes de SPC qui permettent à l'organisation d'atteindre ses objectifs prioritaires.

Le **Bureau de la vérification et de l'évaluation** formule des recommandations pour améliorer la gouvernance, les contrôles et le rendement (efficacité, économie et efficacité) des activités de SPC.



Nos directions générales : Stratégie et Communications

- ACCUEIL
- OBJECTIF
- APERÇU DE L'ORGANISATION
- CADRE LÉGISLATIF
- SERVICES OBLIGATOIRES DE SPC
- DÉPENSES
- NOS GENS
- NOTRE ORIENTATION FUTURE
- CADRES SUPÉRIEURS
- NOS DIRECTIONS GÉNÉRALES**



MARY
MCKAY

Directrice générale
Direction générale de
la stratégie



NICOLINO
FRATE

Directeur général
Direction générale des
communications

La **Direction générale de la stratégie** fournit un soutien en matière de politiques et d'intervenants à SPC et à la haute direction, rédige les documents du Cabinet et supervise la planification, la production de rapports et les changements de culture.

La **Direction générale des communications** aide SPC en offrant des conseils et des services liés aux communications et à la mobilisation.



Services partagés Canada : Une introduction

Les Canadiens s'attendent à utiliser la plus récente technologie numérique pour recevoir les services dont ils ont besoin, en tout temps, partout et sur n'importe quel appareil – qu'il s'agisse de produire leur déclaration de revenus, de soumettre une demande de passeport ou d'obtenir les renseignements les plus récents sur un rappel. Pour répondre à ces attentes, les employés fédéraux ont besoin des bons outils pour fournir les services essentiels sur lesquels les Canadiens comptent, et Services partagés Canada joue un rôle essentiel à cette fin.

Services partagés Canada est responsable de la prestation de services partagés (approvisionnement, gestion des services et/ou prestation de services) liés au courrier électronique, aux centres de données, aux réseaux et aux appareils des utilisateurs finaux (p. ex., téléphones intelligents). Services partagés Canada travaille en étroite collaboration avec les ministères pour s'assurer que leurs logiciels et applications peuvent fonctionner dans l'infrastructure gouvernementale afin de répondre aux attentes des Canadiens. À l'heure actuelle, Services partagés Canada compte environ 7 400 employés au service de plus de 377 000 fonctionnaires fédéraux, y compris des agents de la Gendarmerie royale du Canada ainsi que des militaires des Forces canadiennes.

Plusieurs autres ministères jouent également un rôle important dans la gestion et de la technologie de l'information au gouvernement.

	Courriel, centres de données et réseaux	Appareils des utilisateurs finaux (matériel)	Applications (logiciels)
Gestion et prestation des services	Services partagés Canada	Ministères et organismes partenaires	
Approvisionnement		Services publics et Approvisionnement Canada	
Établissement de politiques et de normes	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada		

La voie à suivre : SPC 3.0 une approche d'entreprise

Afin de répondre aux attentes des Canadiens à l'égard des services numériques offerts par le gouvernement fédéral, Services partagés Canada a publié une vision intitulée

SPC 3.0. La vision tient compte de la nature très complexe de la gestion de l'information au sein du gouvernement et répond aux préoccupations concernant les outils désuets et les interruptions des programmes et des services en raison de problèmes liés à la technologie de l'information. Elle décrit une approche pangouvernementale à la prestation des services numériques qui améliorera l'expérience de l'utilisateur et la fiabilité de la technologie de l'information en consolidant, modernisant et normalisant l'approche du gouvernement du Canada en matière de gestion de l'information et de technologie de l'information.

« SPC 3.0 » prévoit des mesures dans trois domaines pour mieux répondre aux attentes des Canadiens.

Mettre en place un réseau fiable, moderne, sécurisé et accessible

Il y a environ 50 réseaux du gouvernement du Canada dans tout le pays dont bon nombre vieillissent et ne peuvent pas être utilisés pour adopter des solutions infonuagiques ou offrir des services de vidéo et de voix. Ces réseaux sont complexes, exigeants en mains-d'œuvre, coûteux à entretenir et n'ont pas la capacité d'être élargis et de fournir les services dont les Canadiens ont besoin. Certains ne disposent pas de normes de sécurité avancées pour la protection contre les cybermenaces.

SPC 3.0 permettra au gouvernement du Canada de passer de réseaux ministériels uniques à des réseaux pangouvernementaux ou à des réseaux d'entreprise modernes. Ces réseaux seront accessibles en tout temps, en tout lieu et par tous. Ils seront construits en gardant à l'esprit l'accessibilité, tout en tenant compte de l'amélioration continue et de la diversité croissante des programmes et des services gouvernementaux.

Favoriser une fonction publique axée sur le numérique

De nos jours, les outils de collaboration en milieu de travail utilisés par les employés fédéraux varient d'un ministère à l'autre et leur normalisation ou intégration globale est limitée. SPC 3.0 appuiera une plateforme de milieu de travail numérique d'entreprise à

l'échelle du gouvernement. Ainsi, les fonctionnaires fédéraux auront accès à des appareils allant de dispositifs mobiles aux postes de travail traditionnels, peu importe où ils se trouvent.

La plateforme sera dotée d'une sécurité intégrée, d'une connexion unique, d'un accès à distance transparent et de la suite complète de logiciels Microsoft Office 365 sur le nuage. Les employés pourront travailler de manière connectée en utilisant le courrier électronique intégré, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux à l'échelle de l'entreprise, la vidéoconférence, les applications Web, les outils de collaboration numérique et plus encore.

Fournir des solutions d'infrastructure modernes et efficaces

La plupart des quelque 12 000 applications du gouvernement fédéral se trouvent dans des centres de données vieillissants qui sont à risque élevé d'interruptions de service et de défaillances. En même temps, il y a des applications et des données ministérielles qui n'ont pas été maintenues, dont certaines sont basées sur des logiciels qui n'ont pas été conçus pour les réalités numériques actuelles. Il faut reconstruire ces applications avant qu'elles puissent passer à l'informatique en nuage et aux centres de données d'entreprise de pointe.

