



Service | Innovation | Rentabilité

SERVICES PARTAGÉS CANADA
**PLAN D'ACTIVITÉS
INTÉGRÉ**

2013-2014



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada 

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE	5
--------------------------	---

MESSAGE DU CHEF DE L'EXPLOITATION	7
--------------------------------------	---

UNE PREMIÈRE ANNÉE TRÈS PRODUCTIVE	
CE QUE NOUS AVONS ACCOMPLI EN 2012-2013	9

SECTION 1	
APERÇU DU MINISTÈRE	12
NOTRE MANDAT	12
NOTRE VISION	12
NOTRE PROGRAMME DE TRANSFORMATION	13
NOTRE MODÈLE OPÉRATIONNEL	14

SECTION 2	
PLANIFIER POUR RÉUSSIR	15
NOTRE CONTEXTE DE PLANIFICATION	15
ASSURER LA RIGUEUR DE LA PLANIFICATION ET DE LA GESTION	17
NOS PRIORITÉS	18
AMÉLIORATIONS APPORTÉES À NOTRE MANDAT ET NOS RESPONSABILITÉS	19
DRESSER DES PLANS POUR RÉALISER NOS PRIORITÉS	20
LA MANIÈRE DONT NOUS ALLONS PROCÉDER	23

SECTION 3	
PROGRAMME DE CHANGEMENTS À L'ÉGARD DES PERSONNES, DE LA CULTURE ET DE L'ORGANISATION	25
NOS EMPLOYÉS	25
ÉDIFIER NOTRE CULTURE	28
STRATÉGIE DE GESTION DES EFFECTIFS	29
PROGRAMME DE CHANGEMENTS À L'ÉGARD DE L'ORGANISATION	30
NOS PARTENAIRES	31

SECTION 4	
SAVIEZ-VOUS QUE?	32

ANNEXE 1	
ORGANIGRAMME DE SPC	33

ANNEXE 2	
RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIRECTIONS GÉNÉRALES DE SPC	34

ANNEXE 3	
STRUCTURE DE GOUVERNANCE DE SPC	39

ANNEXE 4	
CONTEXTE DE PLANIFICATION	41

ANNEXE 5	
PLANS ET INDICATEURS DE RENDEMENT	43

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que je présente le Plan d'activités intégré (PAI) de Services partagés Canada (SPC) pour 2013-2014. Ce plan fait état de nos priorités, des activités que nous envisageons de mener et de la manière dont nous procéderons pour respecter nos engagements. C'est dans le contexte d'excellence du service, d'innovation et d'optimisation des ressources qui prédomine à SPC que nous vous présentons le présent document, dans lequel se trouvent les détails des efforts continus que nous avons déployés tout au long de l'année pour exploiter et améliorer la prestation des services de technologies de l'information (TI), tout en renouvelant l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada.

Nous sommes fiers des nombreuses réalisations de notre ministère durant sa première année de fonctionnement. Des bases solides ont été jetées, et nos jalons à court terme ont été atteints. Nous menons des activités d'une haute qualité, désormais exigée par le gouvernement, et sommes sur la bonne voie en vue d'assurer la transformation des TI à laquelle s'attend le gouvernement à l'avenir.

Au cours de cette première année, nous avons cherché tout spécialement à tirer le meilleur parti de notre infrastructure de TI, accordant une attention particulière pour garder à l'œil les quelque 2 100 systèmes essentiels à la mission au sein du gouvernement. Notre expérience a prouvé l'importance d'adopter une véritable perspective d'entreprise à l'égard de la gestion d'infrastructure de TI, ce qui a non seulement permis d'améliorer le service, mais aussi d'éliminer le double emploi et de réduire les coûts. Un des aspects importants de ce travail est l'élaboration de normes de service, précédemment établies et maintenues par chacune des 43 organisations partenaires pour leur propre environnement, normes qui sont désormais en cours d'élaboration à l'échelle du gouvernement du Canada.

Simultanément aux efforts que nous déployons pour maintenir les opérations, nous avons lancé nos trois principales initiatives de transformation dans les domaines du courriel, des centres de données et des réseaux. La nouvelle solution de courriel du gouvernement du Canada devrait être en place d'ici 2015, et nous avons commencé le travail de regroupement et de rationalisation de nos centres de données et des réseaux connexes.

À SPC, nous sommes impatient de nous attaquer aux défis que nous réserve l'an deux, notamment poursuivre l'édification de notre nouveau ministère. Notre programme de transformation s'imposant progressivement, l'excellence dans la gestion du changement deviendra un objectif de plus en plus important au sein de l'appareil gouvernemental et à SPC.

En collaboration avec nos 43 organisations partenaires, et avec l'appui de nos employés et des agents négociateurs qui les représentent, de même qu'en consultation avec l'industrie, nous continuerons, tout au long de 2013-2014, de construire et de fournir les services d'infrastructure dont a besoin le gouvernement pour réussir en ce 21^e siècle.



Liseanne Forand
Présidente
Services partagés Canada

MESSAGE DU CHEF DE L'EXPLOITATION

Services partagés Canada (SPC) a connu un début impressionnant dans son parcours vers le renouvellement et l'innovation. En cette première année de fonctionnement, nous avons fait de grands progrès à l'égard de la prestation des services d'infrastructure des technologies de l'information (TI), services qui se sont avérés être modernes, fiables, sécurisés et à faibles coûts pour le gouvernement du Canada. Ce solide fondement appuiera l'exécution des programmes et la prestation des services de demain pour tous les citoyens canadiens. À titre de chef de l'exploitation de SPC, je suis fier des étapes importantes de notre ministère a franchi au cours de sa première année pour atteindre les objectifs liés à ses domaines d'intervention.

SPC a été créé pour maintenir et améliorer la prestation de services de TI dans l'ensemble du gouvernement du Canada, générer des économies et mettre en œuvre des solutions d'entreprise visant à transformer l'infrastructure des TI. Grâce à l'engagement de nos partenaires, qu'ils proviennent du gouvernement ou du secteur privé, nous avons réussi à stabiliser les opérations et même à améliorer les niveaux de service, tout en faisant progresser notre programme de transformation. En appliquant systématiquement une approche horizontale à la fois au gouvernement du Canada et à notre Ministère, nous élargirons notre principe « Une seule façon de travailler » dans l'ensemble de la communauté des TI du gouvernement, afin d'atteindre l'excellence dans les services, l'innovation et l'optimisation des ressources.

Cette année, dans le cadre de notre travail de renouvellement de l'infrastructure des TI du gouvernement du Canada, nous adopterons une solution de courriel unique et ferons les premiers pas de sa mise en œuvre. Nous chercherons également à peaufiner nos stratégies de regroupement et de normalisation pour les centres de données et les réseaux du gouvernement. Dans ce contexte, nous continuerons d'être à l'écoute des nos partenaires et de les mobiliser, car ces derniers peuvent nous aider à obtenir les meilleurs résultats possible pour le gouvernement et pour la population canadienne.

En tant que partenaire clé dans la prestation de services de sécurité, SPC continuera de travailler en collaboration avec d'autres organismes de cybersécurité du gouvernement du Canada pour soutenir la mise en œuvre de la stratégie canadienne de cybersécurité et de contribuer à renforcer la sécurité des renseignements du gouvernement du Canada ainsi que des systèmes d'information.

Je me réjouis du succès que nous avons remporté cette année. Nous avons réussi à améliorer l'infrastructure qui soutient l'exécution de programmes et la prestation de services modernes et accessibles aux citoyens canadiens.



Grant Westcott

Chef de l'exploitation
Services partagés Canada

UNE PREMIÈRE ANNÉE TRÈS PRODUCTIVE

CE QUE NOUS AVONS ACCOMPLI EN 2012-2013

Durant la première année d'exploitation de Services partagés Canada (SPC), nous avons accompli d'importants progrès en édifiant à partir de zéro un nouveau ministère du gouvernement du Canada. Nous avons rassemblé plus de 6 000 employés et établi des relations constructives avec les agents négociateurs. Au moyen d'approches bilatérales et multilatérales, SPC a conçu, avec ses partenaires à travers le gouvernement, un cadre de consultations nationales qui facilitera la résolution des problèmes opérationnels et autres, au fur et à mesure qu'ils surviendront, et appuiera l'intégration des employés au sein de la nouvelle organisation.

Nous avons fixé des priorités opérationnelles pour 2012-2013 et avons obtenu de solides résultats sur tous les plans :

- En ce qui concerne le maintien et l'amélioration de la prestation des services d'infrastructure de technologie de l'information (TI), nous avons élaboré un modèle opérationnel global visant à promouvoir la visibilité, l'obligation de rendre compte et la réactivité. Un processus de gestion des incidents qui permettra de cerner, de traiter et de surveiller les incidents qui ont des incidences sur le fonctionnement des systèmes essentiels à la mission a été conçu et mis en œuvre. En collaboration avec les employés, nous avons dressé un plan opérationnel initial visant à harmoniser les activités opérationnelles avec les objectifs.
- En lançant le renouvellement de l'infrastructure des TI du gouvernement du Canada, nous avons réalisé un inventaire des systèmes de courriel actuellement en usage et confirmé les besoins futurs de nos organisations partenaires. Un processus d'acquisition officiel a été établi à l'aide d'approches novatrices et concertées et, d'ici le milieu de l'année 2014, une solution de courriel aura été choisie. Ce nouveau système de courriel devrait être en place comme prévu d'ici 2015. En tant que solution intégrée, ce nouveau système remplacera les 63 systèmes individuels existant actuellement dans les organisations partenaires de SPC et appuiera une approche cohérente de tous les aspects du courriel, y compris une protection

à la fine pointe de la technologie contre les virus et les pourriels.

- La planification de haut niveau visant à regrouper les centres de données et à transformer les réseaux a été achevée, et nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires et l'industrie en vue de déterminer les stratégies adéquates de mise en œuvre et de configuration. Pour le gouvernement du Canada, un des aspects importants de ce travail est l'élaboration de normes de service à l'échelle du ministère afin de remplacer les normes précédemment établies et maintenues par chacune des 43 organisations partenaires dans leur propre milieu de travail.



LA DERNIÈRE ANNÉE A ÉTÉ PARTICULIÈREMENT REMARQUABLE. EN EFFET, ALORS QUE NOUS EN ÉTIIONS À BÂTIR NOTRE ORGANISATION, NOUS METTIIONS EN ŒUVRE NOTRE MANDAT, QUI CONSISTAIT À MAINTENIR LES OPÉRATIONS DANS QUELQUE 2 100 SYSTÈMES ESSENTIELS AUX MISSIONS GOUVERNEMENTALES ET À LANCER DES INITIATIVES D'ENVERGURE VISANT LA TRANSFORMATION DES TI. GRÂCE À NOTRE NOUVELLE APPROCHE À L'ÉCHELLE DU MINISTÈRE, NOUS AVONS DÉJÀ GÉNÉRÉ DES ÉCONOMIES, AMÉLIORÉ LES OPÉRATIONS ET PROGRESSÉ DANS NOS INITIATIVES DE TRANSFORMATION, PARTICULIÈREMENT EN CE QUI CONCERNE LE COURRIER ÉLECTRONIQUE.

Liseanne Forand, présidente, Services partagés Canada / Grant Westcott, chef de l'exploitation, Services partagés Canada



Au cours de 2012-2013, SPC a consacré des efforts considérables au renforcement de ses capacités de gestion de projets et fait en sorte que celles-ci soient bien appliquées aux projets. Les projets de partenaires déjà en cours au moment de la création de SPC ont été soigneusement et minutieusement triés, et le Ministère a préparé, pour ces derniers, la phase d'exécution du projet de transformation. Les projets hautement prioritaires ont été assujettis à la surveillance commune de la gouvernance de SPC dans une des quatre catégories suivantes : la transformation, les priorités du gouvernement du Canada, les initiatives d'affaires des partenaires axées sur les TI et la création de services optionnels. Parmi les projets hautement prioritaires pris en charge par SPC, mentionnons les suivants : deux projets de regroupement de centres de données, les initiatives des services de réseaux convergents, l'initiative du Service de réseau d'entreprise du gouvernement (SREG), le soutien à l'infrastructure des TI relativement à la vision du gouvernement du Canada quant à la sécurité du périmètre, la modernisation de la paye et le respect des engagements dans le cadre du Plan d'action économique du Canada. Pour renforcer la capacité de gestion de projets et les capacités en général, nous avons favorisé l'excellence dans la gestion de projets grâce au lancement d'instruments internes de politique en matière de gestion de projets, accompagnés de projets pilotes de formation en gestion de projets et d'un programme interne de certification.

Au cours de sa première année, SPC a également entrepris l'ambitieux travail de mettre en place des mécanismes de gouvernance et de mettre en œuvre, avec les intervenants, les partenariats indispensables à une approche opérationnelle à l'échelle de l'organisation, au sein du gouvernement du Canada, tant à l'interne qu'à l'externe. Par exemple, nous avons œuvré étroitement avec nos partenaires pour instituer des cadres visant à assurer la continuité des activités. Au besoin, nous avons également commencé à mettre en place des protocoles de

fonctionnement bilatéraux ou des protocoles d'entente pour refléter les engagements et les modes de fonctionnement précis.

En novembre 2012, l'honorable Rona Ambrose, ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, ministre responsable de Condition féminine et ministre responsable de SPC, a lancé la Table ronde sur l'infrastructure de la technologie de l'information (TRITI), une tribune conçue pour réunir les principaux innovateurs technologiques, les hauts fonctionnaires de SPC et les partenaires clés du gouvernement afin qu'ils puissent discuter du programme de transformation à long terme.

Nous avons également travaillé avec acharnement au cours de la dernière année pour établir un dialogue constructif et permanent avec les employés et les agents négociateurs. Nous avons créé plusieurs nouveaux outils, notamment un blogue de la haute direction, des webinaires réguliers, des séances mensuelles de « Café avec la présidente et le chef de l'exploitation », un site extranet pour permettre aux employés de SPC, peu importe où ils sont, de demeurer en contact, et un site Internet, pour n'en nommer que quelques-uns. En tant que nouvelle organisation, nous avons relevé avec succès le défi d'ouvrir boutique en répondant à 5 600 demandes relatives à des locaux. Nous avons également priorisé la mise en œuvre de processus de gestion efficaces et efficients, appliqué des pratiques exemplaires pour la conception des processus, et mis en œuvre un modèle de services ministériels optimal. De plus, nous avons adopté des procédures opérationnelles communes et avons conclu des partenariats avec d'autres ministères pour déployer des systèmes financiers et de ressources humaines (SAP et PeopleSoft). Tout ce travail a été accompli en quelques mois seulement alors qu'il faut généralement des années pour l'accomplir.



L'honorable Rona Ambrose s'adressant aux représentants du secteur des technologies de l'information et des communications (TIC) au cours de la séance inaugurale de la Table ronde sur l'infrastructure de la technologie de l'information du 22 novembre 2012.



La présidente Liseanne Forand et les employés de SPC célébrant la fin de leur toute première CCMTGC.

Comme tous les ministères et organismes, SPC a soutenu le gouvernement dans ses efforts pour instaurer des mesures pour revenir à l'équilibre budgétaire en 2014-2015. Le mandat du Ministère concernant l'exploitation et la transformation a été spécialement conçu pour rechercher des gains d'efficacité et optimiser les ressources. Grâce à une efficacité accrue, à de meilleurs prix et à la réduction du double emploi qui deviennent possibles par le regroupement et la normalisation des opérations des 43 organisations, nous atteignons nos objectifs. Les objectifs d'économies pour 2012-2013 prévus dans le plan d'action économique de SPC ont été atteints avec le regroupement des contrats de services de télécommunications, la mise à profit du pouvoir d'achat et de l'instauration d'un modèle de services internes très sobre.

Enfin, l'histoire des réussites et des accomplissements de SPC pour 2012-2013 s'étend bien au-delà de la réalisation de son mandat. Le travail et la contribution remarquables de nos employés durant la première Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada (CCMTGC) de SPC démontrent que nos employés sont généreux et compatissants. Nous avons recueilli 400 054 \$, ce qui est bien au-delà de notre objectif qui avait été fixé à 150 000 \$ et, ce faisant, nous avons obtenu pour notre campagne un prix national d'esprit d'équipe.

« **SERVICES PARTAGÉS CANADA EST LA PLUS IMPORTANTE INITIATIVE QUE LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL A ENTREPRISE POUR DEVENIR UNE ORGANISATION COMPÉTENTE DANS L'ACHAT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC). CELA LUI PERMET AINSI DE COMMENCER LA TRANSFORMATION EN PASSANT DU STATUT DE CONSOMMATEUR DES TIC AU STATUT D'INVESTISSEUR DANS LES TIC... SPC EST L'ORGANISATION QU'IL FAUT POUR MENER À BIEN CETTE TRANSFORMATION.**

M. Karna Gupta, président et chef de la direction, Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI)

SECTION 1

APERÇU DU MINISTÈRE

NOTRE MANDAT

SPC a été créé dans le but de transformer fondamentalement la façon dont le gouvernement fédéral gère son infrastructure de TI afin de mieux soutenir l'exécution des programmes et la prestation des services à la population canadienne. De manière plus précise, notre ministère a été créé pour maintenir et améliorer la prestation des services de TI, générer des économies et mettre en œuvre des solutions à l'échelle gouvernementale, qui sont modernes, fiables et sécuritaires.

« **AUJOURD'HUI, NOUS AVONS LES BIENS, LES FONDS, LE MODÈLE OPÉRATIONNEL, LES CONTRATS ET LES PROJETS POUR PERMETTRE À NOS PLUS DE 6 300 EMPLOYÉS TALENTUEUX, TRAVAILLEURS ET ENTHOUSIASTES DE REMPLIR NOTRE MANDAT.**

Liseanne Forand, présidente, Services partagés Canada

En vertu de la *Loi sur les Services partagés Canada*, SPC a été mandaté pour normaliser et regrouper les services administratifs du gouvernement, comme l'a demandé le gouverneur en conseil. Conformément à l'orientation énoncée dans le décret, SPC doit fournir des services liés au courriel, aux centres de données et aux réseaux. Dans la pratique, nous soutenons la continuité des activités et l'amélioration des activités informatiques de 43 ministères et organismes fédéraux, y compris d'assurer le fonctionnement de TI pour tous les systèmes essentiels à la mission. Simultanément, nous procédons à la normalisation et au regroupement de l'infrastructure des TI au moyen d'initiatives qui apporteront une solution de courriel, une intervention pangouvernementale de moins de 20 centres de données, et un réseau unique à l'échelle du gouvernement. De plus, SPC offrira à d'autres organisations gouvernementales certains services facultatifs de TI selon le principe du recouvrement des coûts.

