



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

2014 - 2015



# TABLE DES MATIÈRES

03

## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DU CHEF DE L'EXPLOITATION

04

## APERÇU DU MINISTÈRE

NOTRE MANDAT ..... 4

05

## NOTRE PLAN DE TRANSFORMATION

PLANIFICATION ..... 6

MISE EN ŒUVRE ..... 7

GESTION ..... 8

PROCHAINES ÉTAPES ..... 8

09

## NOS GENS

STRATÉGIE DE GESTION DES EFFECTIFS ..... 9

CHANGEMENT D'ENTREPRISE ..... 9

CULTURE ..... 10

APPRENTISSAGE ET GESTION DE CARRIÈRE 10

11

## NOS PARTENAIRES

EMPLOYÉS ET AGENTS NÉGOCIATEURS ..... 11

MINISTÈRES PARTENAIRES ET

ORGANISMES CENTRAUX ..... 11

INDUSTRIE ..... 12

13

## NOTRE ORGANISATION : L'APPROCHE D'ENTREPRISE

OPÉRATIONS D'ENTREPRISE ..... 13

SERVICES INTERNES ..... 13

LA VOIE DE L'AVENIR ..... 14

15

## FAITS DE 2013-2014 : LE SAVIEZ-VOUS?

# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DU CHEF DE L'EXPLOITATION

C'est avec plaisir que nous présentons le plan d'activités intégré pour 2014-2015 de Services partagés Canada (SPC). Au moment où SPC aborde sa troisième année, notre ministère est de plus en plus axé sur la transformation. Le présent plan se veut un résumé de nos orientations pour les prochaines années.

Cette année, la planification cèdera le pas à l'exécution. Nous mettons en œuvre notre solution de courriel. Nous avons lancé notre premier centre de données moderne et nous projetons de poursuivre le regroupement des centres de données au cours de l'année prochaine. Nous avons commencé à appliquer notre nouvelle solution de réseau et les travaux sont en cours pour normaliser et améliorer les appareils technologiques en milieu de travail qu'utilisent les employés fédéraux dans l'ensemble de la fonction publique.

Nous bâtissons une solide culture organisationnelle : elle s'articule autour de la transformation, sous la bannière « Un SPC, une équipe, un plan ». Vous faites tous partie de cet effort. Les mesures que nous prendrons collectivement cette année nous rapprocherons de la réalisation de nos objectifs, qui consistent à engendrer des économies, accroître la sécurité et améliorer le service.

En adoptant sans cesse des approches d'entreprise avec des partenaires de tout le gouvernement du Canada, nous étendons notre éthique « une seule façon de travailler » à l'ensemble de la collectivité de la technologie de l'information du gouvernement. Le moment est venu pour les employés de SPC de toutes les directions générales et toutes les régions d'adopter la transformation comme l'élément fondamental qui nous unit en un seul ministère. Nous nous transformons également depuis l'intérieur pour réaliser l'excellence du service, l'innovation et l'optimisation des ressources.

Nous savons que cette année, nous aurons tous notre part de réussites et de défis. Aussi passionnant qu'il puisse être de moderniser les opérations du gouvernement du Canada, la rapidité des changements et leur multiplicité peuvent paraître écrasantes. Aux premiers jours de la transformation, chacun d'entre nous devra continuer de se concentrer sur nos priorités pour que le travail se fasse. Vous pouvez compter sur notre soutien alors que nous continuons de bâtir ensemble « Un SPC ».



**LISEANNE FORAND**  
Présidente  
Services partagés Canada



**GRANT WESTCOTT**  
Chef de l'exploitation  
Services partagés Canada

# APERÇU DU MINISTÈRE



## NOTRE MANDAT

Le gouvernement du Canada a créé Services partagés Canada (SPC) en 2011 afin de moderniser la façon dont le gouvernement gère son infrastructure de technologie de l'information (TI). SPC a réuni des gens, des ressources et des biens de TI pour améliorer l'efficacité, la fiabilité et la sécurité de notre infrastructure de TI gouvernementale, accroître la productivité dans tous les ministères et organisations, et étayer la vision d'une fonction publique digne du XXI<sup>e</sup> siècle, telle qu'elle est formulée dans [Objectif 2020](#).