À ce jour, Services partagés Canada a travaillé avec ses clients pour fermer 208 centres de données existants. Services partagés Canada gérera les risques en collaboration avec les clients afin d'établir l'ordre de priorité des applications et de trouver les solutions les mieux adaptées à leurs besoins. L'objectif est de s'assurer que les systèmes matériels et logiciels sont robustes, sécuritaires et qu'ils suivent l'évolution de la technologie.

Principaux intervenants et principales personnes-ressources de l'industrie

Objet

Services partagés Canada travaille en étroite collaboration avec le secteur de la technologie de l'information et des communications pour offrir des services à la population canadiennes. Ce secteur est composé de fournisseurs, d'associations de l'industrie et d'organisations qui fournissent les principales technologies de base, des conseils et du soutien permettant à Services partagés Canada d'offrir ses services.

Parmi les membres de la communauté de la technologie de l'information et des communications qui travaillent avec Services partagés Canada figurent des grandes entreprises multinationales ainsi que des petites et des moyennes entreprises. Ces relations sont influencées par les politiques gouvernementales qui favorisent des secteurs socioéconomiques clés comme l'écologisation du gouvernement, la collaboration avec les entreprises autochtones, l'essai de technologies nouvelles et novatrices qui font leur apparition dans le secteur et la collaboration avec les entreprises sur les technologies qui favorisent l'accessibilité.

Services partagés Canada est un acheteur important de biens et de services de technologie de l'information, enregistrant des dépenses totales de 1,82 milliard de dollars en technologies de l'information au cours de l'exercice 2018-2019.

De plus, Services partagés Canada s'intéresse aux établissements d'enseignement postsecondaire, collégial et technique qui offrent des programmes en technologie de l'information et des communications afin de recruter de nouveaux talents et les maintenir en poste pour un gouvernement axé sur le numérique. Il est à noter que la plupart des établissements d'enseignement postsecondaire dotés de programmes de technologie de l'information et des communications connaissent également un regain d'intérêt de la part des fournisseurs du secteur privé, car les personnes compétentes dans ce domaine sont rares. Services partagés Canada s'efforce d'établir des partenariats avec ces établissements afin d'attirer les nouveaux diplômés au sein du ministère et de retenir les employés compétents.

Une description des principaux fournisseurs et des principales associations de l'industrie, ainsi que leurs liens avec Services partagés Canada, est présentée à l'annexe A.

Gestion de relations de travail efficaces avec les intervenants de l'industrie

Les interactions avec les fournisseurs sont gérées par la fonction d'approvisionnement de l'organisation qui relève de la Direction générale des services ministériels. Des équipes de spécialistes de l'approvisionnement en technologie de l'information collaborent avec les fournisseurs de façon ouverte et cohérente. Le secteur de la technologie de l'information et des communications contribue à l'orientation des services de Services partagés Canada et il y a beaucoup à apprendre de la communauté des fournisseurs. Par conséquent, les relations avec les fournisseurs sont un élément clé de la façon dont Services partagés Canada interagit avec le secteur. De plus, les spécialistes de l'approvisionnement en technologie de l'information de Services partagés Canada aident les cadres supérieurs dans leurs rapports avec les fournisseurs et les associations qui s'intéressent aux domaines sur lesquels Services partagés Canada met l'accent en matière de technologie de l'information et des communications au sein du gouvernement du Canada. Pour faire ce travail, Services partagés Canada :

- offre un engagement aux fournisseurs spécialisés qui coordonnent de façon centralisée les réponses aux questions, aux préoccupations et aux demandes de réunions avec des dirigeants de Services partagés Canada provenant du secteur de la technologie de l'information et des communications pour discuter de leurs intérêts respectifs;
- gère des processus d'approvisionnement qui mettent l'accent sur la collaboration avec la collectivité des fournisseurs tout au long du cycle d'achat en prenant des mesures actives pour favoriser la participation précoce des fournisseurs;
- tient des discussions sur des questions précises, appelées tables rondes, et organise d'autres réunions de sous-comités consultatifs de l'industrie afin de favoriser des approches ouvertes et coopératives en matière d'approvisionnement;
- organise des discussions entre les cadres supérieurs de Services partagés Canada et les fournisseurs des principaux segments de marché.

Gestion des intervenants à l'échelle du gouvernement

Services partagés Canada joue un rôle actif en sollicitant la participation d'autres ministères et organismes du gouvernement du Canada à la gestion des relations dans le domaine de la technologie de l'information et des communications, comme le

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et Services publics et Approvisionnement Canada. Ces deux organisations ont un rôle central à jouer dans la façon dont le gouvernement du Canada gère les relations avec les fournisseurs, en particulier dans le secteur de la technologie de l'information et des communications. À ce titre, Services partagés Canada gère un comité officiel qui réunit des représentants d'autres ministères et organismes fédéraux et de l'industrie du secteur de la technologie de l'information et des communications.

Le Comité consultatif sur le cadre d'architecture (coprésidé par Services partagés Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada) offre aux fournisseurs l'occasion de faire la démonstration de pratiques exemplaires, de participer à des discussions stratégiques et de fournir de la rétroaction sur les plans d'architecture de la technologie de l'information dans un environnement de collaboration. Services partagés Canada utilise activement ce comité pour collaborer avec l'industrie, ainsi qu'établir des relations avec cette dernière et communiquer de l'information sur des leçons retenues, des pratiques exemplaires, les défis et les priorités de l'organisation.

Annexe A : Principaux fournisseurs et principales associations de l'industrie

Principaux fournisseurs

Voici la liste des principaux fournisseurs de Services partagés Canada, présentée par ordre décroissant du volume d'activités total de janvier 2015 à octobre 2019, suivi d'une brève description de leurs liens avec le ministère.

- 1) Entreprises Bell Canada Inc. (volume total d'activités de 2,5 milliards de dollars)

Entreprises Bell Canada Inc. est l'entreprise de communication la plus importante au Canada, offrant un ensemble complet et novateur de services de contenu et de communication à large bande. L'entreprise est à la tête de l'Initiative de transformation des services de courriel pour Services partagés Canada.

- 2) IBM Canada Ltée (volume total d'activités de 2,1 milliards de dollars)

IBM fabrique et commercialise du matériel informatique et des logiciels, et offre des services d'infrastructure, d'hébergement et d'experts-conseils à Services partagés Canada dans divers domaines allant des ordinateurs centraux à la nanotechnologie.