NOTRE VISION

En tant que facilitateur important des activités du gouvernement, SPC a dressé des plans ambitieux, lesquels visent le renouvellement des services de TI à l'échelle gouvernementale et représentent le résultat de huit années d'efforts pour optimiser les ressources et créer une base plus robuste relativement aux services nécessaires aux activités gouvernementales modernes. En mettant l'accent sur le service et la qualité, nous nous investissons de façon résolue et poursuivrons sans cesse l'élaboration de normes communes et la réalisation de gains d'efficacité. En tirant des leçons d'autres organisations de services partagés et en misant sur leurs pratiques exemplaires, nous établissons actuellement un modèle et un rythme qui permettront d'améliorer l'efficacité, la qualité et l'excellence des services au sein du gouvernement du Canada.

Notre travail de regroupement et de normalisation des services de TI appuie les efforts du gouvernement pour protéger les renseignements des citoyens canadiens. Au fur et à mesure que nous intégrons la sécurité dans la nouvelle infrastructure et que nous collaborons avec nos partenaires, nous aidons le gouvernement à mieux comprendre les menaces cybernétiques et à se défendre contre les attaques.

Dans la création de notre ministère, nous avons tiré profit de cette occasion sans précédent de rassembler les ressources en TI les plus compétentes et les plus talentueuses du gouvernement pour former ce que nous avons appelé une « équipe de TI » plus complète au sein du gouvernement du Canada. Nos compétences complémentaires et nos objectifs communs favorisent une meilleure coordination et une collaboration accrue et se traduisent en des méthodes et en des solutions plus intégrées, ce qui est ancré dans tout ce que nous faisons. Notre code d'organisation, par exemple, élaboré de concert avec les employés au cours de la dernière année, permettra de renforcer et de concrétiser l'accent que nous portons sur les services, l'innovation et l'optimisation des ressources.

NOTRE PROGRAMME DE TRANSFORMATION

Grâce à l'instauration de nos ambitieux plans de transformation au sein de SPC, nous avons commencé à construire un solide fondement sur lequel les activités du gouvernement peuvent être renouvelées et les projets des partenaires exécutés afin de répondre aux besoins changeants de la fonction publique de demain. Dans le cadre de la mise en œuvre de ces plans, nous regrouperons et normaliserons les systèmes de courriel, les centres de données et les réseaux de 43 organisations partenaires à l'échelle du gouvernement, en plus de nos propres systèmes au sein de SPC.

COURRIEL

L'objectif principal de l'Initiative de transformation des services de courriel (ITSC) de SPC est de regrouper et de moderniser les services de courriel afin de réduire les coûts, d'accroître la sécurité et d'améliorer l'exécution des programmes aux citoyens et aux entreprises du Canada. Un système intégré unique desservant les 43 ministères et organismes auxquels SPC fournit des services d'infrastructure remplacera ainsi les systèmes de courriel ministériels existants.

L'ITSC comprend deux phases principales :

- Planification et approvisionnement – établissement des besoins, mobilisation des intervenants et de l'industrie, élaboration et conception de l'architecture et planification de la transition;
- Mise en œuvre – migration des organisations partenaires vers le nouveau système de services de courriel et formation quant à son utilisation :
 - 15 p. cent des utilisateurs feront partie de la première vague de migration d'ici mars 2014;
 - les autres utilisateurs migreront vers le nouveau service d'ici mars 2015.

En 2013-2014, le processus d'approvisionnement pour la solution de services de courriel à l'échelle de l'organisation sera achevé, et la mise en œuvre commencera.

CENTRES DE DONNÉES

Tout en répondant à la demande accrue qui est représentative des activités gouvernementales, notre objectif, en centralisant la gestion des centres de données, est d'améliorer l'efficacité et de réduire les coûts. Les biens inutilisés ou sous-utilisés pourront être échangés pour satisfaire à la demande sans avoir à subir de nouveaux coûts. Nous planifions de remplacer les centres de données dans l'ensemble de nos organisations partenaires avec moins de 20 centres modernes, sûrs et fiables. Nous tirerons parti du pouvoir d'achat du gouvernement en acquérant des produits courants, matériels et logiciels, en gros volume, et nous nous attendons à réaliser des économies continues sur les contrats de service grâce au regroupement et à la normalisation. La réduction du nombre de centres de données permettra d'améliorer la sécurité puisque les vulnérabilités seront moindres. Des progrès ont déjà été accomplis pour ce qui est des projets de regroupement de phase initiale, y compris le lancement de projets visant à regrouper deux centres de données, le renouvellement du superordinateur pour Environnement Canada, ainsi que la mise en place des contrats de service pour soutenir les centres de données.

RÉSEAUX

SPC a pour but de concevoir et de construire un réseau de télécommunications intégré apte à soutenir les activités du gouvernement du Canada d'un océan à l'autre et à l'échelle internationale. Grâce à la rationalisation, au regroupement et à la normalisation, le gouvernement du Canada pourra économiser de l'argent et réduire le fardeau de la maintenance du réseau. Pendant que nous regrouperons et renouvellerons nos centres de données, nous rationaliserons et simplifierons également les réseaux qui relient nos centres de données, ce qui nous permettra de faire des économies supplémentaires. Le fait de bénéficier d'un système organisé et coordonné de réseaux améliorera aussi la sécurité, en permettant à SPC de concentrer ses défenses afin de détecter et de résoudre plus facilement les problèmes liés à la sécurité. Les premières initiatives pour appuyer le regroupement des réseaux ont déjà été lancées dans le domaine de la convergence des réseaux et de la technologie Wi-Fi.

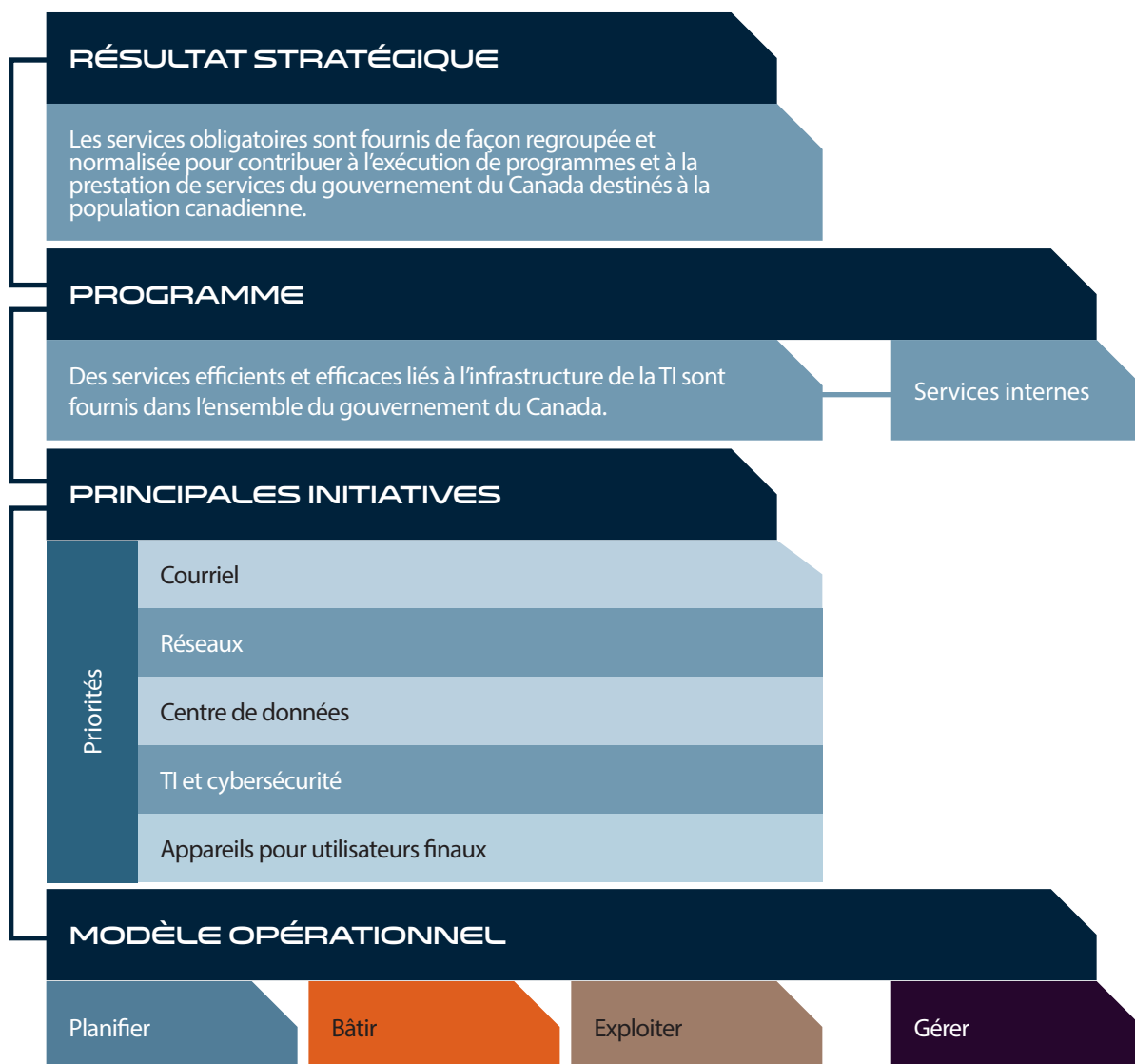
NOTRE MODÈLE OPÉRATIONNEL

ASSURER UNE TRANSITION HARMONIEUSE POUR MIEUX REMPLIR NOTRE MANDAT ET EXÉCUTER NOTRE PROGRAMME

Au cours de sa première année, SPC a structuré et mené ses activités selon un modèle *Planifier, bâtir, exploiter, et gérer* (PBEG) qui, en somme, donne un aperçu de bout en bout des services d'infrastructure des TI du gouvernement du Canada. Il nous permet d'harmoniser notre stratégie de la TI avec la stratégie opérationnelle de nos partenaires et établit, d'une façon équilibrée, les éléments clés du mandat du Ministère, soit exploiter et transformer.

services de courriel, de réseau et de centres de données, ainsi que l'accroissement des responsabilités du Ministère dans les domaines de la TI, de la cybersécurité et de l'approvisionnement en appareils pour utilisateurs finaux. Au début du nouvel exercice, nous affinerons notre application du modèle PBEG à notre travail, avec un accent de plus en plus marqué sur la réflexion et l'exploitation à l'unisson, comme une seule entreprise, peu importe le poste que nous occupons au sein de l'organisation.

En 2013-2014, le modèle opérationnel PBEG sera complété par un accent plus marqué sur une vue horizontale des services pour réaliser nos secteurs d'activité : les initiatives de transformation des



SECTION 2

PLANIFIER POUR RÉUSSIR

NOTRE CONTEXTE DE PLANIFICATION

Au cours de sa première année complète, SPC a acquis, en tant qu'entreprise unique, une expérience inestimable par son appui accordé à 43 partenaires. Alors que la continuité opérationnelle restera notre priorité dans la deuxième année, les progrès que nous avons adoptés et les pratiques exemplaires que nous avons intégrées pour l'évaluation et la stabilisation de l'infrastructure de TI du gouvernement, notamment par le soutien des systèmes essentiels à la réalisation de la mission, nous permettent dorénavant d'axer notre planification davantage vers la poursuite des objectifs de consolidation et de normalisation de SPC, soit la raison d'être de SPC.

Notre transformation représente le résultat de huit années de travail. Étant donné que l'exercice 2013-2014 portera sur la mise en œuvre des premières phases des travaux liés à la transformation, nous avons investi des efforts de planification supplémentaires pour comprendre les liens horizontaux d'une importance fondamentale dans l'ensemble de l'organisation. Les principales dépendances sont surveillées et déterminées, évaluées, communiquées et intégrées dans notre planification. Les plans qui visent à atténuer les risques seront précisément adaptés de façon à mettre l'accent sur ces dépendances clés. Les progrès ainsi réalisés seront soumis à un examen rigoureux par la haute direction de SPC afin de veiller à ce que notre organisation demeure concentrée sur sa priorité et qu'elle atteigne ses objectifs.

À l'avenir, notre stratégie consistera à fonctionner comme « un SPC ». À cette fin, nous poursuivrons le programme de transformation du Ministère en vue de veiller à ce que notre approche pour gérer la somme de nos ressources, à savoir le personnel et le financement, s'harmonise parfaitement avec nos priorités.

Comme présenté dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) 2013-2014, le ministère a prévu des dépenses totales de plus de 1,7 G\$ (incluant les avantages sociaux des employés) pour soutenir l'exécution des programmes et des services du gouvernement du Canada offerts aux citoyens canadiens. Cette estimation tient compte des pouvoirs délégués au Ministère au début de l'exercice financier et sera ajustée en fonction de nouvelles directives du gouvernement et d'autres fluctuations (p. ex., annonce sur les appareils des utilisateurs finaux dans le budget 2013).

Les chiffres de 2014-2015 et des exercices suivants comprennent les crédits seulement étant donné que le Ministère ne possède aucun pouvoir en matière de recettes nettes en vertu d'un crédit après 2013-2014. Le renouvellement du pouvoir en matière de recettes nettes en vertu d'un crédit pour les exercices financiers futurs sera pris en compte dans le Budget principal des dépenses de 2014-2015.

Ressources financières (dépenses prévues – en millions de dollars)

	Dépenses budgétaires totales (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016
Dépenses brutes	1 715	1 717	1 313	1 307
Moins les recettes disponibles	(317)	(317)		
Dépenses nettes	1 398	1 400	1 313	1 307

Ressources humaines (équivalents temps plein)

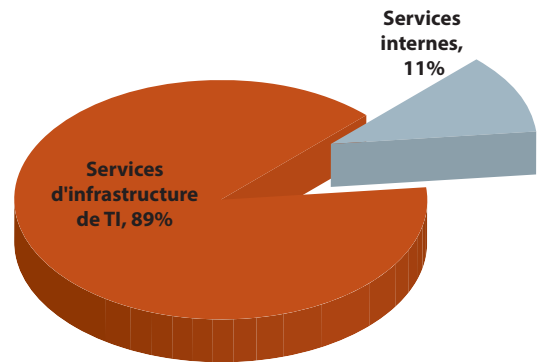
2013-2014	2014-2015	2015-2016
6 450	6 400	6 400

Les diagrammes à secteurs présente :

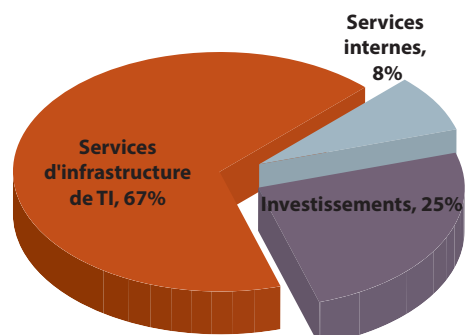
- Le financement par programme pour les services d'infrastructure de TI et les services internes en 2013-2014, comme indiqué dans le Budget principal des dépenses 2013-2014.
- Le budget initial affecté en 2013-2014 aux deux programmes, ce qui représente 75 p. cent du budget total, et une affectation de 25 p. cent pour la priorisation des investissements sur la transformation.

Au moment où le travail de transformation se prépare à entrer dans la phase de mise en œuvre, des changements importants surviendront pour les fonctionnaires de toutes les organisations partenaires et ailleurs. C'est pourquoi nous avons fortement mis l'accent sur l'élaboration d'une approche axée sur l'ensemble de l'entreprise et les intervenants pour gérer le changement, de sorte que les stratégies appropriées soient mises en place pour soutenir et gérer la transition.

Budget principal des dépenses



Budget initial affecté en 2013-2014



ASSURER LA RIGUEUR DE LA PLANIFICATION ET DE LA GESTION

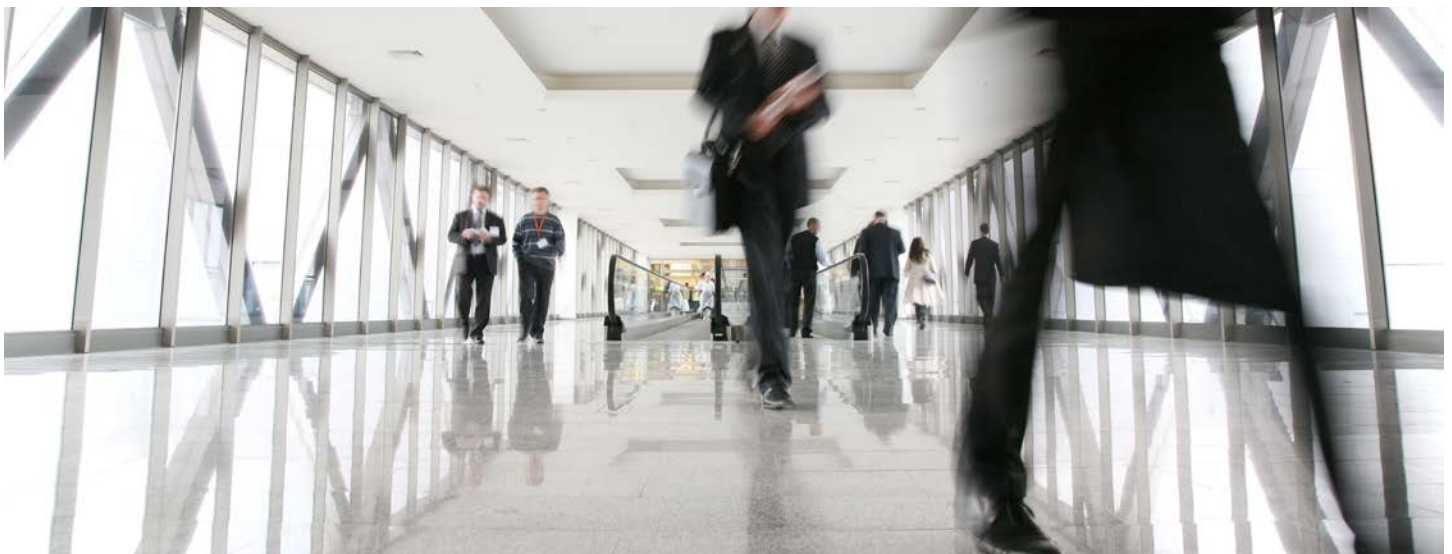
Au cours de notre première année complète de fonctionnement à SPC, nous nous sommes concentrés sur la mise en place des processus de gestion, des procédures et des contrôles nécessaires pour le démarrage d'un ministère fédéral. En cette deuxième année de fonctionnement, nous continuerons d'intégrer à nos activités la rigueur de gestion interne nécessaire pour réussir et atténuer les risques.