- 3) Microsoft Canada Inc. (volume total d'activités de 1,5 milliard de dollars)

Microsoft est le chef de file mondial en matière de logiciels, ainsi que des services et solutions logiciels. L'entreprise fournit à Services partagés Canada des licences des suites Microsoft, des serveurs Microsoft, des services de maintenance et du soutien liés aux logiciels, le soutien technique, ainsi que la capacité de fournir des services.

- 4) Société TELUS (volume total d'activités de 984,9 millions de dollars)

La Société TELUS est une entreprise canadienne de télécommunications qui offre une vaste gamme de produits et de services de télécommunication à Services partagés Canada.

- 5) Rogers Communications Inc. (volume total d'activités de 457,3 millions de dollars)

Rogers Communications Inc. est une entreprise canadienne de télécommunications qui offre une vaste gamme de produits et de services de télécommunication à Services partagés Canada.

6) Teramach Technologies Inc. (volume total d'activités de 270,2 millions de dollars)

TeraMach Technologies Inc. est un fournisseur canadien de solutions technologiques ayant une expérience considérable du secteur public. Il fournit des services professionnels en matière de conseil (évaluation, stratégie et analyse coûts-avantages) sur divers sujets tels que le stockage, la sauvegarde, la virtualisation, le réseau, la sécurité, la stratégie infonuagique et la préparation en vue du passage au nuage.

7) Zayo Canada Inc. (volume total d'activités de 210,7 millions de dollars)

La société fournit des services d'infrastructure de communications, y compris la connectivité par fibre optique et par bande passante, la colocation et l'infrastructure en nuage, dont un certain nombre sont offerts à Services partagés Canada. Les principaux segments de la clientèle de Zayo comprennent les centres de données, les entreprises de télécommunications sans fil, les entreprises de communication nationales, les fournisseurs de services Internet, les entreprises et les organismes gouvernementaux.

8) Inmarsat Solutions Inc. (volume total d'activités de 171,5 millions de dollars)

Inmarsat Solutions inc. exploite un système mondial de communications par satellite. Les satellites de l'entreprise offrent des services de prise en charge de la voix et de données à haute vitesse à travers le monde entier. L'entreprise fournit des services mobiles par satellite tels que des services de communication de la voix et des données essentiels à la mission sur terre, en mer et dans les airs à l'échelle mondiale aux organismes partenaires de Service partagés Canada.

9) Computer Associates Technologies (volume total d'activités de 161,1 millions de dollars)

Computer Associates Technologies (une filiale de Broadcom) fournit des systèmes d'exploitation de serveurs et des logiciels utilitaires et propose les services d'une équipe de consultants en technologies de l'information et en télécommunications à Services partagés Canada.

10) Télésat Canada (volume total d'activités de 154,1 millions de dollars)

Télésat Canada est un exploitant de satellites. L'entreprise offre des solutions de communication par satellite à des radiodiffuseurs, à des entreprises de télécommunication et à des clients commerciaux et gouvernementaux du monde entier, ainsi que des services de consultation technique à Services partagés Canada.

Associations de l'industrie

Services partagés Canada consulte fréquemment les intervenants indiqués ci-dessous du secteur de la technologie de l'information et des communications par l'entremise d'organes de consultation officiels.

Comité consultatif sur le cadre d'architecture

Le Comité consultatif sur le cadre d'architecture aide Service partagés Canada à respecter son mandat et à mener les initiatives de transformation numérique du gouvernement du Canada en servant de tribune de consultation des secteurs publics et privés sur l'architecture d'entreprise. Services partagés Canada examine les approches opérationnelles dans une optique stratégique avec des experts en la matière de l'industrie afin d'élaborer ou de peaufiner les orientations proposées pour la planification à moyen et à long terme (p. ex., cycles de planification de trois à dix ans).

Comité de mobilisation de la haute direction pour la modernisation de l'approvisionnement

Le Comité de mobilisation de la haute direction pour la modernisation de l'approvisionnement est un forum qui permet aux associations de l'industrie, aux experts et aux représentants de Services partagés Canada de proposer, d'analyser et de recommander des moyens d'améliorer et de moderniser les pratiques d'approvisionnement en ce qui concerne la sélection des fournisseurs, les achats et la gestion des biens et des services informatiques, l'intégration et la promotion des innovations et des considérations socioéconomiques ainsi que les stratégies d'approvisionnement.

Tables rondes thématiques

La série de tables rondes thématiques porte sur des sujets propres à Services partagés Canada afin d'optimiser la planification des activités opérationnelles à court terme. Chaque réunion est axée sur des approches opérationnelles sous un angle tactique et recueille les points de vue de leaders d'opinion de haut niveau de l'industrie et d'experts en la matière. Cette démarche facilite l'élaboration, le perfectionnement et la validation des orientations proposées en ce qui concerne la planification à court terme.

Autres associations clés

En plus des comités et tables rondes susmentionnés, les associations suivantes rencontrent régulièrement les cadres supérieurs de Services partagés Canada pour

discuter des questions qui intéressent leurs membres, comme la mise en œuvre d'une économie numérique, les politiques mettant l'accent sur l'innovation, les technologies de base ainsi que l'innovation et la sécurité. Les organisations et leurs brèves descriptions sont décrites ci-dessous.

1) Association canadienne de la technologie de l'information

L'Association canadienne de la technologie de l'information est une association nationale de l'industrie dirigée par ses membres qui représente l'industrie de la technologie de l'information.

2) Association des fournisseurs de technologies de l'information du Canada

L'Association des fournisseurs de technologies de l'information du Canada est une affiliation de fournisseurs canadiens de solutions autorisés qui fournissent des solutions de technologie de l'information au gouvernement du Canada.

3) Canadian Business Information Technology Network

Le Canadian Business Information Technology Network est une association de l'industrie menée par ses membres pour les petites et moyennes entreprises (PME) selon les initiatives d'approvisionnement du gouvernement fédéral. C'est une association composée d'entreprises offrant des solutions et des ressources liées aux technologies de l'information au gouvernement du Canada.

4) Conseil canadien des innovateurs

Le Conseil canadien des innovateurs est une organisation nationale à but non lucratif qui vise à aider les entreprises technologiques canadiennes à forte croissance à prendre de l'ampleur sur la scène mondiale. Le mandat du Conseil est d'optimiser la croissance du secteur canadien axé sur l'innovation en s'assurant que la technologie canadienne et les leaders en politique publique collaborent pour améliorer les résultats novateurs canadiens.