Un des éléments clés de cette rigueur de gestion est la mise en place et l'application de méthodes et d'outils pour réaliser les projets complexes de transformation des partenaires, qui sont au cœur du mandat de SPC. Pour l'exercice 2013-2014, nous envisageons d'augmenter notre niveau de maturité de la gestion de projets, comme mesuré par le processus d'évaluation de la capacité organisationnelle de gestion de projet du gouvernement du Canada, et de participer à l'enrichissement des capacités ciblées.

Dans le cadre de notre participation au cycle de modification de la Structure de gestion, des ressources et des résultats (SGRR) pour 2013-2014, nous mettons au point une Architecture d'harmonisation des programmes (AHP) révisée ainsi qu'un Cadre de mesure du rendement (CMR) correspondant. L'avantage le plus important de la mesure de notre rendement à SPC est de veiller à ce que nous respections le mandat confié par le gouvernement du Canada. Nous mettrons en place les mesures appropriées qui fourniront les renseignements pertinents dont nous avons besoin pour prendre des décisions d'affaires éclairées au sujet de notre rendement.

Nous avons fait des progrès importants dans le renforcement de notre capacité de vérification interne et d'évaluation en 2012-2013 et nous poursuivrons ce travail en 2013-2014. Nous avons un Comité ministériel de la vérification et de l'évaluation qui est entièrement opérationnel, et en 2013-2014, nous finaliserons notre plan de vérification et d'évaluation axé sur les risques et entreprendrons sa mise en œuvre. La composante d'évaluation du plan comprend deux volets de travail parallèles, soit la mesure du rendement et l'évaluation. Un champion de la gestion du rendement supérieur était habilité à diriger l'établissement des capacités des mesures du rendement, de suivre les progrès, de gérer les risques et de témoigner de l'évolution du rendement de SPC aux partenaires, au Parlement et aux citoyens canadiens. En 2013-2014, d'importantes activités de consultation et de liaison façonneront notre plan d'évaluation ainsi que l'élaboration des indicateurs de mesure du rendement.

Enfin, en 2012-2013, SPC a mené un examen interne du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) pour comprendre l'état actuel de la rigueur de gestion interne, du contrôle et de la surveillance et cerner les occasions pour renforcer les pratiques de gestion. À la suite de l'évaluation, nous avons élaboré des plans d'action de gestion et nous les mettrons en œuvre au cours de 2013-2014 afin de nous préparer à participer à un cycle futur du CRG.



NOS PRIORITÉS

Les quatre priorités de SPC, présentées dans le RPP de 2013-2014 du Ministère, soutiennent la réalisation du résultat stratégique qui est intégré dans l'architecture actuelle d'harmonisation des programmes du Ministère. Comme mentionné précédemment, à l'avenir, SPC accorde une priorité à la planification intégrée et à l'exécution qui seront nécessaires pour obtenir des résultats pour les citoyens canadiens.

PRIORITÉ N° 1

Maintenir l'infrastructure de TI et commencer à la rationaliser, normaliser la gestion des services en vue de faciliter la transformation et d'améliorer la sécurité dans l'ensemble du gouvernement du Canada.

Les opérations de TI du gouvernement du Canada facilitent l'exécution de programmes et la prestation de services dont dépend la population canadienne. L'amélioration de l'infrastructure de TI à l'échelle gouvernementale contribuera à fournir des services modernes qui sont sécuritaires, économiques, mesurables et accessibles à la population canadienne. Cette infrastructure de TI contemporaine réduira les risques associés à la prestation de services et contribuera à offrir une valeur accrue aux organisations partenaires et à la population.

PRIORITÉ N° 2

Renouveler l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada en lançant un système de courriel unique et en établissant des plans de regroupement des centres de données et des réseaux.

Une centaine de systèmes de courriel différents sont actuellement utilisés par les fonctionnaires. À l'échelle du pays, le gouvernement exploite plus de 300 centres de données dans lesquels sont stockés les données et le matériel informatique des ministères et agences. On compte actuellement des milliers de connexions réseau et de parefeu répartis dans plus de 3 000 immeubles gouvernementaux au Canada. Ces dispositifs permettent de relier des centaines de milliers d'utilisateurs et d'appareils. La gestion en cloisonnement et le chevauchement ont mené à la création d'obstacles qui nuisent à la collaboration et à la productivité. Ces chevauchements et le manque de coordination donnent lieu à des problèmes d'efficacité et à une prestation de services à la population canadienne qui laissent à désirer.

PRIORITÉ N° 3

Assurer la participation des ministères partenaires, grâce à des mécanismes de gouvernance établis et d'autres moyens, pour appuyer la gestion du changement efficace et la réalisation des objectifs opérationnels et de transformation de SPC.

SPC a hérité des diverses infrastructures de TI des 43 organisations partenaires. Des mécanismes de gouvernance adéquats ont été établis pour mobiliser les partenaires, les organismes centraux, d'autres ministères et agences ainsi que des spécialistes externes en vue de préciser les responsabilités et d'adopter des approches organisationnelles aux fins de la gestion de l'infrastructure de TI. Ces activités appuient directement la prestation de services d'infrastructure de TI plus efficaces et plus efficaces au gouvernement du Canada.

PRIORITÉ N° 4

Appuyer la gestion horizontale à SPC par la prestation efficace et efficiente d'une gamme complète de services opérationnels cadrant avec le modèle opérationnel de SPC.

Au cours de sa première année d'activité, SPC a accueilli plus de 6 000 employés provenant des 43 organisations partenaires et a créé une gamme complète de services de gestion opérationnelle favorisant la responsabilisation à l'égard des ressources et des résultats. Le Ministère doit continuer d'adopter et d'appliquer des pratiques exemplaires et de mettre en place des processus et des services administratifs solides, efficaces et efficaces, qui appuient la perspective pangouvernementale à l'égard du modèle opérationnel de SPC.

AMÉLIORATIONS APPORTÉES À NOTRE MANDAT ET NOS RESPONSABILITÉS

SPC a été créé pour normaliser et regrouper les services administratifs. Alors que l'ensemble initial des responsabilités de normalisation et de regroupement confiées à SPC comprenait les systèmes de courriel, les centres de données et les réseaux, SPC a dû, au cours de la dernière année, assumer de nouvelles responsabilités de regroupement pour l'achat des appareils d'utilisateur final (p. ex. les ordinateurs portatifs, les claviers) ainsi que des responsabilités supplémentaires relatives à la TI et à la cybersécurité. Chacun de ces volets est décrit plus en détail ci-dessous.

POSSIBILITÉS RELATIVES À LA TI ET À LA CYBERSÉCURITÉ

En tant que partenaire clé dans la prestation de services en matière de TI et de cybersécurité, SPC travaille en collaboration avec le responsable de la cybersécurité au gouvernement du Canada, notamment Sécurité publique Canada, et une multitude d'autres organismes du gouvernement du Canada en vue d'appuyer la mise en œuvre de la stratégie de cybersécurité du gouvernement fédéral. SPC prend d'importantes mesures pour protéger l'intégrité, l'accessibilité et la fiabilité de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada ainsi que les renseignements personnels concernant les citoyens canadiens. Compte tenu de notre mandat de regrouper et d'exploiter les services de messagerie électronique, de centres de données et de réseaux, nous élaborons et appliquons des politiques et des pratiques strictes et modernes en matière de sécurité.

Devant le défi que représente un environnement de cybermenaces de plus en plus complexe, SPC continue à collaborer avec son partenaire de cybersécurité, le Centre de la sécurité des télécommunications Canada, afin d'élaborer des normes et de déterminer des possibilités qui permettront de protéger et d'améliorer son infrastructure. En outre, nous procéderons à la validation de notre capacité de mettre en œuvre le plan de reprise pour les systèmes essentiels que nous exploitons, et nous travaillerons de concert avec la Direction du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et avec nos partenaires pour établir une vision organisationnelle quant à la reprise des activités après un sinistre et à la continuité opérationnelle.

L'objectif global de la stratégie de cybersécurité du gouvernement du Canada est de parvenir à l'intégrité de la cybersécurité à

l'échelle du gouvernement. Le rôle de SPC dans l'atteinte de cet objectif est de renforcer la sécurité de l'information fédérale et des systèmes d'information. Plus précisément, citons les mesures suivantes :

- l'établissement d'une capacité de 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour le centre des opérations de sécurité du gouvernement du Canada;
- le renforcement des capacités en matière de sécurité des TI de gouvernement du Canada en établissant :
 - un système de rappel sur l'infrastructure de cybersécurité pour assurer l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement;
 - une capacité de remplacement du centre de coordination;
 - un nouveau point de connexion Internet sécurisé (à l'extérieur de la région de la capitale nationale) afin d'assurer la continuité des opérations de sécurité lors de situations d'urgence;
 - une équipe d'intervention hautement spécialisée en cas d'incident de sécurité.

En 2013-2014, SPC entreprendra une évaluation de l'état actuel de l'infrastructure secrète du gouvernement du Canada, ce qui permettra également de planifier le regroupement de cette infrastructure secrète et de fournir les principales composantes de cette infrastructure. Tourné vers l'avenir, SPC définira la vision de la situation ultime en ce qui concerne l'architecture cible et intégrera ce travail dans ses stratégies de transformation des systèmes de courriel, des centres de données et des réseaux ainsi que dans les plans émergents pour les appareils d'utilisateur final.

APPAREILS POUR UTILISATEURS FINAUX

Une analyse récente de l'inventaire des appareils informatiques personnels et mobiles ou des appareils pour utilisateurs finaux du gouvernement du Canada a constaté qu'un large éventail de technologies et de produits (p. ex. ordinateurs portatifs, téléphones cellulaires) est déployé et soutenu à l'échelle du gouvernement avec des conditions contractuelles et des délais de renouvellement disparates. Il s'ensuit un environnement complexe pour les utilisateurs et les équipes de TI qui les soutiennent, une incapacité de profiter des économies d'échelle et l'accroissement possible de la vulnérabilité de la sécurité des TI.

Comme il est mentionné dans le Plan d'action économique de 2013, une approche pangouvernementale normalisée et centralisée pour la fourniture et le soutien des appareils

d'utilisateur final réduirait les coûts et renforcerait la sécurité des systèmes gouvernementaux. Elle permettrait aussi de traiter certains des problèmes décrits dans le rapport de 2010 du vérificateur général sur le vieillissement des systèmes de TI, qui soulignait le risque lié à l'utilisation des technologies désuètes.

Comme première étape vers cet objectif, SPC assume, depuis le 1^{er} avril 2013, les responsabilités d'approvisionnement des logiciels et du matériel des appareils pour utilisateurs finaux pour un vaste éventail d'organisations du gouvernement du Canada.

DRESSER DES PLANS POUR RÉALISER NOS PRIORITÉS

Comme mentionné, les plans de SPC sont énumérés dans le Rapport sur les plans et les priorités du Ministère, déposé au Parlement en mars 2013. Étant donné que le Plan d'activités intégré (PAI) du Ministère est préparé après le RPP, des renseignements plus détaillés sont fournis dans le présent document.

Les plans sont associés à la direction générale de SPC qui assume la responsabilité principale, tout en reconnaissant que les interdépendances à l'échelle des plans et des directions générales peuvent être cruciales. L'annexe 5 énumère les indicateurs clés de rendement pour chaque plan.

PLANIFIER

La Direction générale de la transformation, de la stratégie de services et de la conception (DGTSSC) est chargée de l'élaboration des stratégies de regroupement et de transformation liées aux systèmes de courriel, aux centres de données, aux services de réseaux ainsi qu'aux services de cybersécurité et de sécurité des TI. Elle travaille avec d'autres secteurs de SPC à l'élaboration de ces conceptions, dans le but de s'assurer que ces stratégies reflètent les réalités opérationnelles, ainsi que celles des partenaires et des projets.

PRIORITÉ

Renouveler l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada en lançant un système de courriel unique et en établissant des plans de regroupement des centres de données et des réseaux.

NOS PLANS

- **Système de courriel**
 - Procéder à l'acquisition d'un système de courriel pangouvernemental et en commencer la mise en œuvre. SPC transférera en vagues les organisations partenaires, formera ces dernières sur la façon d'utiliser pleinement et de tirer avantage de la solution de courriel et achèvera la mise en œuvre d'ici le printemps 2015.
- **Transformation et regroupement du centre de données**
 - Achever le plan des services de centres de données pangouvernementaux et commencer à effectuer les activités de regroupement et de transition.
 - Commencer l'établissement de deux centres de données de production de l'état final.
 - Établir les groupes de soutien organisationnel, les processus, les outils de gestion des services et la stratégie de services pour les opérations des centres de données, et cibler les possibilités de regroupement rapide des installations et des environnements informatiques. Les travaux dépendent de nombreuses directions générales de SPC, et plus particulièrement de la Direction générale des opérations, qui assume la responsabilité principale de la fourniture des principales capacités de gestion des services de TI essentielles pour la fonction de centre de données.
- **Transformation des réseaux**
 - Achever le plan des services de réseaux pangouvernementaux et commencer à effectuer les activités de regroupement et de transition.
 - Accroître la connectivité et la possibilité de partage entre les appareils de vidéoconférence existants, et rationaliser l'infrastructure de commutation.
 - Lancer un service de réseau local sans fil à l'appui des besoins croissants en matière de mobilité.

Le travail de la DGTSSC comprend une responsabilité croissante de planification dans le domaine de la cybersécurité et de la sécurité des TI à mesure que le besoin d'atténuer les cybermenaces s'accroît au sein du gouvernement du Canada et ailleurs. Dans ce contexte, la direction générale élaborera des plans visant à regrouper le réseau de niveau Secret et les autres infrastructures de TI à l'échelle des ministères partenaires, en collaboration avec la Direction générale des projets et des relations avec les clients (PRC) et la Direction générale des opérations.

BÂTIR

La Direction générale des projets et des relations avec les clients (PRC) réalise des projets fondés sur les plans et les conceptions du projet de transformation. La direction générale travaille en collaboration au sein de SPC et avec les organisations partenaires afin de satisfaire aux exigences globales en matière d'infrastructure de TI et s'acquitte des engagements du gouvernement, y compris le Plan d'action économique. Elle est responsable de fournir et d'exécuter le cadre de gouvernance partagée de la surveillance des projets, de la participation à la planification des investissements et du développement des capacités de gestion de projet de SPC, par la formation et l'élaboration de normes.



PRIORITÉ

Assurer la participation des ministères partenaires, grâce à des mécanismes de gouvernance établis et d'autres moyens, pour appuyer la gestion du changement efficace et la réalisation des objectifs opérationnels et de transformation de SPC.

NOS PLANS

- Mettre en œuvre les modèles d'établissement de partenariats élaborés au cours de 2012-2013, qui ont été conçus pour fonctionner de concert avec le modèle opérationnel d'entreprise de SPC en vue d'atteindre les objectifs de services de SPC.
- Continuer de faire participer les comités consultatifs et les réseaux externes à aider SPC à conseiller ses partenaires et à élaborer des services efficaces d'infrastructure de TI.
- Mener des activités de sensibilisation efficaces auprès des dirigeants principaux de l'information et des communautés d'intérêts de TI du gouvernement du Canada et des intervenants externes afin de communiquer la vision et l'orientation de SPC.
- Développer davantage les relations stratégiques et la gouvernance afin d'assurer la participation de SPC à la planification des programmes des partenaires et à la prise de décision en matière d'investissements, ce qui orientera et dirigera les investissements de SPC de façon à assurer la durabilité des activités de TI des partenaires et à atteindre les objectifs de transformation opérationnelle.
- Faire rapport aux intervenants, y compris les partenaires et les organismes centraux, sur les progrès de SPC en ce qui concerne les partenariats et la gouvernance et sur les objectifs et le rendement en matière de services.
- Continuer l'élaboration de mécanismes efficaces pour la gestion de la demande grâce à l'harmonisation intégrée avec les cadres de planification du gouvernement du Canada et les prévisions de la demande.

EXPLOITER

La Direction générale des opérations est responsable de la prestation des services à nos organisations partenaires et aux entités connexes à l'échelle nationale et internationale. Elle se concentre principalement sur l'excellence du service et à la stabilité des opérations. Par conséquent, elle est divisée en portefeuilles géographiques et opérationnels qui misent sur les forces horizontales pour les approches intégrées de la prestation des services et fonctionnent selon les ententes opérationnelles avec les 43 organisations partenaires de SPC, établies par l'entremise de la Direction générale des PRC.

PRIORITÉ

Maintenir l'infrastructure de TI et commencer à la rationaliser, normaliser la gestion des services en vue de faciliter la transformation et d'améliorer la sécurité dans l'ensemble du gouvernement du Canada.

NOS PLANS

- Assurer l'intégrité et la continuité opérationnelles des TI.
 - Continuer d'axer le soutien sur les systèmes essentiels à la mission et collaborer avec les partenaires à l'amélioration de la qualité du service.
 - Élargir l'approche de l'organisation à l'égard de la surveillance des opérations de TI, en mettant particulièrement l'accent sur la sécurité.
- Améliorer la prestation des services de TI.
 - Continuer d'harmoniser, de mettre en œuvre et d'optimiser les processus de gestion des services de TI.
 - Mettre en œuvre les possibilités horizontales d'améliorer la prestation des services de TI et d'optimiser les ressources, les installations et les biens. (Dans ce contexte, SPC exploitera les centres de données pour l'entreprise, en commençant par le premier nouveau centre de données à être mis en ligne.)
- Améliorer la sécurité des TI.
 - Transférer l'Équipe d'intervention en cas d'incidents informatiques du gouvernement du Canada du

Centre de la sécurité des télécommunications à SPC.

- Collaborer avec le SCT et les partenaires à l'établissement d'une vision organisationnelle en ce qui concerne la reprise après sinistre et la continuité opérationnelle.
- Cerner et saisir des possibilités d'élimination des obstacles entre les ministères et les agences afin d'accroître l'efficacité de la sécurité des TI.

GÉRER

SPC compte sur trois organisations pour bâtir et maintenir une base d'excellence en gestion en collaboration avec d'autres directions générales. La Direction générale des services ministériels (DGSM), le Bureau de la vérification et de l'évaluation (BVE) et Initiatives ministérielles et analyses collaborent pour exécuter de façon efficace et efficace les fonctions administratives et de gestion interne de SPC.

PRIORITÉ

Appuyer la gestion horizontale à SPC par la prestation efficace et efficiente d'une gamme complète de services opérationnels cadrant avec le modèle opérationnel de SPC.

NOS PLANS

- Continuer de déployer et de maintenir les systèmes opérationnels établis pour soutenir la gestion souple des ressources et des finances.
- Participer à la mise en œuvre des politiques internes et des cadres de surveillance.
- Mettre en place une stratégie de gestion des ressources humaines (RH) afin de bien gérer l'effectif.
- Développer la planification organisationnelle pour intégrer l'établissement de rapports, les risques, la mesure du rendement et la planification des activités.
- En partenariat avec les organisations partenaires, achever les plans de regroupement des locaux pour les employés et entreprendre la rédaction d'un plan de gestion des locaux à long terme.
- Développer la fonction d'approvisionnement,

conformément aux plans de transformation de l'infrastructure de TI, et continuer de cibler des occasions de regroupement des approvisionnements et des contrats.

- Élaborer et mettre en œuvre des outils et des stratégies de communication qui serviront à informer et à mobiliser les intervenants.
- Établir et mettre en œuvre le premier plan d'évaluation et de vérification fondé sur les risques pour les missions de vérification interne prévues au cours des trois prochains exercices et les missions d'évaluation prévues au cours des cinq prochains exercices. Dans le cadre d'une consultation auprès de nos organisations partenaires, concevoir et mettre en œuvre nos plans visant à prêter les services de certification indépendants nécessaires et à optimiser l'efficacité et les efficacies, lorsque c'est possible.

LA MANIÈRE DONT NOUS ALLONS PROCÉDER

Chaque direction générale de SPC a un rôle à jouer dans l'atteinte des objectifs communs du plan organisationnel du Ministère en matière d'élaboration et de mise en œuvre d'initiatives de transformation importantes. L'équipe de direction se concentre sur la prestation uniforme, sachant que l'atteinte de nos objectifs communs commence avec la reconnaissance de l'interdépendance de nos efforts et de la nécessité d'une planification intégrée comme facteur d'une exécution intégrée. Nous avons surtout mis l'accent sur l'élaboration d'un programme de changement organisationnel qui nous aidera à tirer parti de notre effectif de réserve commun pour être en mesure de nous exprimer d'une seule voix et d'agir comme une seule organisation. Nous croyons fermement à la mission de SPC et à notre capacité d'en assurer la réussite. Pour atteindre les résultats, nous sommes déterminés à diriger individuellement au sein de nos propres

domaines de responsabilité et collectivement à titre d'équipe de direction de SPC.

Outre son programme de transformation, SPC réalise des projets d'infrastructure de TI pour ses partenaires et contribue de façon critique à des initiatives importantes, telles que :

- *Par-delà la frontière*, initiative à laquelle participe un certain nombre de ministères et d'organismes fédéraux, comme l'Agence des services frontaliers du Canada, Sécurité publique Canada, la Gendarmerie royale du Canada et Citoyenneté et Immigration Canada, qui favorisera la prospérité et la sécurité en facilitant le déplacement rapide, sécuritaire et contrôlé de biens, de services et de personnes d'un côté à l'autre de la frontière entre le Canada et les États-Unis;
- la *Stratégie de cybersécurité du Canada*, menée par Sécurité publique Canada, qui est conçue pour fournir un environnement électronique sécuritaire et sécurisé offrant de nouvelles occasions d'affaires aux citoyens canadiens dans le cadre d'une économie de plus en plus numérique;
- la *Vision sur dix ans* du Canada pour les services météorologiques et environnementaux, qui permettra aux nouvelles capacités en matière de prévisions météorologiques, de science et de services d'avoir des répercussions importantes sur la sécurité publique dans une ère de tendances météorologiques de plus en plus volatiles, tout en conservant l'environnement naturel du Canada et en réduisant au minimum les menaces environnementales causées par la pollution et les déchets;
- la *Modernisation des services et des systèmes de paye et de pensions*, menée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), qui réduira la complexité et le coût de l'administration gouvernementale.



Réunion de lancement de l'examen et de l'amélioration des exigences, le 26 novembre, 2012.



Au sein de SPC, la Direction générale des projets et des relations avec les clients (DGPRC) a pris les devants pour établir un centre d'expertise en matière de gestion de projets qui offre des méthodes normalisées, des outils et de la formation. Cet investissement dans les chargés de projet et les outils internes garantira que SPC continue de réaliser des projets réussis à l'aide de pratiques exemplaires reconnues par l'industrie, orientées par des chargés de projet professionnels et sujettes à une discipline, une surveillance et une gouvernance rigoureuses. Présentant de grands avantages à l'échelle de l'entreprise, le rôle de SPC dans la réalisation des projets des partenaires nous permet d'harmoniser avec soin les exigences des partenaires et de l'entreprise en matière d'infrastructure de TI. Grâce à son rôle central, SPC est aussi en position unique de reconnaître les occasions de regrouper les besoins, de réduire de façon draconienne la diversité et la complexité de l'infrastructure de TI du gouvernement, de réduire au minimum les besoins en matière d'investissement et de faciliter un environnement électronique de prestation de services qui est normalisé, sécurisé, économique et durable.

Dans un souci de démontrer une plus grande concentration sur les interdépendances, ainsi que sur la planification et l'exécution interdirections générales, SPC a lancé la planification intégrée 2013-2014 dans le cadre d'une série d'ateliers d'intégration qui a réuni des représentants de toutes les directions générales, en vue d'accroître la compréhension et l'appréciation à l'échelle de ces dernières des interdépendances qui exigent une collaboration

délibérée et soutenue. Les ateliers, qui étaient structurés suivant les secteurs d'activité de SPC plutôt que par direction générale, ont aidé à favoriser la découverte et la reconnaissance des interdépendances des directions générales et aideront à établir une discipline interne nécessaire pour tirer parti des ressources appropriées, au bon moment et pour les bons travaux. En fait, notre importante Direction générale des opérations a récemment achevé un exercice de restructuration complète visant à mettre l'accent sur les extrants comme axe majeur dans son modèle organisationnel. Au cours de 2013-2014, la direction évaluera de façon périodique les avantages du nouveau modèle de matrice.

Au moyen de son modèle organisationnel matriciel, et par l'entremise de tactiques particulières, telles que la planification interdirections générales et les ateliers d'intégration, le Ministère génère de façon explicite des flux de communication horizontaux dans l'ensemble des directions générales, une utilisation efficace des ressources, une réponse opportune aux priorités des partenaires et une poursuite vigoureuse de son difficile mandat de transformation.

SECTION 3

PROGRAMME DE CHANGEMENTS À L'ÉGARD DES PERSONNES, DE LA CULTURE ET DE L'ORGANISATION

NOS EMPLOYÉS

En 2012-2013, l'équipe de SPC, qui compte environ 6 000 employés provenant des organisations de nos 43 partenaires, a été formée pour créer une nouvelle organisation dynamique. L'établissement et la structuration de notre nouveau ministère continueront cette année avec l'aide très précieuse de nos talentueux employés. Nous nous adapterons et nous trouverons de nouvelles façons de tirer parti de leurs compétences impressionnantes, mettre en application les pratiques exemplaires qu'ils ont apprises d'autres organisations et améliorer les services d'infrastructure de TI.

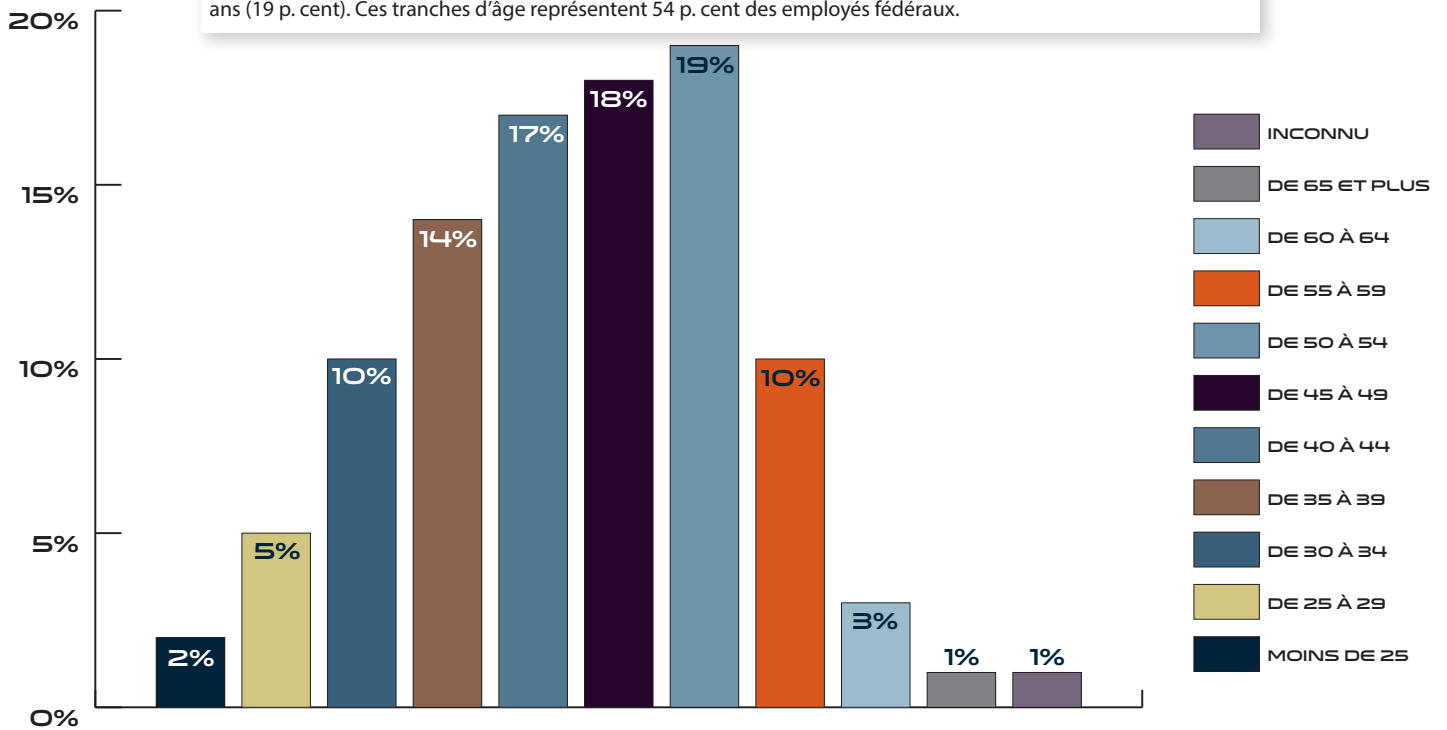
Le travail de nos employés se transformera en fonction de l'évolution des projets de transformation. Nous accordons beaucoup d'importance à veiller à ce que nos employés soient bien informés, très concentrés, et possèdent les compétences nécessaires pour exécuter notre mandat, tout en ayant la possibilité de se perfectionner sur les plans professionnel et personnel. La Stratégie de gestion de l'effectif de SPC, décrite plus en détail dans les pages suivantes, fournit un cadre qui sous-tend notre approche de la gestion des personnes.

Ci-après se trouve un diagramme de la composition de notre effectif.

RÉPARTITION PAR GROUPE D'ÂGE

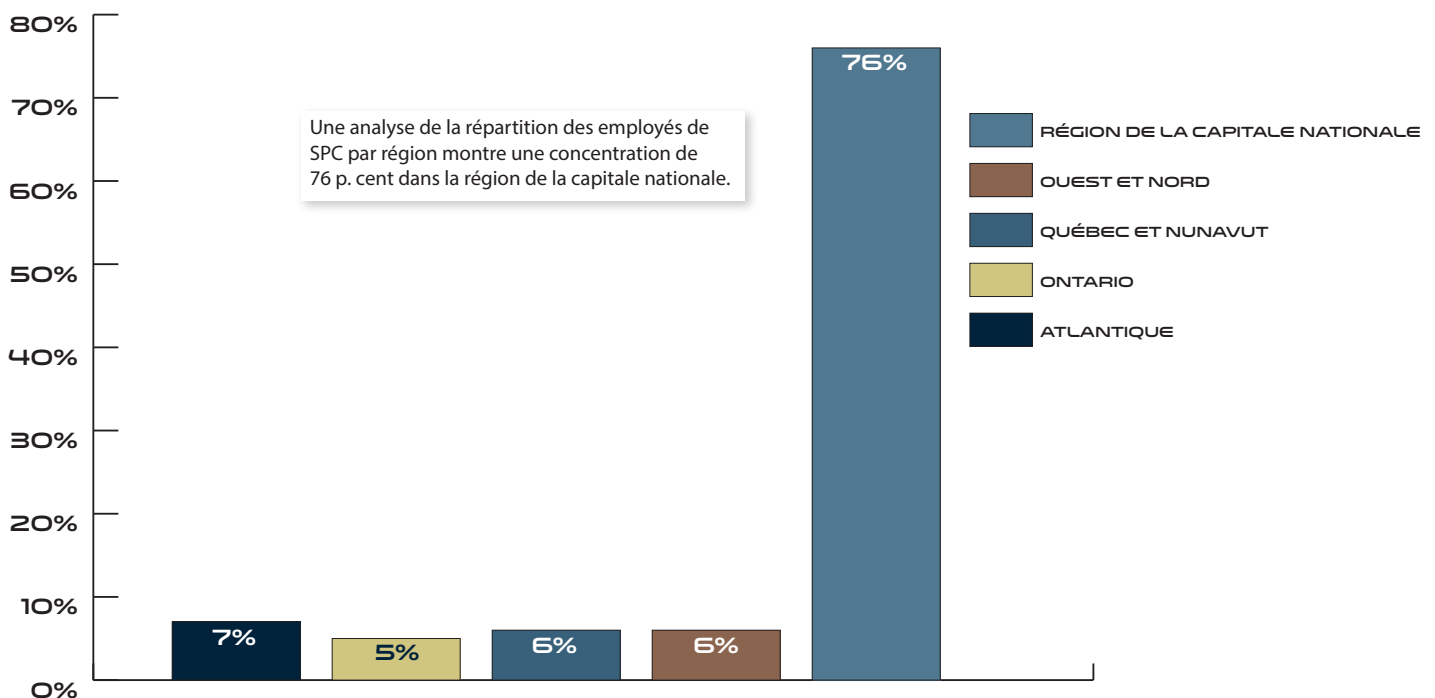
Employés occupant des postes d'attache et en détachement | Données extraites le 1^{er} mai 2013

La répartition des employés selon le groupe d'âge montre le regroupement type du gouvernement du Canada composé d'employés dans les tranches d'âge de 40 à 44 ans (17 p. cent), de 45 à 49 ans (18 p. cent) et de 50 à 54 ans (19 p. cent). Ces tranches d'âge représentent 54 p. cent des employés fédéraux.



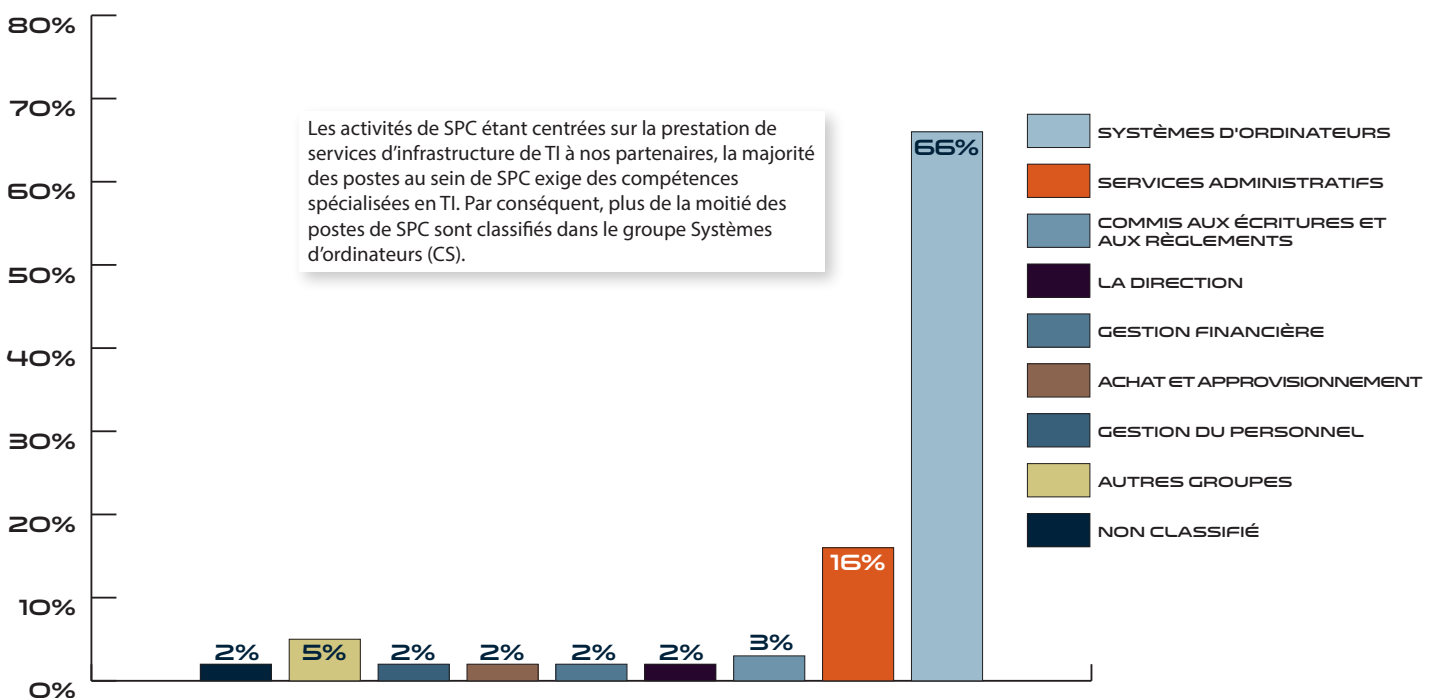
RÉPARTITION PAR RÉGION

Employés occupant des postes d'attache et en détachement | Données extraites le 1^{er} mai 2013



RÉPARTITION DES GROUPES PROFESSIONNELS

Employés occupant des postes d'attache et en détachement | Données extraites le 1^{er} mai 2013



ÉDIFIER NOTRE CULTURE

Comme toutes les organisations engagées à l'atteinte d'un rendement élevé, SPC doit réharmoniser les orientations de ses employés pour passer des responsabilités individuelles et des anciennes cultures ministérielles à une seule vision commune de SPC et à une culture de leadership. Cela devient davantage un impératif étant donné notre statut d'organisation hautement matricielle avec une dépendance sur la gestion virtuelle et un éventail de modèles de prestation de services, y compris les services gérés.