5) Réseau évolué de recherche et d'innovation du Canada

Le Réseau évolué de recherche et d'innovation du Canada est une société sans but lucratif qui conçoit et fournit une infrastructure numérique et en favorise l'adoption par les milieux canadiens de la recherche, de l'enseignement et de l'innovation.

Soutien aux programmes de politiques sociales et économiques

Services partagés Canada contribue à la réalisation des objectifs socioéconomiques prioritaires du gouvernement du Canada au moyen d'initiatives, notamment en ce qui concerne :

- l'accessibilité;
- la collaboration avec les peuples autochtones;
- les femmes en sciences, en technologie, en génie et en mathématiques;
- l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) ;
- l'écologisation du gouvernement et la diversité.

Accessibilité

Services partagés Canada joue un rôle clé de soutien aux fonctionnaires qui ont besoin d'une technologie accessible par l'entremise du Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée. Ce programme aide les employés de la fonction publique ayant un handicap, des blessures ou des exigences ergonomiques à s'intégrer au milieu de travail en leur donnant accès à des systèmes, à des programmes, à des renseignements, à des ordinateurs et à d'autres ressources. Comme il est indiqué dans la Stratégie sur l'accessibilité de la fonction publique, le gouvernement du Canada a l'intention d'embaucher au moins 5 000 personnes handicapées d'ici 2025. Le budget de 2019 prévoyait des fonds destinés au Programme d'accessibilité, d'adaptations et de technologie informatique adaptée dans le but d'embaucher davantage de personnel et d'offrir des services qui répondront à la demande accrue de technologie accessible au cours des cinq prochaines années.

Services partagés Canada mène des activités de sensibilisation liées à la Journée internationale des personnes handicapées chaque année, tout en participant aux célébrations pangouvernementales organisées par Services publics et Approvisionnement Canada et par Emploi et Développement social Canada. Cette année, des préparatifs sont en cours pour annoncer les consultations à venir au sein de Services partagés Canada et avec les ministères partenaires sur le plan d'accessibilité de Services partagés Canada.

De plus, Services partagés Canada travaille avec des partenaires clés comme le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à la création d'une bibliothèque de prêt de technologies d'assistance qui offrira un meilleur soutien aux fonctionnaires handicapés qui sont embauchés à court terme (par exemple des étudiants). Services

partagés Canada publiera son premier plan d'accessibilité ministériel en 2019-2020, conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Collaboration avec les peuples autochtones

Services partagés Canada améliore la façon dont il aborde les questions liées aux Autochtones dans la prestation des services de technologie de l'information au gouvernement du Canada et dont il s'efforce d'en tenir compte. À mesure que le secteur autochtone des technologies de l'information et des communications prend de l'expansion, il offre à Services partagés Canada de nouvelles possibilités de partenariat et d'apprentissage avec les collectivités et les entreprises autochtones.

Du point de vue de l'emploi, l'organisation cherche activement des moyens de diversifier son effectif et d'y accroître la représentation des Autochtones et, en octobre 2019, il y avait 194 employés de Services partagés Canada qui se déclaraient être des Autochtones, dont trois au niveau des cadres supérieurs. Services partagés Canada a entrepris un certain nombre d'initiatives pour recruter, maintenir en poste et encadrer les employés autochtones, notamment en favorisant le recrutement dans le cadre du Programme de possibilités d'emploi pour les étudiants autochtones, en désignant des cochampions des peuples autochtones et en faisant appel au Comité consultatif autochtone du ministère pour recruter des employés autochtones.

Services partagés Canada participe activement à la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones du gouvernement du Canada et a constamment dépassé les objectifs de rendement en la matière depuis 2013. En 2018, 186 contrats ont été attribués à des entreprises autochtones dont la valeur totale s'élevait à environ 41 millions de dollars.

L'Organisation continue d'envisager de nouvelles façons d'accroître la participation des Autochtones à l'approvisionnement et au sein de son effectif.

Femmes en sciences, en technologie, en génie et en mathématiques

Les femmes continuent d'être sous-représentées dans les domaines des sciences, de la technologie, du génie et des mathématiques au sein de l'industrie et au gouvernement. En tant qu'organisation qui dépend fortement des professionnels de l'informatique et des technologies de l'information, Services partagés Canada s'est engagé à assurer le perfectionnement, le recrutement et le maintien en postes des femmes dans ces rôles. À cette fin, l'Organisation a mis en œuvre diverses initiatives et élabore actuellement une stratégie visant les femmes en sciences, en technologie, en génie et en mathématiques. En tant que ministère ayant la plus forte concentration

d'employés dans le groupe professionnel Systèmes d'ordinateurs, Services partagés Canada travaille également à l'échelle du gouvernement et en collaboration avec le secteur privé pour tirer parti des pratiques exemplaires et se positionner comme un chef de file dans ce domaine.

Analyse comparative entre les sexes plus

L'analyse comparative entre les sexes plus est une évaluation qui doit être effectuée par rapport à l'ensemble des programmes et des nouvelles politiques et qui examine les différents effets de ces programmes et politiques sur les femmes, les hommes et les personnes de diverses identités de genre afin de garantir un traitement équitable et des possibilités pour tous. Services partagés Canada utilise l'analyse comparative entre les sexes plus pour orienter les activités d'approvisionnement liées à l'infrastructure de technologie de l'information du gouvernement du Canada et pour s'assurer que toutes les mesures de dotation tiennent compte de la diversité. Par l'entremise de son centre de responsabilité consacré à l'analyse comparative entre les sexes plus, Services partagés Canada élaborera bientôt un plan d'action et une politique officielle sur l'analyse comparative entre les sexes plus.

Écologisation du gouvernement

Services partagés Canada contribue à l'atteinte des objectifs définis dans la Stratégie fédérale de développement durable et dans la Stratégie pour un gouvernement vert en intégrant des considérations environnementales dans la surveillance de la consommation d'énergie des centres de données, la gestion du parc automobile, les processus d'approvisionnement et la mobilisation des employés. Ces contributions comprennent, entre autres, la présentation d'options écologiquement préférables dans les services d'approvisionnement offerts aux ministères clients, dans la mesure du possible.