Nous reconnaissons que la culture est ce que nous créons chaque jour. Reflétant les valeurs, les croyances et les comportements de l'organisation, elle est fortement influencée par nos dirigeants.

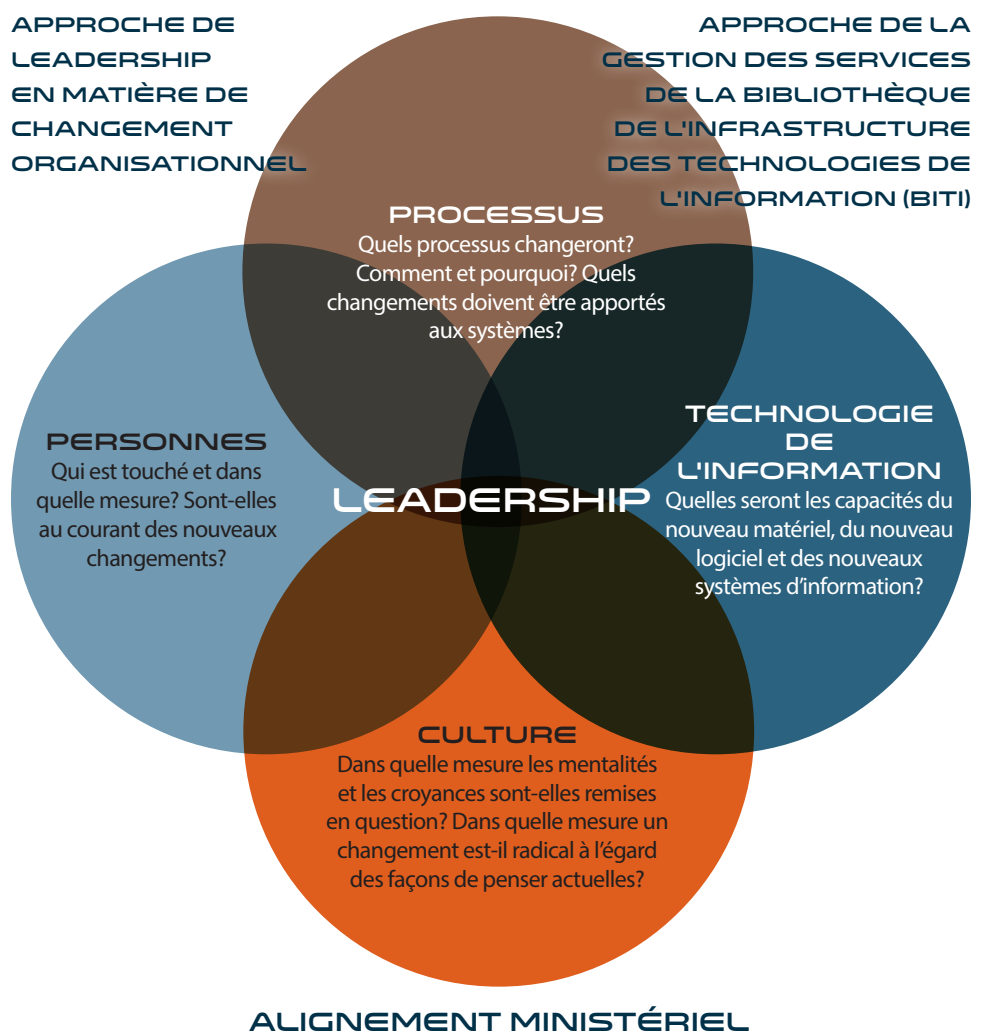
Notre façon de gérer le changement influence notre culture, et notre culture influence notre façon de gérer le changement.

De nombreux leviers sont à notre disposition pour renforcer la culture que nous voulons créer au sein de SPC. En voici quelques-uns :

- code des valeurs et de l'éthique;
- récompenses et reconnaissance;
- ententes de rendement avec les employés et les cadres supérieurs;
- critères de mérite dans les processus de sélection pour assurer les bonnes compétences;
- formation, perfectionnement et apprentissage;
- outils de communications : rencontres en personne, webinaires, blogue de la haute direction, messages, iConnect;
- approches de leadership;
- perceptions des acteurs concernés.

En 2012-2013, notre initiative de culture organisationnelle a été positionnée dans le contexte de la Stratégie de gestion de l'effectif de SPC. Pendant notre première année d'existence, nous avons mis l'accent sur le côté pratique des choses. Au cours des prochaines étapes, notre discussion sur la culture s'étendra grâce à des consultations plus larges, des ateliers et des occasions de rétroactions.

Le réseau des champions de SPC est l'un des leviers permettant d'influencer la création d'une culture qui nous aidera à atteindre nos objectifs opérationnels. Le réseau des champions, composé d'intervenants dans des domaines clés de l'organisation, accroît notre capacité de sensibiliser et de faire participer les employés. Le réseau des champions favorise le dialogue et la collaboration à l'échelle des directions générales et des régions de SPC. Les champions dirigent des initiatives dans les domaines de la diversité, des langues officielles, des valeurs et de l'éthique, des récompenses et de la reconnaissance, et de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada. Contribuant à un programme d'innovation, les champions dirigent des réseaux pour les cadres supérieurs, les professionnels administratifs et les employés de tous les âges (p. ex. le réseau Agora).



STRATÉGIE DE GESTION DES EFFECTIFS

SPC est déterminé à renforcer sa capacité de gestion de l'effectif et à poursuivre le programme de transformation de l'infrastructure des TI du gouvernement du Canada. La stratégie de gestion des effectifs (SGE) est un plan directeur de trois ans conçu pour aider le ministère à réaliser sa vision et ses objectifs en matière de gestion des effectifs et de développement des talents au moyen d'une approche collective. Au cours de l'exercice 2013-2014, nous poursuivrons la mise en œuvre de la SGE afin de jeter des bases solides pour la gestion des ressources humaines à SPC.

SPC compte maintenant une masse critique de talent et d'expertise. Nous avons créé une structure organisationnelle visant à favoriser la collaboration au sein de notre personnel et dans un environnement qui favorise le perfectionnement professionnel, l'innovation et l'excellence. Nous avons l'intention de bâtir sur ces bases. La SGE nous aidera à développer, à fidéliser et à recruter un effectif productif et diversifié capable de s'adapter à nos besoins opérationnels en évolution, et soutenu par des leaders compétents dans un milieu de travail qui favorise l'excellence. Au bout du compte, la SGE vise à habiliter notre marque ministérielle de service, d'innovation et de valeur afin de produire des résultats pour les citoyens canadiens et pour le gouvernement du Canada.

La SGE se compose de cinq éléments qui, ensemble, contribuent à renforcer une culture d'excellence fondée sur le service, l'innovation et la valeur. Les trois piliers sur lesquels repose notre culture sont un effectif performant, un milieu de travail stimulant et un leadership fort. Ensemble, ils nous aideront à exécuter nos priorités opérationnelles et à atteindre nos objectifs collectifs.

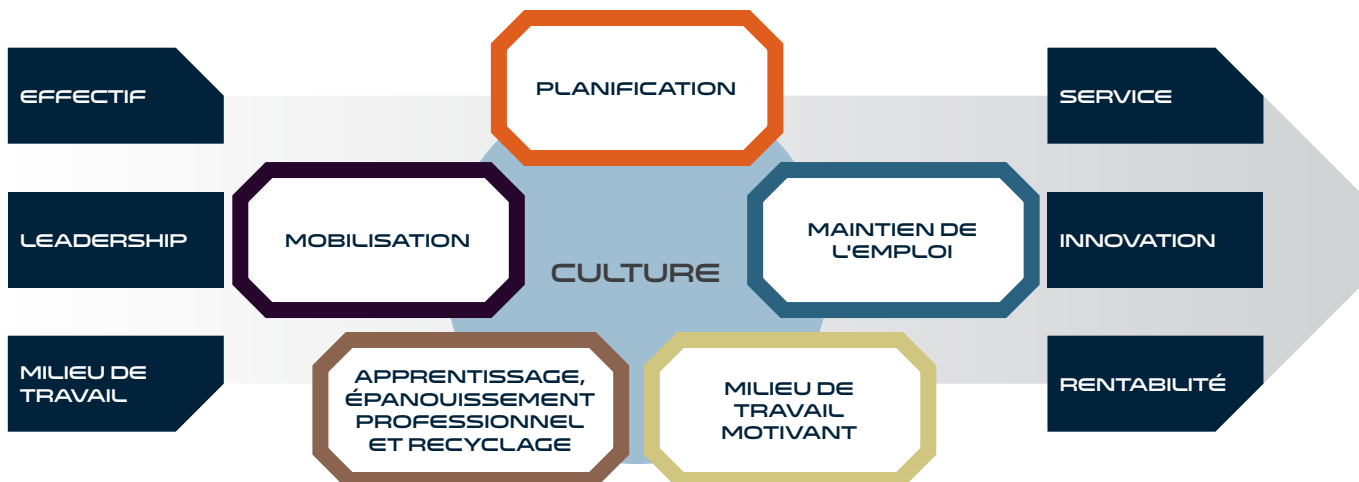
PLANIFICATION

De solides plans de ressources humaines (RH) sont essentiels non seulement pour répondre aux besoins actuels de SPC en matière de RH et pour soutenir la continuité d'emploi, mais aussi pour satisfaire aux exigences futures des emplois au chapitre des compétences et de l'évolution des aptitudes. Ces plans seront nécessaires tout au long de la période de transformation et pour l'environnement opérationnel final de gestion du service. En intégrant les plans opérationnels et de ressources humaines, le Ministère sera mieux équipé pour se concentrer à la fois sur ses activités fondamentales et sur le passage à une plus grande efficacité et à la modernisation des services qu'il offre.

« **UNE CULTURE DE COLLABORATION PERMET À CHACUN DE S'EXPRIMER, ET IL EST IMPORTANT QUE NOUS BÂTISSIONS CETTE CULTURE ENSEMBLE. DES VISITES RÉGIONALES DE PRISE DE CONTACT, DES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES, DES CONSULTATIONS, DES BLOGUES ET D'AUTRES PROJETS ACTUELLEMENT EN COURS SONT ESSENTIELS POUR CRÉER UNE CULTURE PROPRE À SPC.**

Liseanne Forand, présidente, Services partagés Canada

RÉSULTATS POUR LES CITOYENS CANADIENS ET LE GOUVERNEMENT DU CANADA



CONTINUITÉ D'EMPLOI

Pour atteindre les objectifs immédiats et à plus long terme de SPC, le plan de RH doit instaurer un équilibre entre les employés permanents et l'effectif occasionnel. Il doit aussi permettre la mobilité afin de soutenir les priorités changeantes en matière d'effectifs par rapport à la charge de travail grâce à l'harmonisation des compétences à mesure que progresseront les initiatives de transformation.

APPRENTISSAGE, AMÉLIORATION DE CARRIÈRE ET RECYCLAGE

Afin de favoriser une culture de haute performance, il est essentiel d'adopter une approche stratégique à l'égard de l'apprentissage et du perfectionnement, de l'amélioration de carrière et du recyclage afin de développer les compétences de nos employés.

ENGAGEMENT

L'engagement des employés est essentiel à la création d'un milieu de travail caractérisé par l'excellence du service, l'innovation et l'optimisation des ressources. Ayant à cœur la réussite de SPC et portés par la créativité et l'innovation, ces employés auront un éventail de compétences et d'aptitudes qui permettront à notre ministère de relever ses défis actuels et futurs.

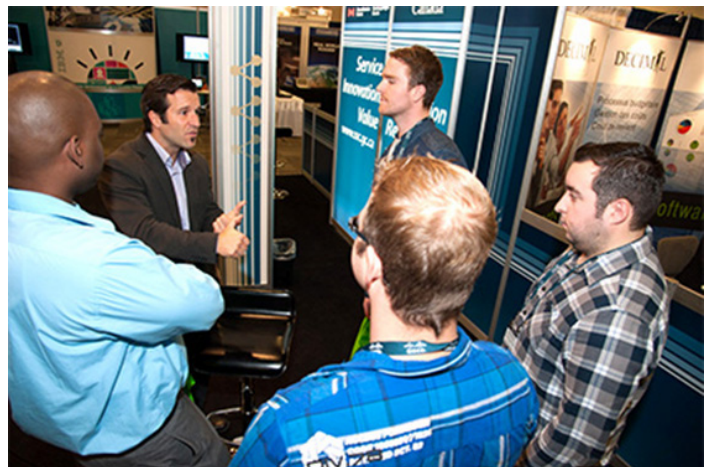
MILIEU DE TRAVAIL STIMULANT

SPC générera une culture d'excellence et de performance qui encourage la participation (y compris la collaboration virtuelle), qui favorise l'innovation et qui est fortement axée sur le client.

PROGRAMME DE CHANGEMENTS À L'ÉGARD DE L'ORGANISATION

SPC a reçu comme mandat de transformer l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Grâce à notre travail, nous modifierons la façon de faire de la fonction publique et la façon dont le gouvernement exécute les programmes et assure la prestation des services à la population canadienne. La gestion du changement présente un défi, peu importe la circonstance, et dans le cadre d'un mandat organisationnel comme celui de SPC, afin d'assurer le succès, il est essentiel de jeter des bases pour que les changements puissent s'effectuer efficacement et sans heurts.

Nous sommes engagés à aider nos employés, nos partenaires et nos intervenants pour qu'ils comprennent de quelle manière notre travail évolue et pourquoi il évolue, de quelle manière nos systèmes et processus changeront et à quel moment ils changeront, et la façon dont nous travaillerons ensemble pour réaliser notre programme ambitieux. Ce travail a déjà commencé grâce à l'engagement de joueurs clés au sein des ministères partenaires, d'intervenants et d'employés à mesure que la planification de la transformation est complétée et que le travail de mise en œuvre commence.



Discussion de groupe à GTEC 2012

Il est important de nous rappeler que nous ne voyageons pas seulement d'un point A à un point B. Par définition, une transformation comme celle que nous vivons est parsemée de virages et de détours. Nous devons être à l'écoute, tirer des leçons et nous ajuster en plus de faire preuve de souplesse et de persévérance.

Bien que nous n'ayons pas toutes les réponses concernant

ce que nous réserve l'avenir, nous sommes déterminés à participer de façon ouverte et honnête à toutes les étapes de notre transformation. Nous pouvons nous attendre à ce que des changements continuent à se produire dans l'avenir, et nous nous assurerons que les gens disposent des outils et des renseignements dont ils ont besoin pour s'adapter à un milieu en évolution ainsi que prendre des décisions.

NOS PARTENAIRES

L'établissement de relations avec nos nombreux partenaires est d'une importance capitale pour nos activités à SPC. Une collaboration continue avec les organismes centraux, les organisations partenaires, les agents négociateurs et l'industrie est essentielle pour que SPC puisse réaliser efficacement ses programmes de transformation et de changement. L'établissement et le leadership de forums de gouvernance sont essentiels à la réussite de ce processus.

Pour nos besoins organisationnels, nous avons regroupé les organisations partenaires en portefeuilles (économique et international, finances, opérations gouvernementales, sécurité nationale, science et social) et en quatre régions (Atlantique, Québec, Ontario et Ouest et Nord). Nous engageons nos partenaires par l'intermédiaire de comités consultatifs interministériels et du Conseil des dirigeants principaux de l'information (DPI) présidé par le SCT. Nous utilisons aussi le Forum des DPI dans les processus de prise de décisions de nos principales initiatives de transformation et pour obtenir une précieuse rétroaction.

Le fait de créer une nouvelle organisation, d'y intégrer plus de 6 000 employés provenant de nos 43 partenaires et de poursuivre notre programme de transformation entraînera une évolution de notre travail et de notre milieu de travail au fil du temps. Le fait que notre effectif soit dispersé dans tout le pays ajoute à la complexité de la situation. Tirer parti de l'occasion sans précédent de regrouper les meilleurs talents en TI du gouvernement en vue de former un bassin des TI élargi du gouvernement du Canada ne se fait pas sans défis. Le soutien continu et l'assistance des agents négociateurs des employés ont toutefois joué un rôle clé dans nos succès jusqu'à présent. SPC est l'un des rares organismes gouvernementaux qui ont signé un cadre de référence avec les syndicats des employés, et nous percevons notre Comité de consultation syndicale-patronale comme un important véhicule de collaboration et de changement.



DES DISCUSSIONS PRÉCOCES, CONTINUES ET HONNÊTES AVEC LES CHEFS DE L'INDUSTRIE ET D'AUTRES INTERVENANTS SONT ESSENTIELLES À L'ENGAGEMENT QUE NOUS AVONS PRIS AFIN DE RÉALISER LES MEILLEURS RÉSULTATS POSSIBLE À L'INTENTION DE LA POPULATION CANADIENNE. CETTE TABLE RONDE NOUS OFFRE UNE NOUVELLE OCCASION DE RECEVOIR DES COMMENTAIRES UTILES SUR LA MANIÈRE D'AMÉLIORER NOS PROCESSUS, D'OFFRIR UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ OU DE RÉDUIRE LE FARDEAU FISCAL IMPOSÉ AUX CONTRIBUABLES.

L'honorable Rona Ambrose



SECTION 4

SAVIEZ-VOUS QUE?