Au niveau de l'Organisation, Services partagés Canada favorise l'écologisation du système d'approvisionnement, y compris au moyen du déploiement d'un système électronique d'approvisionnement au paiement, de l'adoption de signatures électroniques et l'acceptation des soumissions électroniques. Services partagés Canada travaille également à la mise en œuvre d'initiatives visant à réduire les emballages en plastique et en mousse de polystyrène dans l'ensemble de son organisation et dans le cadre de son approvisionnement en biens électroniques. De plus, il participe à un défi en matière de solutions novatrices pour réduire les déchets de matériel électrique.

Diversité

Services partagés Canada s'est engagé à renforcer la diversité au moyen d'un certain nombre d'initiatives, y compris la nomination de champions ministériels des quatre groupes désignés au titre de l'équité en matière d'emploi (Autochtones, minorités visibles, personnes handicapées et femmes). De plus, Services partagés Canada participe à des activités de recrutement liées à l'équité en matière d'emploi et à d'autres initiatives ciblées comme la sensibilisation aux efforts déployés par divers groupes de minorités visibles (p. ex. présentation du Caucus des employés fédéraux noirs au Conseil de la haute direction de Services partagés Canada). Il y a aussi des activités relatives à la diversité qui ne se limitent pas aux personnes se trouvant dans les catégories visées par l'équité en matière d'emploi, comme la désignation d'un champion de Services partagés Canada pour la communauté des lesbiennes, gais, des bisexuelles, des transgenres, des queers, des bispirituels et plus (LGBTQ2+) et la collaboration interministérielle pour intégrer le langage et les options exempts de stéréotypes basés sur le sexe.

La disponibilité au sein de la population active est le nombre de personnes qui pourraient être employées en pourcentage de l'ensemble de la population active canadienne. Cela signifie que, dans le groupe des personnes disponibles à l'embauche, le pourcentage des personnes qui s'identifient comme faisant partie de l'un des groupes désignés est inscrit dans les statistiques sur la disponibilité au sein de la population active. Les organisations fédérales, y compris Services partagés Canada, comparent la composition de leur effectif aux pourcentages de disponibilité au sein de la population active. En date d'octobre 2019, les femmes sont le seul groupe désigné ayant un écart entre la représentation et la disponibilité (de -3,3 % représentant 222 femmes). La population active de Services partagés Canada dépasse actuellement la mesure de la disponibilité au sein des trois autres groupes désignés.



PAUL GLOVER

Président
President



SARAH PAQUET

Première vice-présidente
Executive Vice-President



DENIS BOMBARDIER

Sous-ministre adjoint principal
Dirigeant principal des finances
Senior Assistant Deputy Minister
Chief Financial Officer



STÉPHANE COUSINEAU

Sous-ministre adjoint principal
Services ministériels
Senior Assistant Deputy Minister
Corporate Services



RAJ THUPPAL

Sous-ministre adjoint principal
Réseaux, sécurité et services numériques
Senior Assistant Deputy Minister
Networks, Security and Digital Services



PATRICE NADEAU

Sous-ministre adjoint
Réseaux, sécurité et services numériques
Associate Assistant Deputy Minister
Networks, Security and Digital Services



LOUIS-PAUL NORMAND

Sous-ministre adjoint principal
Gestion et exécution des projets
Senior Assistant Deputy Minister
Project Management and Delivery



GREG MCKAY

Sous-ministre adjoint principal
Prestation et gestion des services
Senior Assistant Deputy Minister
Service Delivery and Management



JOSÉ GENDRON

Sous-ministre adjoint délégué (i)
Directions responsables des relations avec les clients
(A) Associate Assistant Deputy Minister
Client Executive Directorates



LUC GAGNON

Dirigeant principal de la technologie
Chief Technology Officer



KEN CANAM

Sous-ministre adjoint principal
Gestion des centres de données
Senior Assistant Deputy Minister
Data Centre Services Branch



ANNE LAMAR

Sous-ministre adjointe principale invitée
Services partagés Canada 3.0
Visiting Senior Assistant Deputy Minister
Shared Services Canada 3.0



NICOLINO FRATE

Directeur général
Direction générale des communications
Director General
Communication Branch



MARY MCKAY

Directrice générale
Direction générale de la stratégie
Director General
Strategy Branch



BEGONIA LOJK

Dirigeante principale de la vérification et de l'évaluation (i)
(A) Chief Audit and Evaluation Executive



Président

Paul Glover



Paul Glover a été nommé au poste de président de Services partagés Canada en janvier 2019.

Précédemment, il était président de l'Agence canadienne d'inspection des aliments d'octobre 2016 à janvier 2019.

De juillet 2013 à octobre 2016, il était sous-ministre délégué de Santé Canada.

Avant sa nomination à titre de sous-ministre délégué, Paul Glover a été sous-ministre adjoint de la Direction générale de la santé environnementale et de la sécurité des consommateurs (septembre 2008 à janvier 2011) et de la Direction générale des produits de santé et des aliments (janvier 2011 à juillet 2013) à Santé Canada. Avant cette période, il occupait un poste à la Direction des opérations du Bureau du Conseil privé, où il a travaillé à un grand éventail de questions liées à la politique sociale.

M. Glover a commencé sa carrière à Santé Canada en 1986, dans le secteur de l'informatique. Il est ensuite passé à la gestion des systèmes de santé, occupant des postes comportant de plus en plus de responsabilités. Il a ensuite accepté une nomination à titre de directeur général responsable d'un certain nombre d'unités opérationnelles, notamment les programmes de santé des Premières Nations et des Inuits, le Programme des services de santé non assurés et le Programme de la sécurité des milieux.

Au fil des ans, Paul Glover a siégé à de nombreux organes directeurs, y compris le conseil d'administration de l'Hôpital Queensway-Carleton, la Commission de la santé mentale du Canada, Inforoute Santé du Canada, le Conseil consultatif des Instituts de recherche en santé du Canada et le Conseil d'administration du Centre for Water and the Environment de l'Université Queen's. Il a été membre de la National Academies of Science des États-Unis et de la Commission mixte internationale.

Paul Glover a été sous-ministre adjoint champion de la Communauté des régulateurs fédéraux et est actuellement sous-ministre champion de l'Université Brock.

Paul Glover est titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'Université Queen's.

Première vice-présidente

Sarah Paquet



En février 2018, Sarah Paquet a été nommée première vice-présidente de Services partagés Canada. À titre de première vice-présidente de Services partagés Canada, elle assure un leadership relativement aux activités de modernisation de l'infrastructure de technologie de l'information du gouvernement du Canada, permettant la communication électronique de l'information aux Canadiens par diverses plateformes et appareils.

Auparavant, Sarah Paquet était sous-ministre adjointe principale de la Direction générale de la stratégie à Services partagés Canada. À ce titre, elle a dirigé l'élaboration du Plan de transformation de l'infrastructure des technologies de l'information, qui a donné lieu à de nouveaux investissements dans Services partagés Canada.

Elle a été sous-ministre adjointe de Services publics et Approvisionnement Canada de 2011 à 2017. Durant cette période, elle a grandement contribué à la stratégie de prestation des services du ministère et a aidé à intégrer la notion d'excellence du service à la clientèle partout au ministère. Elle a également été responsable de la mise en place de grandes solutions opérationnelles fondées sur la technologie de l'information au gouvernement du Canada.

Sarah Paquet s'est jointe à la fonction publique fédérale en 1997, au ministère de la Justice, où elle a tenu divers postes tels que celui de conseillère juridique auprès de Santé Canada. Subséquemment, elle est devenue directrice exécutive et avocate générale pour l'Agence canadienne d'inspection des aliments ainsi que directrice exécutive et avocate générale principale de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

À titre de sous-ministre championne de l'Université d'Ottawa, Sarah Paquet met l'accent sur la santé mentale des étudiants et le recrutement ainsi que sur le renforcement de la relation des étudiants avec le gouvernement du Canada. Elle est également une grande défenseure de la place des femmes dans le domaine des sciences, de la technologie, du génie et des mathématiques.

Sarah Paquet a fréquenté l'Université d'Ottawa, où elle a obtenu un diplôme en droit civil en 1993 et un diplôme en droit commun en 2001.

Dirigeant principal des finances, Direction générale du dirigeant principal des finances

Denis Bombardier



Denis Bombardier a été nommé au poste de dirigeant principal des finances de Services partagés Canada en 2018.

Avant de se joindre à Services partagés Canada, il a été dirigeant principal des finances au Service correctionnel du Canada de 2016 à 2018.

De 1998 à 2016, il a occupé divers postes de direction de plus en plus exigeants, notamment ceux de directeur général, Opérations financières et gestion du matériel, à Pêches et Océans Canada, et de directeur général, Gestion des ressources, au Service correctionnel du Canada.

Denis s'est joint à la fonction publique fédérale en 1998 après avoir occupé plusieurs postes dans le secteur privé.

Il détient un baccalauréat de l'Université McGill et les titres professionnels de comptable professionnel agréé et de comptable général accrédité.

Sous-ministre adjoint principal, Direction générale des services ministériels

Stéphane Cousineau



Stéphane Cousineau a été nommé au poste de sous-ministre adjoint principal de la Direction générale des services ministériels à Services partagés Canada en mai 2018.

Auparavant, il était sous-ministre adjoint des services de gestion intégrée et dirigeant principal des finances du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.

Il compte 28 années d'expérience au sein de la fonction publique, dont 18 à titre de cadre. Il a occupé les fonctions de directeur général du Bureau de gestion de projets et de directeur principal de l'information à Passeport Canada, à Élections Canada et au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Stéphane Cousineau contribue également à un certain nombre d'initiatives générales du gouvernement du Canada, notamment dans les domaines de la santé mentale et du mieux-être. Il est cochampion de la Campagne de charité en milieu de travail à Services partagés Canada pour 2019-2020. Cette année, il était également coprésident du Comité consultatif des sous-ministres adjoints sur l'apprentissage.

Stéphane Cousineau enseigne la direction de projet dans le cadre d'un mandat annuel à l'Université Queen's.

Il détient une maîtrise en administration des affaires de l'Université Queen's.

Sous-ministre adjoint principal, Direction des réseaux, de la sécurité et des services numériques

Raj Thuppal



Raj Thuppal est sous-ministre adjoint principal de la Direction générale des réseaux, de la sécurité et des services numériques à Services partagés Canada.

Il a également été sous-ministre adjoint, Direction générale de la cybersécurité et de la sécurité de la technologie de l'information, à Services partagés Canada de 2015 à 2017.

Après son arrivée à la fonction publique en 2003, Raj a exercé divers rôles de gestion au ministère de la Défense nationale et à l'Agence du revenu du Canada jusqu'en février 2013, mois auquel il s'est joint à Services partagés Canada. Avant de devenir fonctionnaire, il a occupé divers emplois d'ingénieur dans le secteur privé chez Marconi/FORE Systems à Ottawa.

Raj détient une maîtrise en génie électrique/génie informatique de l'Université Memorial de Terre-Neuve et un baccalauréat en génie électronique et en ingénierie des communications de l'Inde.

Sous-ministre adjoint délégué, Direction des réseaux, de la sécurité et des services numériques

Patrice Nadeau



Patrice Nadeau est sous-ministre adjoint délégué de la Direction générale des réseaux, de la sécurité et des services numériques à Services partagés Canada.

Avant d'occuper ce poste, il était directeur général de la Direction des réseaux de données à Services partagés Canada. Il est entré à Services partagés Canada au moment de sa création, en 2011.

Auparavant, il travaillait à Services publics et Approvisionnement Canada de 1996 à 2011. Durant cette période, il a occupé divers postes dans le domaine de la gestion de la technologie de l'information, notamment ceux de gestionnaire de comptes pour les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique et de responsable de la prestation pour la Division de la prestation des services de sécurité des télécommunications et de la technologie de l'information.

Patrice Nadeau a commencé sa carrière dans le secteur privé, à Matrox, à Dorval.

Patrice Nadeau possède un baccalauréat en génie électrique de l'École de technologie supérieure de Montréal.

Sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets

Louis-Paul Normand



Louis-Paul Normand est sous-ministre adjoint principal à la Direction générale de la gestion et exécution des projets de Services partagés Canada. Il est entré à Services partagés Canada en octobre 2016.