- Il y a cinq dates importantes dans l'histoire de SPC :
 - le 4 août 2011, lorsque le ministère a été créé par décret;
 - le 15 novembre 2011, lors du transfert de 5 000 employés de 42 ministères et agences;
 - le 1^{er} avril 2012, lorsque SPC a été doté de tous les pouvoirs financiers;
 - le 29 juin 2012, lorsque la *Loi sur Services partagés Canada* est entrée en vigueur;
 - le 3 avril 2013, lorsque SPC a été mandaté par un nouveau décret pour assurer des services d'appareils pour utilisateurs finaux à l'échelle de l'organisation.
- En raison du Plan d'action économique 2013 du gouvernement du Canada, le mandat de Services partagés Canada comprend maintenant l'autorité d'acheter le matériel et les logiciels, y compris les logiciels de sécurité pour les appareils des utilisateurs finaux, au nom des 106 ministères et organismes fédéraux.
- Dans le cadre du Plan d'action économique, SPC a investi 20 millions de dollars de son financement actuel pour améliorer la capacité du gouvernement en matière de téléprésence et de réunions à distance.
- Plus de 100 employés de SPC ont reçu la Médaille du jubilé de diamant de la reine Elizabeth II en 2012-2013, en reconnaissance de leurs réalisations et contributions considérables.
- En 2014, les employés de SPC participeront pour la première fois au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux.
- En 2012-2013, plus de 80 communiqués au personnel ont fourni aux employés des renseignements importants sur l'évolution de l'organisation et sur les événements en cours.
- Au cours du premier exercice complet de SPC, l'accueil des employés provenant des 43 partenaires a généré une charge de travail supplémentaire. Ce processus de démarrage, unique au sein du gouvernement du Canada par son échelle, a créé les volumes élevés suivants de transactions uniques au cours du premier exercice :
 - 5 600 demandes de locaux;
 - 89 000 transactions de rémunération;
 - 875 mesures de classification.
- Les efforts de SPC pour normaliser et regrouper l'infrastructure réseau de ses partenaires n'en sont qu'à leurs débuts. Les statistiques suivantes fournissent une idée de l'ampleur du travail à accomplir :
 - 75 000 appareils réseau sont actuellement installés sur les réseaux;
 - 40 immeubles à locataires multiples comportent des réseaux qui ont été regroupés;
 - 295 744 lignes téléphoniques traditionnelles sont actuellement installées;
 - 10 000 nouvelles lignes de téléphones IP ont été installées;
 - 250 centres de contact (bureaux de service, centres d'appels) sont en activité à l'heure actuelle.
- Les efforts entrepris à ce jour pour moderniser l'infrastructure de télécommunications comprenaient :
 - 9 000 migrations à un service téléphonique économique;
 - 2 000 migrations à des services cellulaires économiques;
 - 10 000 lignes inutilisées localisées et retirées.
- Lors du deuxième Forum des DPI partenaires, 57 p. cent des participants estimaient que SPC s'assurait adéquatement de la participation de la communauté des DPI, une augmentation par rapport à la proportion de 32 p. cent à la suite du premier Forum des DPI.
- La tâche d'assurer le fonctionnement continu à l'échelle des 43 organismes partenaires a signifié la gestion :
 - d'environ 2 100 systèmes essentiels aux missions gouvernementales;
 - de plus de 25 000 serveurs situés dans plus de 300 centres de données;
 - de 50 réseaux étendus qui représentent plus de 7 000 connexions individuelles vers des immeubles d'un océan à l'autre.

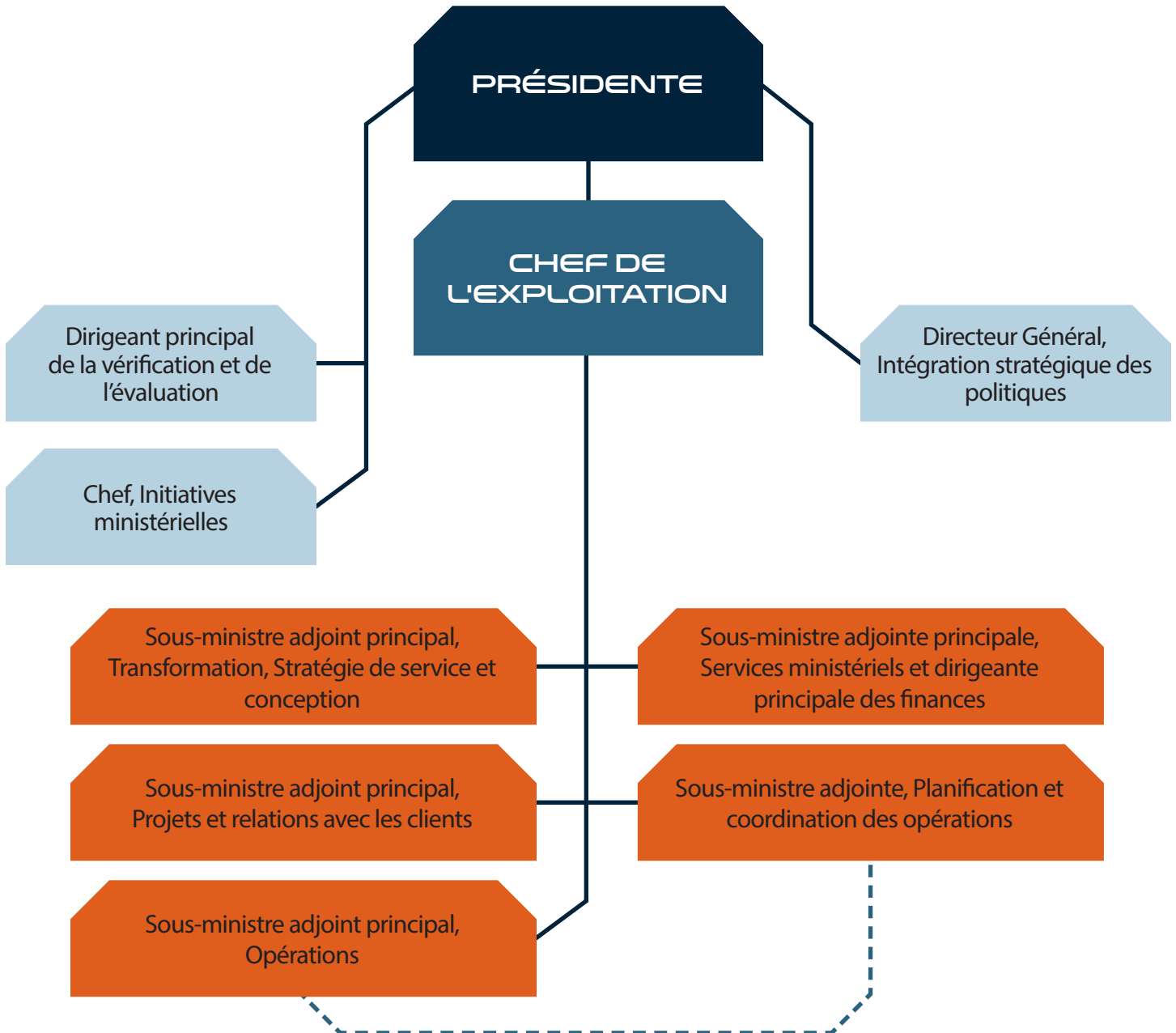


Cérémonie honorant des récipiendaires de SPC lors de la cérémonie de remise de la Médaille du jubilé de diamant de la reine Elizabeth II, le 13 novembre, 2012

ANNEXE 1

ORGANIGRAMME DE SPC

MARS 2013



ANNEXE 2

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIRECTIONS GÉNÉRALES DE SPC

TRANSFORMATION, STRATÉGIE DE SERVICES ET CONCEPTION (TSSC)

La Direction générale est chargée d'élaborer des stratégies de regroupement et de transformation pour les systèmes de courriel, les centres de données, les services réseau et les services de cybersécurité et de sécurité des TI du gouvernement du Canada. Pour s'acquitter de son mandat, elle est appuyée par les six directions suivantes :

Transformation et stratégies de services – Cette direction élabore la méthode de transformation des services d'entreprise (personnes, processus et technologie), dirige la définition, l'analyse et la gestion du portefeuille des services de SPC ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre du modèle opérationnel et du cadre de processus de SPC, veillant ainsi à concentrer les efforts sur les domaines de gestion du service parfaitement harmonisés au modèle opérationnel « planifier, bâtir, exploiter et gérer ». Cette direction établira un centre d'excellence sur la conception de service et dotera SPC des trousseaux d'outils et des méthodes liées à la stratégie des services, à leur conception, à la transformation des processus opérationnels et à la gestion du changement organisationnel. Elle appuie également, au sein et au nom de la TSSC, la gamme complète des fonctions centralisées de planification opérationnelle, de gestion et d'établissement de rapports.

Architecture d'entreprise – Cette direction élabore la conception d'architecture de TI d'entreprise et dresse les plans détaillés et les feuilles de route de l'architecture de SPC ainsi que les architectures et conceptions de solutions dans le cadre de projets des partenaires associés. Elle veille à l'harmonisation de l'infrastructure et de la sécurité des TI entre SPC et ses partenaires. Cette direction deviendra le centre d'excellence architectural en matière de technologie, d'infrastructure et de sécurité.

Regroupement des services de courriel – Cette direction est chargée d'élaborer les analyses de rentabilisation relatives à la

mise en œuvre de services de courriel prêts à être conçus. Elle élaborera des solutions stratégiques de sélection des fournisseurs et l'architecture opérationnelle pour la prestation des services transformés. Cette direction a la responsabilité générale de la planification et du regroupement des centres de données du gouvernement du Canada et assume le rôle de responsable de tous les centres de données. Elle établit des relations stratégiques avec des organismes centraux et les partenaires de SPC, afin d'élaborer des politiques, des normes et des directives de gestion et de prestation des services de courriel.

Regroupement des centres de données – Cette direction est chargée d'élaborer les analyses de rentabilisation relatives à la mise en œuvre des services de centre de données prêts à être conçus. Elle élaborera des solutions stratégiques de sélection des fournisseurs et l'architecture opérationnelle pour la prestation des services transformés. Cette direction a la responsabilité générale de la planification et du regroupement des centres de données du gouvernement du Canada et assume le rôle de responsable de tous les centres de données. Elle favorise des relations stratégiques avec les organismes centraux et les partenaires de SPC en vue d'élaborer des politiques, des normes et des orientations.

Programme de transformation des télécommunications – Cette direction est responsable de la transformation, de la planification et de l'acquisition de services de télécommunications pour le gouvernement du Canada, ainsi que des stratégies visant la prestation de ces services, en vue de centraliser son administration, de rationaliser la prestation des services de manière à accroître le rendement, de réduire les coûts, de minimiser les risques et d'améliorer la sécurité et la qualité des services. À l'appui de ces responsabilités, elle établit des relations stratégiques avec des organismes centraux et les partenaires de SPC, en partie pour élaborer des politiques, des normes et des directives de gestion et de prestation des services de réseau.

Transformation de la cybersécurité et de la sécurité de la technologie de l'information – Cette direction, dans le cadre du mandat de SPC, est chargée de l'élaboration de plans et de la conception des services de cybersécurité et de sécurité des TI liés à l'infrastructure des TI du gouvernement du Canada et à l'infrastructure secrète du gouvernement du Canada. Cette direction élaborera des analyses de rentabilisation relatives aux services de l'infrastructure secrète et de la sécurité des TI prêts à être conçus. De plus, elle établira et améliorera de façon continue des solutions stratégiques de sélection des fournisseurs, des contrôles de sécurité et une infrastructure opérationnelle pour la mise en œuvre et la prestation de services transformés. Elle établit également des relations stratégiques avec des organismes centraux et les partenaires de SPC, afin d'élaborer des politiques, des normes, des directives technologiques et une surveillance continue pour la gestion et la prestation des services de cybersécurité et de sécurité des TI.

PROJETS ET RELATIONS AVEC LES CLIENTS (PRC)

Une fois que la TSSC a terminé la planification et la conception des initiatives de transformation, PRC est chargée de leur mise en œuvre. En collaboration avec les partenaires de SPC, elle répond aux besoins d'infrastructure et exécute les projets dans le respect des délais et du budget, et conformément à des normes de qualité très élevée.

Ces travaux seront effectués par les directions suivantes au sein de la Direction générale des PRC :

Exécution des projets d'entreprise – Cette direction assure le leadership de la gestion d'un portefeuille de projets de transformation et de regroupement d'une grande importance. Ce portefeuille est composé de projets à grande échelle s'étalant sur plusieurs années dans les domaines du regroupement de centres de données, du courrier et de la messagerie électroniques, de la sécurité et de la convergence des réseaux de télécommunications. Cette direction est responsable de l'exécution et de la mise en œuvre des projets, en collaboration avec les équipes de planification et des opérations afin d'assurer une transition harmonieuse et le soutien des projets. Il a une orientation axée sur la livraison et la performance avec une surveillance de la direction des projets afin de garantir qu'ils soient livrés avec succès et que les résultats opérationnels prévus soient atteints.

Solutions opérationnelles – Cette direction collabore avec

les partenaires de SPC et les organismes centraux pour livrer les projets opérationnels ministériels et pluriministériels du gouvernement du Canada nécessitant des solutions d'infrastructure de TI de SPC. Elle gère aussi l'évolution des services optionnels afin de permettre aux nouveaux clients et aux clients actuels du gouvernement du Canada de tirer profit des approches et des solutions communes.

Relations avec les clients et intégration opérationnelle – Cette direction est chargée de bâtir et d'entretenir des relations d'affaires avec nos 43 organisations partenaires. Elle recueille les renseignements opérationnels et gère les attentes. Elle gère également les demandes opérationnelles reçues, négocie les ententes et fait le suivi auprès des clients, et fait part des résultats dans un tableau de bord commun.

Centre d'excellence en gestion de projets – Cette direction agit en tant que centre d'expertise en gestion de projets au sein de SPC. Elle établit les pratiques exemplaires, les normes, les outils et la méthodologie, ainsi que le concept de fonctionnement du Ministère en matière de gestion de projets. Cette direction est également responsable des questions de planification et de politique de la direction, et de l'harmonisation horizontale avec les initiatives ministérielles. Elle assure aussi la surveillance des projets et effectue la préparation de mise en œuvre, y compris la gestion de la qualité et de la performance, le suivi de la réalisation des avantages, la validation et la vérification indépendantes, la vérification des projets, ainsi que la gestion du changement.

OPÉRATIONS (OP)

La Direction générale des opérations est responsable du soutien des systèmes et de l'infrastructure essentiels à la mission qui assurent l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement du Canada aux citoyens canadiens. Elle assure la collaboration avec nos partenaires afin de soutenir les opérations au jour le jour et d'améliorer la qualité des services à l'échelle des organisations des 43 partenaires. L'excellence du service et la stabilité des opérations sont primordiales.

RESPONSABLES DE PORTEFEUILLE :

Assurer la qualité de la prestation du service sur le terrain en harmonie avec les besoins opérationnels de nos partenaires.

La Direction générale des opérations compte six responsables de portefeuille permanents chargés de l'approvisionnement de services d'infrastructure à nos partenaires. Nous avons regroupé

les organisations partenaires en six portefeuilles (économique et internationale, finances, opérations gouvernementales, sécurité nationale, science et social). Le rôle des responsables de portefeuille est d'assurer les liens avec les besoins opérationnels de nos partenaires ainsi que d'assurer la qualité des services de SPC et une prestation opérationnelle de qualité.

RESPONSABLES RÉGIONAUX :

Assurer la prestation nationale de services de qualité dans les régions. La Direction générale des opérations compte quatre responsables régionaux permanents pour assurer la qualité et la prestation régionale des services en temps opportun. Ils sont situés dans la région Atlantique, au Québec et Nunavut, en Ontario, ainsi que dans l'Ouest et le Nord du Canada. Nos responsables régionaux soutiennent nos partenaires, assurent la coordination et la mise en œuvre d'activités locales soutenant les projets, représentent SPC aux Conseils fédéraux régionaux en plus de soutenir des mandats ministériels comme la santé et la sécurité au travail.

RESPONSABLES HORIZONTAUX :

Assurer un partenariat étroit avec TSSC pour soutenir la transformation et pour fournir la prestation horizontale des services à l'échelle du gouvernement du Canada. La Direction générale des opérations a désigné trois responsables horizontaux permanents chargés d'assurer la transformation et d'offrir des solutions et des services opérationnels. Les responsables horizontaux joueront un rôle clé dans l'élaboration de stratégies et de plans en collaboration avec TSSC et PRC. En outre, ils élaboreront les opérations ministérielles horizontales, la communauté de pratiques ainsi que les plans de regroupement, et l'optimisation de nos opérations. Il y a quatre secteurs d'opération (centres de données et courriel, réseau et sécurité des TI, ainsi que gestion du service) qui sont essentiels et fondamentaux pour soutenir le programme de transformation.

PLANIFICATION ET COORDINATION DES OPÉRATIONS :

La Direction générale de la planification et coordination des opérations est responsable des fonctions de gestion opérationnelle, des services ministériels et financiers au sein de la Direction générale des opérations, et elle collabore étroitement avec la direction fonctionnelle des services ministériels, ainsi qu'avec TSSC et PRC pour assurer la cohérence des plans et des résultats. Dirigé par le sous-ministre adjoint (SMA), Planification et coordination des opérations, ce groupe dirigera l'élaboration et la mise en œuvre de processus normalisés de gestion

opérationnelle au sein de la Direction générale des opérations, renforcera la fonction intégrée de planification opérationnelle, élaborera les plans de gestion de l'effectif ministériel, de gestion du changement et les stratégies de communication et en dirigera la mise en œuvre.

SERVICES MINISTÉRIELS (SM)

SPC se fie à sa Direction générale des services ministériels pour bâtir et maintenir une base d'excellence en gestion. Les directions de la Direction générale collaborent entre elles pour exécuter efficacement et effectivement les fonctions de gestion interne et administratives de SPC.

Ressources humaines et milieu de travail – Cette direction soutient SPC en fournissant un éventail complet de services de ressources humaines pour encourager le recrutement, le perfectionnement et le maintien en poste d'un large bassin d'employés. En outre, afin de bâtir un milieu de travail créatif, sain et enrichissant, cette direction poursuit également des politiques, des programmes et des solutions novateurs en matière de gestion de l'effectif, ainsi que des programmes de gestion des installations.

Finances et adjoint au dirigeant principal des finances – Cette direction remplit les fonctions de gérance financière indiquées dans le Cadre de gestion financière du SCT. Elle établit une capacité d'établissement de rapports financiers à l'interne et à l'externe pour gérer les budgets et les ressources, obtient les pouvoirs financiers, assure la liaison avec le SCT pour appuyer les présentations au Conseil du Trésor (CT) de SPC et met en place une capacité pour réaliser les activités d'assurance de la qualité financière et de gestion des comptes publics.

Acquisitions et relations avec les fournisseurs – Cette direction aide SPC à suivre un plan stratégique de sélection des fournisseurs et d'approvisionnement en centralisant l'administration des contrats et l'acquisition des biens et des services de TI ainsi que d'autres biens et services. En portant une attention minutieuse à l'ensemble de la stratégie et de la technologique connexe, elle sera en mesure de gérer efficacement les partenariats à long terme et de veiller à ce que les biens fournis soient de grande qualité, représentent le meilleur rapport qualité-prix et sont livrés dans les délais.

Dirigeant principal de l'information et de la sécurité – Cette direction compte un double mandat : elle agit en tant que dirigeant principal de l'information et qu'agent de sécurité du Ministère. Cette direction assure, pour le compte de SPC, la planification, l'architecture et les applications de TI, les services de

gestion de l'information et les services aux utilisateurs finaux, de même que les services de sécurité du Ministère.

Planification stratégique et communication des changements

– Cette direction fournit un soutien consultatif à la haute direction en matière de plans, de politiques et de priorités du Ministère, ainsi que de mesure du rendement, y compris le cadre de responsabilisation de gestion, la gestion des risques et l'architecture d'harmonisation des programmes. Cette direction gère au nom du Ministère les communications et l'engagement avec les employés de SPC, les organismes partenaires, les intervenants de l'industrie et les citoyens canadiens. Elle favorise le développement d'une culture ministérielle unificatrice et le leadership en matière de changement requis pour soutenir les hauts dirigeants et les employés dans la transformation de l'organisation et pour la gestion du changement à l'échelle pangouvernementale.

Secrétariat ministériel – Cette direction soutient les hauts dirigeants du Ministère en fournissant des services qui permettent la coordination horizontale des questions concernant SPC. Elle y parvient grâce à une saine prise de décisions, soutenant l'imputabilité de la ministre et des hauts fonctionnaires auprès du Parlement, la coordination des initiatives du Cabinet et l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, telle que déléguée par le président. Le Secrétariat ministériel a également la responsabilité additionnelle de chef de la protection des renseignements personnels de SPC.

INITIATIVES MINISTÉRIELLES ET ANALYSES (IMA)

Le chef de l'organisation Initiatives ministérielles et analyses est responsable du développement et de la mise en œuvre d'une capacité d'analyse efficace afin de soutenir le mandat du Ministère. De plus, le groupe Initiatives ministérielles et analyses fournit une capacité additionnelle et un levier non traditionnel aux initiatives ministérielles qui nécessitent une exécution ciblée et accélérée dans un laps de temps relativement court. Le chef du groupe Initiatives ministérielles et analyses est également le champion ministériel de la mesure du rendement. La direction générale élabore actuellement un cadre de renseignements ministériels coordonné pour satisfaire aux exigences en matière de mesure du rendement et pour fournir la capacité d'appliquer l'analyse aux fonctions horizontales du Ministère, y compris les courriels, les centres de données et les projets de transformation du réseau.

BUREAU DE LA VÉRIFICATION ET DE L'ÉVALUATION (BVE)

Le Bureau de la vérification (BVE) et de l'évaluation fournit des services de vérification et d'évaluation à SPC et appuie le Comité ministériel de la vérification et de l'évaluation du Ministère. La vérification interne est une fonction d'assurance professionnelle, indépendante et objective. Elle est positionnée comme étant un élément fondamental de la gouvernance et un facteur clé de bonne gestion. Elle vise à :

- contribuer à la base sur laquelle les décideurs s'appuient pour exercer une surveillance et un contrôle de leurs organisations. Elle confère une valeur ajoutée en évaluant les processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance et en contribuant à leur amélioration;
- aider l'organisation à atteindre ses objectifs d'une manière efficace et conforme à la prise de décision éclairée, éthique et responsable.

La Direction de la vérification interne est indépendante des activités ministérielles et s'acquitte de ses responsabilités en réalisant des examens des fonctions, des processus et des organisations de SPC.

La Direction de l'évaluation a pour rôle de fournir à l'administrateur général, en temps opportun, des évaluations neutres et fondées sur les éléments probants de la pertinence, du rendement et de l'efficacité des initiatives ministérielles. La *Politique sur l'évaluation* (2009) du CT exige la couverture complète des dépenses ministérielles tous les cinq ans, en se fondant sur les trois éléments de base suivants :

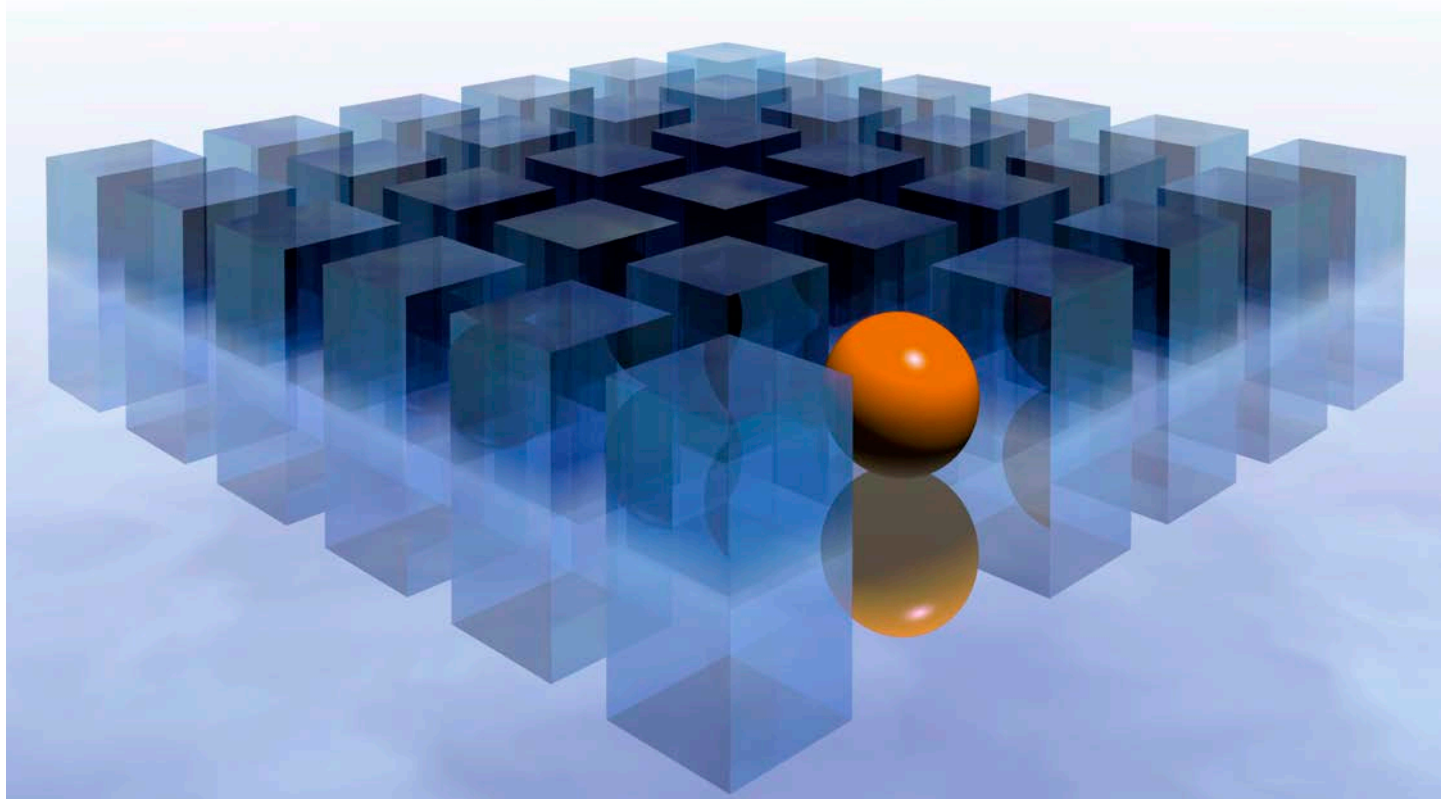
- la pertinence;
- le rendement;
- l'efficacité et l'économie.

Il incombe également à l'administrateur général de veiller à ce que les gestionnaires de programmes collectent des renseignements adéquats sur la mesure du rendement afin d'assurer une fonction d'évaluation efficace. L'élaboration et la mise en œuvre d'une mesure du rendement relèvent des gestionnaires de programmes. Afin d'appuyer l'effort, la Direction de l'évaluation fournit à la direction des programmes une assurance et des conseils sur la mesure du rendement, en particulier les stratégies de mesure du rendement et le cadre de mesure du rendement ministériel.

L'équipe responsable des services de liaison au BVE collabore avec le Bureau du vérificateur général (BVG), le Bureau du contrôleur général (BCG) et les représentants d'autres organismes centraux pour s'assurer que l'on rend compte du rendement de SPC de façon équitable et exacte. Ces services de liaison au BVE collaborent aussi avec les services de liaison des directions de la vérification interne des organismes partenaires et le BCG pour concevoir et mettre en œuvre nos plans de vérification respectifs d'une manière qui fournira l'assurance nécessaire et qui optimisera les efficacités.

Le dirigeant principal de la vérification et de l'évaluation (DPVE) est désigné comme agent supérieur de la divulgation interne pour SPC. Par conséquent, le Bureau des divulgations internes au BVE est chargé de la coordination des enquêtes relatives aux divulgations internes qui entrent dans le cadre de la définition des actes répréhensibles établie dans la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles* (LPFDAR).

Finalement, le BVE compte une direction des pratiques professionnelles responsable de l'élaboration et du maintien de la méthode de vérification et d'évaluation du BVE, qui comprend les politiques, l'orientation, ainsi que les outils et les programmes de vérification.



ANNEXE 3

STRUCTURE DE GOUVERNANCE DE SPC

COMITÉS DE RÉGIE

La structure des comités exécutifs de SPC reflète l'engagement continu du Ministère à établir et à maintenir des relations de travail fondées sur la collaboration avec les organisations partenaires. La structure de gouvernance de SPC est simplifiée en vue d'appuyer l'efficacité, la responsabilisation et l'atteinte des résultats.

STRUCTURE DES COMITÉS

La structure de gouvernance de SPC comprend dix comités. Cinq de ces comités sont des comités consultatifs externes qui servent de tribune pour établir des relations de travail avec les organisations partenaires en vue de la réalisation de buts communs. Les cinq autres comités sont des comités de gouvernance internes qui appuient la gestion quotidienne de l'organisation et l'exécution du mandat de celle-ci qui consiste à fournir des services d'infrastructure de TI modernes et efficaces au sein du gouvernement du Canada.

COMITÉS EXTERNES

Des comités consultatifs externes ont été mis sur pied pour assurer de manière continue la participation engagée des clients de SPC.

- Le **Conseil consultatif de la haute direction de Services partagés Canada** est un forum de haut niveau composé d'experts, qui fournit à la présidente et au chef de l'exploitation de SPC des avis stratégiques sur les activités et les priorités opérationnelles du Ministère.
- Le **Comité consultatif de la gestion des services de la TI** et le **Comité consultatif de la transformation opérationnelle de la TI** servent de tribune pour assurer de manière continue la consultation et la participation engagée des clients au niveau des sous-ministres adjoints (SMA).
- Le **Comité de vérification et d'évaluation (CVE)** a été mis sur pied conformément à la Politique sur la vérification interne.
- Le **Comité SCT-SPC sur les normes de TI** sert de tribune pour échanger de l'information et assurer l'harmonisation stratégique.

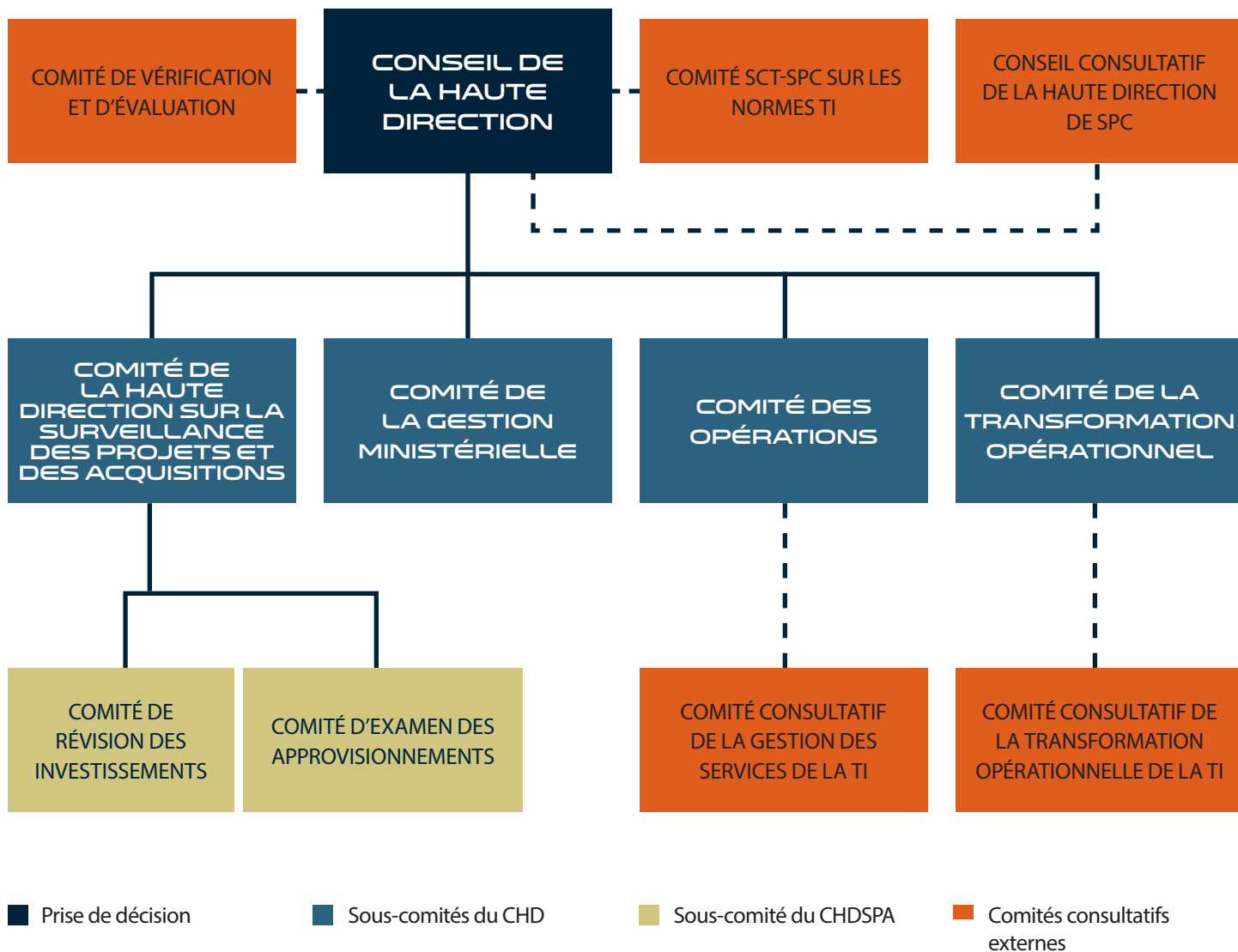
Le CVE et le Conseil consultatif de la haute direction de SPC sont composés de représentants non gouvernementaux. Les deux autres comités consultatifs sont composés d'un échantillon représentatif d'organisations partenaires afin de veiller à ce que tant l'orientation que l'établissement des priorités reflètent les besoins des ministères et des agences dont la taille, le mandat et la vocation diffèrent.

COMITÉS INTERNES

Le **Conseil de la haute direction (CHD)**, le comité de prise de décisions de la haute direction de SPC, établit les priorités et les orientations stratégiques, approuve les plans et les stratégies pangouvernementales, gère les ressources financières et humaines et prend des décisions à l'égard de questions stratégiques qui touchent l'ensemble de SPC. Le CHD délègue la prise de décisions opérationnelles à quatre sous-comités, qui ont les mandats suivants :

- Le **Comité des opérations** donne des conseils sur les activités de SPC et sur la prestation continue de services d'infrastructure de TI de haute qualité;
- Le **Comité de transformation opérationnelle** joue un rôle de leadership en ce qui a trait à la vision, au plan et aux services et systèmes établis pour répondre aux besoins des clients;
- Le **Comité de la gestion ministérielle** supervise la prestation des services de gestion ministérielle à l'interne et examine les investissements et projets importants aux points de contrôle trois, quatre et cinq;
- Le **Comité de surveillance des achats et des projets importants (CSAPI)** supervise les projets de SPC, approuve les projets hautement prioritaires de SPC au moyen d'étapes d'approbation, et il fournit une orientation pour les questions relatives à la gestion de projet. En outre, le CSAPI supervise le **Comité de révision des investissements** et la **Commission de révision des marchés publics**.