De 2013 à 2016, M. Normand était vice-président associé de la Direction générale de l'innovation, des sciences et de la technologie de l'Agence des services frontaliers du Canada. C'est un cadre supérieur ayant de solides antécédents en transformation d'organisations à la fois grandes et complexes. Il compte plus de 30 ans d'expérience dans des organisations des secteurs privé et public.

Avant de se joindre à la fonction publique en 2013, Louis-Paul Normand était employé d'IBM et dirigeait des activités de développement des affaires relatives à l'externalisation stratégique pour des clients en Ontario, au Québec et dans les Maritimes.

Louis-Paul Normand est titulaire d'une maîtrise en sciences (génie électrique) de l'Université d'Ottawa et d'un baccalauréat en génie électrique du Collège militaire royal du Canada.

Sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la prestation et de la gestion des services

Greg McKay



Greg McKay est sous-ministre adjoint principal de la Direction générale de la prestation et de la gestion des services de Services partagés Canada.

Il est entré à Services partagés Canada en 2016. Greg possède plus de 35 ans d'expérience dans le domaine des services de technologie de l'information et particulièrement en gestion de la prestation des services aux clients et en responsabilisation de grandes organisations complexes de prestation de services.

Greg a commencé la principale partie de sa carrière au sein de Systèmes de données électroniques, où il a occupé des postes de plus en plus importants jusqu'à ce qu'il soit nommé au poste de vice-président de la prestation des services. Jusqu'à tout récemment, Greg a été chef de la division chargée de l'impartition des services de technologie de l'information chez ATCO I-Tek, un service partagé des filiales d'ATCO, puis directeur général de la prestation des services après l'acquisition d'I-Tek par l'entreprise Wipro Solutions Canada.

Greg est titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'Université Queen's.

Sous-ministre adjoint délégué par intérim
responsable des directions responsables des
relations avec les clients,
Direction générale de la prestation et de la
gestion des services

José Gendron



En 2018, José Gendron a été nommé sous-ministre adjoint délégué par intérim responsable des directions responsables des relations avec les clients¹ de la Direction générale de la prestation et de la gestion des services à Services partagés Canada (SPC).

Il a également été directeur général responsable de la gestion de la prestation des services pour divers ministères fédéraux au sein de la Direction générale de la gestion et de la prestation des services et de la Direction générale de la stratégie de 2015 à 2018.

M. Gendron est entré à SPC en décembre 2011 à titre de directeur général responsable du portefeuille de la sécurité nationale au sein de la direction de la Direction générale des opérations. Il a occupé ce poste jusqu'en 2015.

José Gendron est entré à la fonction publique en 2010 à titre de directeur général par intérim, Planification stratégique (Gestion de l'information), au ministère de la Défense nationale. Auparavant, il était membre des Forces canadiennes, au sein desquelles il a occupé divers postes depuis son enrôlement en 1977.

José Gendron est titulaire d'un baccalauréat en génie électrique du Collège militaire royal du Canada ainsi que d'une maîtrise études de la défense.

¹ Un responsable des relations avec les clients, aussi appelé un gestionnaire de compte, est un cadre supérieur chargé de superviser les relations entre les principaux intervenants.

Dirigeant principal de la technologie, Direction générale du dirigeant principal de la technologie

Luc Gagnon



Luc Gagnon a été nommé au poste de dirigeant principal de la technologie de Services partagés Canada en janvier 2019.

Il travaillait auparavant à TELUS Santé, où il occupait aussi les fonctions de dirigeant principal de la technologie.

Luc compte plus de 25 ans d'expérience au sein de la haute direction de grandes entreprises technologiques et d'entreprises en démarrage partout au Canada, aux États-Unis et en France.

Durant sa carrière, M. Gagnon a dirigé l'élaboration de logiciels phares dans le domaine de l'intelligence artificielle, de l'informatique clinique, de la gestion des avantages, des finances et des télécommunications.

Luc est membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec et détient une maîtrise en génie électrique de l'Université d'Ottawa et un baccalauréat en sciences avec spécialisation en génie électrique de l'Université Laval.

Sous-ministre adjoint principal, Direction générale des services de centres de données

Ken Canam



Ken Canam occupe le poste de sous-ministre adjoint principal de la Direction générale des services de centres de données à Services partagés Canada.

Auparavant, il occupait le poste de directeur général responsable des systèmes informatiques de milieu de gamme (systèmes informatiques ou serveurs de taille moyenne) et des systèmes de stockage de données numériques.

Ken Canam avait préalablement occupé des postes de direction liés aux systèmes de technologie de l'information, à la sécurité et à la gestion de projets au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada, au Centre de sécurité des télécommunications et à l'Agence du revenu du Canada.

Ken a près de 30 ans d'expérience en prestation de services à la population canadienne, et il apporte à son rôle une vaste expérience en technologie de l'information et en leadership qu'il a obtenue à divers postes au sein de la fonction publique fédérale.

Il a commencé sa carrière à Revenu Canada (Impôt) en 1990 dans le rôle d'analyste des systèmes et de conseiller principal. Durant les dix années qui ont suivi, il a occupé des postes de niveau de responsabilité de plus en plus élevé, étant notamment nommé directeur de la technologie du réseau, directeur de la sécurité des technologies de l'information et directeur de l'architecture et de l'ingénierie de la sécurité des TI au Centre de la sécurité des télécommunications.

Ken Canam est titulaire d'un baccalauréat en sciences avec spécialisation en informatique de l'Université du Nouveau-Brunswick.

Sous-ministre adjointe invitée, SPC 3.0

Anne Lamar



Anne Lamar est la sous-ministre adjointe principale invitée responsable de la mise en œuvre de l'initiative SPC 3.0. Elle travaille pour Services partagés Canada depuis 2019.

Anne a occupé divers postes de sous-ministre adjointe durant sa carrière et occupait très récemment celui de sous-ministre adjointe principale, Politiques stratégiques, à Pêches et Océans Canada.

Auparavant, elle a occupé un certain nombre de postes de direction à Santé Canada, y compris ceux de sous-ministre adjointe des Opérations réglementaires et des Régions, de sous-ministre adjointe déléguée, Direction générale des produits de santé et des aliments, et de sous-ministre adjointe, Communications et affaires publiques.

Au cours de sa carrière, elle a travaillé dans plusieurs autres ministères, dont Industrie Canada et Ressources naturelles Canada.