STRUCTURE DE GOUVERNANCE DE SERVICES PARTAGÉS CANADA



ANNEXE 4

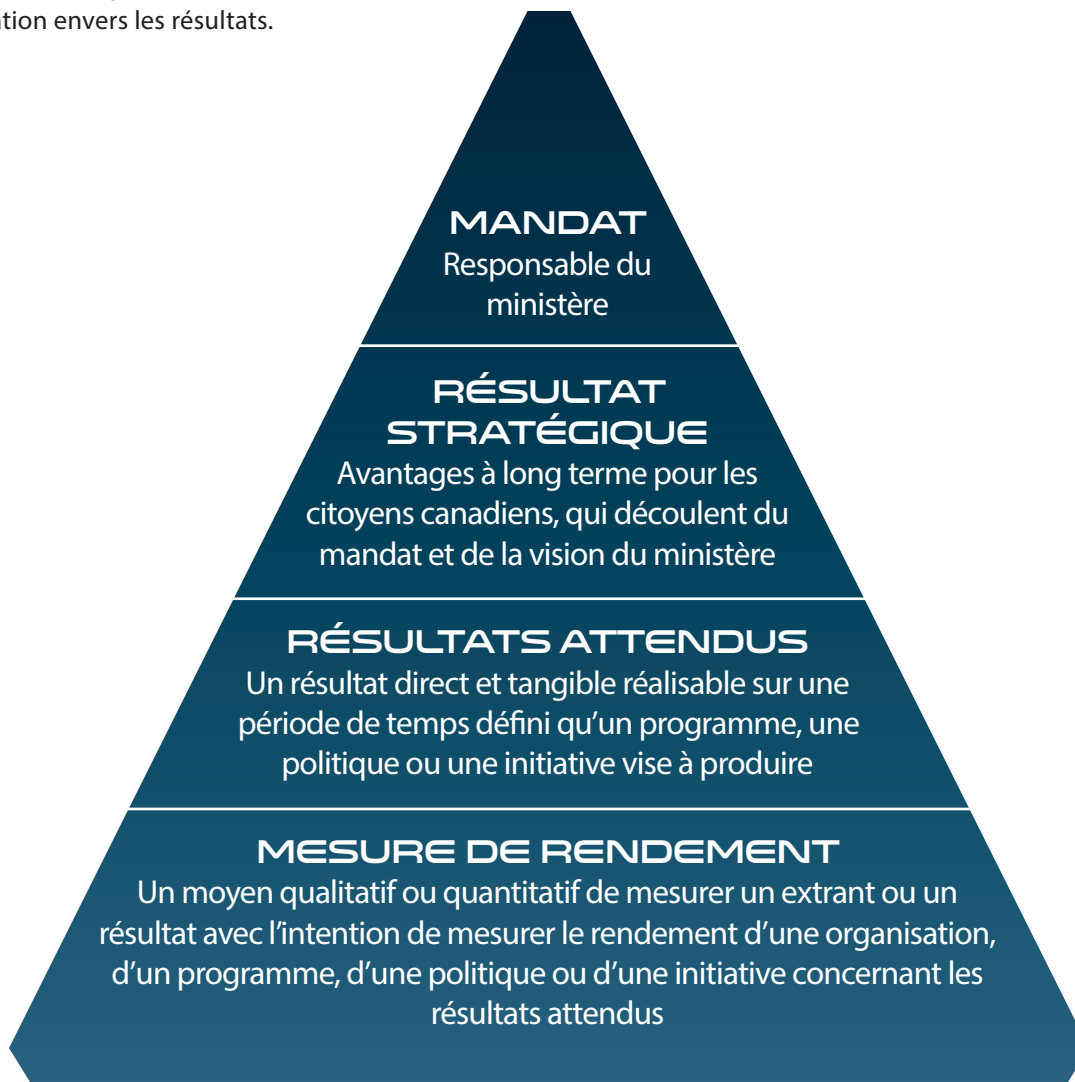
CONTEXTE DE PLANIFICATION

CADRE DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET DE PRÉSENTATION DE RAPPORTS

La Politique sur la *structure de gestion des ressources et des résultats* (SGRR) du CT soutient l'élaboration d'une approche commune à l'échelle du gouvernement pour l'identification des programmes et pour la collecte et la gestion de renseignements financiers et non financiers, et l'établissement de rapports. Conformément à cette politique, SPC a mis en place les processus et les systèmes initiaux pour permettre la gestion, la prise de décisions et la responsabilisation envers les résultats.

STRUCTURES DE GESTION DES RESSOURCES ET DES RÉSULTATS (SGRR)

En 2013–2014, nous continuerons de bâtir sur cette base afin de développer davantage les produits de la SGRR, en respectant le processus de modification lancé en avril 2013.



Le développement d'une culture de gestion fondée sur les résultats au sein de SPC fait partie d'un effort plus large découlant des efforts combinés du champion de la gestion du rendement de SPC, des Services ministériels, et du BVE.

Au cours de la prochaine année, SPC participera au cycle de modification de la SGRR en vue de modifier l'AHP et d'établir un CMR. Nous sommes déterminés à faire évoluer notre AHP afin qu'elle soit stable, souple, claire et utile pour SPC en plus d'assurer la mise en place d'une collecte et d'une analyse appropriées des données pour soutenir une mesure effective et efficace du rendement dans le contexte d'un CMR.

Nous avons identifié les principes directeurs afin de nous aider à établir une culture et un régime de mesure du rendement à SPC :

- nous nous engagerons à mesurer ce qui compte, en mettant l'accent sur un nombre gérable de résultats attendus et d'indicateurs qui soient crédibles et pertinents afin que la haute direction puisse intervenir en temps opportun;
- nous établirons l'imputabilité et nous serons transparents, avec des responsabilités clairement définies pour SPC et ses partenaires quant aux résultats et au rendement attendus, et nous soutiendrons des exigences centralisées pour l'établissement transparent de rapports à l'intention des partenaires, du Parlement et des citoyens canadiens;
- nous demanderons une seule fois des renseignements sur le rendement, que nous utiliserons à répétition. Nous devons établir des modèles pour la collecte de données pouvant servir de plusieurs façons à l'établissement de rapports (opérations, vérification et évaluation, rapport ministériel sur le rendement/AHP, CRG, etc.), à un domaine unique de documents et à des plateformes de collecte communes;
- nous adopterons un vocabulaire normalisé de mesure du rendement afin d'assurer une approche pangouvernementale et une compréhension commune des attentes en la matière;
- nous nous assurerons de l'intégrité référentielle de la chaîne d'approvisionnement des mesures (p. ex. la qualité) en vue de soutenir la comparabilité externe (p. ex. les pères et les cadres de référence de l'industrie).

CADRE DE RESPONSABILISATION DE LA GESTION

SPC a mené une auto-évaluation de son CRG interne en 2012-2013. À la suite de cette évaluation, des plans d'action de la gestion (PAG) ont été élaborés pour les domaines de gestion. La haute direction s'est engagée à ce que les activités prioritaires de chaque PAG soient entreprises en 2013-2014. Les progrès feront l'objet d'une surveillance au moyen de rapports trimestriels. Les domaines évalués comprenaient les suivants :

- la vérification interne;
- l'évaluation;
- la gestion financière;
- la gestion de la sécurité;
- la gestion intégrée des risques;
- la gestion de l'effectif;
- la gestion de l'information;
- le plan d'investissement et la gestion de projets.

GESTION DES RISQUES

SPC prévoit que la mise en œuvre de la gestion des risques au sein du Ministère s'échelonne sur trois ans. En 2012-2013, durant sa première année d'opération, SPC a mobilisé ses partenaires en matière d'atténuation des risques pangouvernementaux, identifié les cinq risques ministériels clés, consulté le CMVE, élaboré un cadre de gestion des risques, développé une fonction de gestion des risques et intégré des clauses relatives à des pratiques efficaces de gestion des risques à toutes les ententes de gestion du rendement de la direction de SPC, afin d'encourager la prise en compte des risques dans la planification par la haute direction. Également en 2012-2013, nous avons entamé des discussions avec le SCT et nos partenaires, par l'intermédiaire de la communauté des DPI, afin que les interdépendances des risques entre SPC et ses partenaires soient mieux définies et atténuées.

Au cours de l'exercice 2013-2014, les outils actuels seront peaufinés et améliorés, les pratiques de gestion des risques seront formellement mises en œuvre, la gestion des risques sera intégrée au cycle de planification et nous élaborerons le premier profil des risques ministériels de SPC. Nous continuerons de faire évoluer la gestion des risques ministériels au cours des années à venir.

ANNEXE 5

PLANS ET INDICATEURS DE RENDEMENT

#	PLAN	INDICATEURS DE RENDEMENT	BPR	EST FONCTION DU
1	Procéder à l'acquisition d'un système de courriel pangouvernemental et en commencer la mise en œuvre.	<ul style="list-style-type: none"> Achèvement à 100 % d'ici à juillet 2013 	TSSC	
2	Achever le plan des services de centres de données pangouvernementaux et commencer à effectuer les activités de regroupement et de transition.	<ul style="list-style-type: none"> Achèvement, d'ici au trimestre T3, du plan global de regroupement des centres de données Lancement, d'ici au T3, d'une demande de proposition pour des locaux dans un centre de données 	TSSC	
3	Commencer l'établissement de deux centres de données de production de l'état final.	<ul style="list-style-type: none"> Octroi, d'ici au T4, de contrats pour les plateformes/l'infrastructure de matériel et des logiciels Achèvement, d'ici au T4, de la première étape de production pour la remise à neuf du centre de données de production de l'état final Achèvement, d'ici au T3, de la deuxième étape de développement pour l'établissement des centres de données de production de l'état final 	TSSC	2
4	Établir les groupes de soutien organisationnel, les processus, les outils de gestion des services et la stratégie de services pour les opérations des centres de données, et cibler les possibilités de regroupement rapide des installations et des environnements informatiques.	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre, d'ici au T3, des modèles de soutien horizontal et de gestion du service de l'état final Détermination, d'ici au T3, des normes et des lignes directrices fonctionnelles de la gestion des centres de données en soutien des opérations gouvernementales et horizontales Fermeture, d'ici au T4, de huit centres de données 	TSSC	2, 3
5	Achever le plan des services de réseaux pangouvernementaux et commencer à effectuer les activités de regroupement et de transition.	<ul style="list-style-type: none"> Achèvement, d'ici au T3 de l'exercice 2013-2014, de la stratégie pour les immeubles à multiples locataires et les invités de source digne de confiance Achèvement à 80 %, d'ici au T4 de l'exercice 2013-2014, de la migration du réseau numérique à intégration de services (RNIS) au protocole Internet (IP) Octroi, d'ici au T4 de l'exercice 2013-2014, d'une demande de proposition pour des services de communication par IP (à l'extérieur de la région de la capitale nationale) 	TSSC	

#	PLAN	INDICATEURS DE RENDEMENT	BPR	EST FONCTION DU
6	Accroître la connectivité et la possibilité de partage entre les appareils de vidéoconférence existants, et rationaliser l'infrastructure de commutation.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extension, d'ici au T2, du répertoire de vidéoconférence en ligne à l'ensemble des 43 ministères et agences ▪ Achèvement, d'ici au T4, de la migration à 80 % du RNIS au IP ▪ Établissement, d'ici au T4, d'un service de vidéoconférence de base pour les 12 organisations partenaires 	TSSC	
7	Mettre en place un service de réseau local sans fil à l'appui de l'initiative Milieu de travail 2.0 et des exigences croissantes de mobilité.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Achèvement, d'ici au T4, du projet pilote et des leçons apprises pour le réseau sans fil ▪ Achèvement, d'ici au T3, de la stratégie pour les immeubles à multiples locataires et les invités de source digne de confiance 	TSSC	
8	Mettre en œuvre les modèles de partenariat développés durant l'exercice 2012-2013, qui ont été conçus pour travailler de concert avec le modèle ministériel de SPC afin d'atteindre les objectifs de SPC en matière de service.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 70 % des partenaires fortement engagés dans la gestion horizontale de l'organisation pangouvernementale d'ici au T4 	PRC	
9	Continuer de mobiliser les comités consultatifs externes et les réseaux pour aider SPC à conseiller ses partenaires et à développer des services d'infrastructure de TI efficaces.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atteinte, d'ici au T4, de 70 % des résultats attendus des projets 	PRC	
10	Mener des activités de sensibilisation efficaces auprès des dirigeants principaux de l'information et des communautés d'intérêts de TI du gouvernement du Canada et des intervenants externes afin de communiquer la vision et l'orientation de SPC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 70 % des partenaires fortement engagés dans la gestion horizontale de l'organisation pangouvernementale d'ici au T4 ▪ Modification, d'ici au T4, de 50 % des nouveaux projets par les partenaires en fonction de l'orientation ministérielle en matière de TI et exploitation de ces projets pour faire progresser le service pangouvernemental du gouvernement du Canada 	PRC	
11	Développer davantage les relations et la gouvernance stratégiques, afin d'assurer la participation de SPC dans la planification des programmes et la prise de décisions en matière d'investissement des partenaires, orientant et favorisant les investissements de SPC afin d'assurer la durabilité des opérations de TI des partenaires et d'atteindre les objectifs de transformation opérationnelle.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 70 % des partenaires fortement engagés dans la gestion horizontale de l'organisation pangouvernementale d'ici au T4 	PRC	

#	PLAN	INDICATEURS DE RENDEMENT	BPR	EST FONCTION DU
12	Rendre compte aux intervenants, y compris les partenaires et les organismes centraux, des progrès de SPC en matière de partenariats et de gouvernance ainsi que des objectifs du service et de rendement.	<ul style="list-style-type: none"> Contribution, d'ici au T4, à la réduction du déficit fiscal du Canada telle que mesurée par l'argent économisé grâce aux engagements de SPC à l'égard du Plan d'action économique et de la contribution de SPC aux engagements des partenaires à l'égard du Plan d'action économique 	PRC	10, 11
13	Poursuivre l'élaboration de mécanismes efficaces pour gérer la demande grâce à une harmonisation intégrée avec les cadres de planification et les prévisions de la demande du gouvernement du Canada.	<ul style="list-style-type: none"> 70 % des partenaires fortement engagés dans la gestion horizontale de l'organisation pangouvernementale d'ici au T4 Adhésion, d'ici au T4, de 90 % des projets aux normes de gestion de projet 90 % des partenaires engagés dans le processus d'intégration opérationnelle 	PRC	
14	Continuer d'axer le soutien sur les systèmes essentiels à la mission et collaborer avec les partenaires à l'amélioration de la qualité du service.	<ul style="list-style-type: none"> Pas plus de 10 % d'augmentation du nombre d'incidents opérationnels critiques au cours du dernier exercice. Maintien du pourcentage d'incidents opérationnels résolus dans un délai de quatre heures pour l'exercice 2013-2014 	OP	
15	Élargir l'approche de l'organisation à l'égard de la surveillance des opérations de TI, en mettant particulièrement l'accent sur la sécurité.	<ul style="list-style-type: none"> Contribution au besoin au cadre de reprise après sinistre de la TSSC; en cours Examen, d'ici au T4, de 15 % des plans de continuité des activités des partenaires 	OP	
16	Continuer d'harmoniser, de mettre en œuvre et d'optimiser les processus de gestion des services de TI.	<ul style="list-style-type: none"> Établissement, d'ici au T4, de processus pangouvernementaux de gestion des services de TI pour la configuration et la gestion des biens, la gestion des versions et le bureau de service 	OP	
17	Établir des possibilités horizontales d'amélioration de la prestation des services de TI et d'optimisation des ressources, des installations et des biens.	<ul style="list-style-type: none"> Début, au T2, de la gestion des investissements conformément au plan d'achat et au plan des immobilisations approuvés Établissement, d'ici au T1, d'un comité de gestion des effectifs afin de gérer stratégiquement les ressources 	OP	8, 9
18	Transfert à SPC de l'Équipe d'intervention en cas d'incidents informatiques du gouvernement du Canada depuis le Centre de sécurité des télécommunications Canada.	<ul style="list-style-type: none"> Achèvement, d'ici à octobre 2012, du transfert de l'Équipe d'intervention en cas d'incidents informatiques du gouvernement du Canada depuis le Centre de sécurité des télécommunications Canada 	OP	
19	Collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et les partenaires à l'établissement d'une vision organisationnelle en ce qui concerne la reprise après sinistre et la continuité opérationnelle.	<ul style="list-style-type: none"> Contribution, au besoin, au cadre de reprise après sinistre de la TSSC, en cours Examen, d'ici au T4, de 15 % des plans de continuité des activités des partenaires 	OP	

#	PLAN	INDICATEURS DE RENDEMENT	BPR	EST FONCTION DU
20	Cerner et saisir des possibilités d'élimination des obstacles entre les ministères afin d'accroître l'efficacité de la sécurité des TI.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en œuvre, d'ici au T4, du site no 1 du centre fédéral de protection de l'information ▪ Mise en œuvre, d'ici au T4, de l'Équipe d'intervention en cas d'incidents de sécurité 	OP	
21	Continuer de déployer et de maintenir les systèmes opérationnels établis pour soutenir la gestion souple des ressources et des finances.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fourniture de produits de gestion financière dans les délais ▪ Fonctions d'établissement de rapports PeopleSoft pour répondre aux besoins en processus communs de ressources humaines du Bureau du dirigeant principal des ressources humaines d'ici au T2 ▪ Mise en œuvre, d'ici au T4, des applications clés et des services de soutien des TI ▪ Certification, d'ici au T3, des systèmes opérationnels dans les environnements protégés B 	SM	
22	Participer à la mise en œuvre des politiques internes et des cadres de surveillance.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fourniture et mise en place dans les délais des processus et des politiques appropriés de SPC 	SM	
23	Mettre en place une stratégie de gestion des ressources humaines afin de bien gérer l'effectif.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuite du peaufinage et de la mise en œuvre dans les délais de la deuxième année de la stratégie de gestion des effectifs 	SM	
24	Développer la planification organisationnelle pour intégrer l'établissement de rapports, les risques, la mesure du rendement et la planification des activités.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise de décisions de la haute direction soutenue par une planification des activités ministérielles qui intègre l'établissement de rapports, les risques, un CRG et la mesure du rendement, en respectant les échéanciers précisés 	SM	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
25	En partenariat avec les organisations partenaires, achever les plans de regroupement des locaux pour les employés et entreprendre la rédaction d'un plan de gestion des locaux à long terme.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Établissement par SPC, d'ici au T4, d'un plan triennal de gestion des locaux et d'une stratégie de transfert de l'enveloppe des locaux prévoyant le transfert de 20 % des employés dans des locaux regroupés 	SM	
26	Développer la fonction d'approvisionnement, conformément aux plans de transformation de l'infrastructure de TI, et continuer de cibler des occasions de regroupement des approvisionnements et des contrats.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition dans les délais de matériel et de logiciels pour les appareils des utilisateurs finaux au moyen d'un modèle standard d'achat 	SM	
27	Élaborer et mettre en œuvre des outils et des stratégies de communication qui serviront à informer et à mobiliser les intervenants.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stratégies et outils de communication, d'ici au T4, pour répondre aux besoins de SPC en matière d'information ministérielle pour les intervenants 	SM	

#	PLAN	INDICATEURS DE RENDEMENT	BPR	EST FONCTION DU
28	Établir et mettre en œuvre le premier plan d'évaluation et de vérification fondé sur les risques pour les missions de vérification interne prévues au cours des trois prochains exercices et les missions d'évaluation prévues au cours des cinq prochains exercices. En consultation avec nos organismes partenaires, concevoir et mettre en œuvre nos plans pour fournir l'assurance nécessaire et optimiser les efficiences, là où c'est possible.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceptation par les clients de 100 % des recommandations de la vérification interne ▪ Achèvement, d'ici au T1 de 2013-2014, du rapport annuel sur l'état de la mesure du rendement 	BVE	
NOMBRE TOTAL DE PLANS = 28		NOMBRE TOTAL D'INDICATEURS DE RENDEMENT = 50		