Anne possède un baccalauréat en arts de l'Université Carleton et un certificat en administration publique de l'Université d'Ottawa.

Directeur général, Direction générale des communications

Nicolino Frate



En 2018, Nicolino Frate est entré à Services partagés Canada à titre de directeur général de la Direction générale des communications.

Depuis son entrée au sein de la fonction publique fédérale, en 2003, Nicolino a assumé des postes de direction au sein de nombreux ministères, y compris l'Agence du revenu du Canada, Services publics et Approvisionnement Canada, et Emploi et Développement social Canada. Il possède de l'expérience dans les domaines des services ministériels, des politiques et des programmes ainsi que dans les opérations régionales.

La carrière professionnelle de Nicolino a commencé dans le secteur privé, où il travaillait comme cadre dans une banque. Lorsqu'il travaillait dans le secteur financier, il a commencé à faire du bénévolat et à diriger une organisation sans but lucratif qui visait à lutter contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie. En 2016, ce travail lui a mérité la Médaille du service méritoire du Gouverneur général pour avoir défendu la diversité et l'inclusion.

Nicolino Frate est le premier champion des lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, queers et bispirituels (LGBTQ2) à Services partagés Canada ainsi que le cochampion de 2018-2019 de Milieu de travail GC et de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada.

Il détient un baccalauréat en science politique et une maîtrise en administration publique. En septembre 2019, Nicolino a commencé le programme de certificat de leadership et de gouvernance dans la fonction publique de l'Université d'Ottawa.

Directrice générale, Direction générale de la stratégie

Mary McKay



Mary McKay est directrice générale de la Direction générale de la stratégie et est responsable de la politique stratégique, de la planification, de la production de rapports et de la gestion des risques, ainsi que du mandat et des pouvoirs du Ministère. Elle appuie la gestion des changements et la préparation des principaux documents à l'intention du Cabinet.

Auparavant, Mary McKay a travaillé à Environnement Canada, à Affaires mondiales Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, où elle a occupé divers postes liés à la transformation, aux politiques stratégiques et à la planification.

M^{me} McKay est titulaire d'une maîtrise en administration publique et d'un diplôme avec spécialisation avancée en sciences politiques de l'Université Dalhousie. Elle est entrée dans la fonction publique en 2000 et est actuellement inscrite au Programme de certificat en leadership et en gouvernance dans le secteur public de l'Université d'Ottawa.

Dirigeante principale par intérim de la vérification et de l'évaluation, Bureau de la vérification et de l'évaluation

Begonia Lojk



Begonia Lojk a été nommée au poste de dirigeante principale par intérim de la vérification et de l'évaluation à Services partagés Canada en décembre 2018.

En 2016, Begonia Lojk a dirigé le Programme des services de voyage partagés à titre de directrice principale et a géré le contrat du système de voyage du gouvernement du Canada, qui fournit des services à 92 ministères clients. De 2011 à 2016, elle a travaillé pour Services publics et Approvisionnement Canada en tant que directrice et directrice principale de l'Office des normes générales du

Canada, fournissant des services de normalisation et de certification.

Auparavant, elle a travaillé au Conseil canadien des normes de 2002 à 2011. Durant cette période, elle a été secrétaire au sein de deux comités nationaux et a siégé au conseil d'administration de la Commission panaméricaine des normes techniques.

Begonia Lojk est ingénieure titulaire d'un diplôme en génie civil de l'Université McGill (1984) et d'une maîtrise en administration des affaires (MBA) de l'Université d'Ottawa (2004). En 2015, elle a obtenu son certificat en leadership réglementaire du programme mixte des universités d'Ottawa et de Carleton. Elle est également membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec et de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario (OIO) et a notamment siégé au conseil d'administration du bureau d'Ottawa de l'OIO de 1995 à 2003, dont à titre de présidente en 2002.

Ombudsman

Luc Bégin



Luc Bégin a été nommé au poste d'ombudsman de Services partagés Canada en juin 2018.

Il est entré dans la fonction publique en 1991. Depuis, il a occupé divers postes en gestion des ressources humaines dans plusieurs ministères, notamment en relations de travail, en rémunération et en apprentissage continu. Il a notamment été directeur général des Ressources humaines au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

Luc Bégin détient un baccalauréat en commerce avec spécialisation en gestion des ressources humaines et une option en comptabilité de l'Université d'Ottawa.

Analyse des communications

Objet

Donner un aperçu des activités de Services partagés Canada qui ont fait l'objet d'une couverture médiatique et qui ont été mentionnées au Parlement.

Analyse des médias

Le plus souvent, il est question de Services partagés Canada dans les médias en raison d'une interruption de services. Par exemple :

- en mars 2019, des articles de presse ont fait état du rétablissement des services de l'Agence du revenu du Canada qui touchaient les Canadiens tentant de produire leur déclaration de revenus;
- en mai 2019, les médias ont souligné que le rapport du printemps du Bureau du vérificateur général du Canada décrivait les défis liés à un « projet de modernisation des centres d'appels ». Il s'agissait des travaux dans les centres d'appels correspondant à l'initiative de transformation des services de centre de contacts hébergés.

Les médias se sont intéressés aux grands projets d'approvisionnement (p. ex., marchés de grande valeur octroyés à des fournisseurs clés comme Bell et IBM qui ont fait l'objet de critiques selon lesquelles l'approvisionnement favorise les grands « géants technologiques » internationaux au lieu des entreprises canadiennes locales).

Services partagés Canada a également attiré l'attention des médias liée à la cybersécurité, aux opérations et aux activités interministérielles (p. ex., les frais et la facturation) et à des sujets obscurs comme la lutte antiparasitaire.

La couverture médiatique des activités de Services partagés Canada a également été soulevée à la Chambre des communes au cours de la période des questions et les sujets abordés ont généralement été :

- la perturbation des services (p. ex., réseaux, centres de données et services gouvernementaux offerts aux Canadiens, comme les passeports);
- l'octroi des marchés (p. ex., fournisseurs et intervenants de l'industrie);
- la cybersécurité et la confidentialité des données;
- les nouveaux services offerts (p. ex., services en nuage);
- la transformation des services de courriel;
- les dépenses gouvernementales liées aux technologies de l'information;
- l'accessibilité et les langues officielles.