SPC rend compte au Parlement par l'entremise de la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux et ministre responsable de SPC. Le Ministère est chargé de fournir des services de courriel, de centre de données et de télécommunications, notamment les vidéoconférences et le réseau Wi-Fi, aux organisations partenaires. En outre, SPC assure l'approvisionnement d'appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) et des services de cybersécurité et de sécurité de la TI. Le Ministère propose des services optionnels en recouvrement des coûts à d'autres organisations fédérales. Les dépenses nettes de SPC après réception des revenus pour les services fournis en recouvrement des coûts s'élèveront à environ 1,5 milliard de dollars en 2014-2015.

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

- travaille en partenariat avec les principaux intervenants des secteurs public et privé;
- adopte des approches panministérielles pour gérer les

services d'infrastructure de TI;

- met en œuvre des processus de gestion des activités efficaces et efficaces pour s'acquitter de son mandat.

Le principal fondement législatif du Ministère se trouve dans la [Loi sur Services partagés Canada](#).

En 2013-2014, SPC a révisé son architecture d'harmonisation des programmes, que l'on peut voir dans le [Rapport sur les plans et les priorités](#) (RPP) de 2014-2015. Le RPP fait état des niveaux actuels et prévus de [dotation en personnel équivalent temps plein](#), des dépenses prévues du Ministère et des plans qu'il a élaborés à l'appui des priorités organisationnelles.

## LA VISION DE SERVICES PARTAGÉS CANADA

« ÊTRE LE MINISTÈRE LE PLUS NOVATEUR DU SECTEUR PUBLIC DANS LA PRESTATION DE SERVICES PARTAGÉS RENTABLES QUI AMÉLIORENT L'APPROVISIONNEMENT DE SERVICES À LA POPULATION CANADIENNE. »

# NOTRE PLAN DE TRANSFORMATION



Par le passé, les ministères ont traditionnellement tenté de maximiser l'utilisation efficace et efficace de leurs propres ressources d'infrastructure de TI, chacun d'eux prenant en charge, de son côté, la planification des activités, les investissements, les fonctions de soutien et l'administration des ressources qui lui étaient propres. Cette approche fractionnée de la gestion d'infrastructure de TI s'est soldée par un double emploi coûteux, des vulnérabilités de la sécurité et une infrastructure vieillissante. À l'échelle de l'organisation, l'infrastructure de TI était sous-utilisée et n'était pas conçue pour prendre en charge les opérations gouvernementales modernes.

Le mandat de SPC consiste à fournir des services de TI à l'échelle de l'organisation. Cette démarche permettra d'optimiser l'utilisation des ressources, de réduire l'empreinte environnementale du gouvernement et permettra de mener les opérations gouvernementales dans une perspective qui permettra au Ministère d'atteindre ses objectifs en matière de transformation et d'engendrer des gains d'efficacité.

La population canadienne s'attend à recevoir des services gouvernementaux au moment, à l'endroit et de la façon qu'elle souhaite. Au cours des dernières années, cela s'est traduit par une utilisation plus poussée des TI. À mesure que le gouvernement propose davantage de services électroniques à la population du Canada, l'infrastructure de TI occupe le devant de la scène. C'est pour cette raison que le [plan de transformation](#) de SPC est l'élément charnière de l'amélioration des opérations gouvernementales. En permettant aux organisations partenaires de servir plus efficacement la population au moyen de modes de prestation de services rendus possibles par la technologie que les Canadiens et Canadiennes souhaitent, et que l'on réclamait dans Objectif 2020 (figure 1), SPC contribue à bâtir la confiance envers les institutions du secteur public du Canada.

Pour réussir à transformer les services d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, les mesures que prend SPC doivent être délibérées et bien réfléchies – en d'autres termes, elles doivent être bien planifiées, mises en œuvre et gérées efficacement.

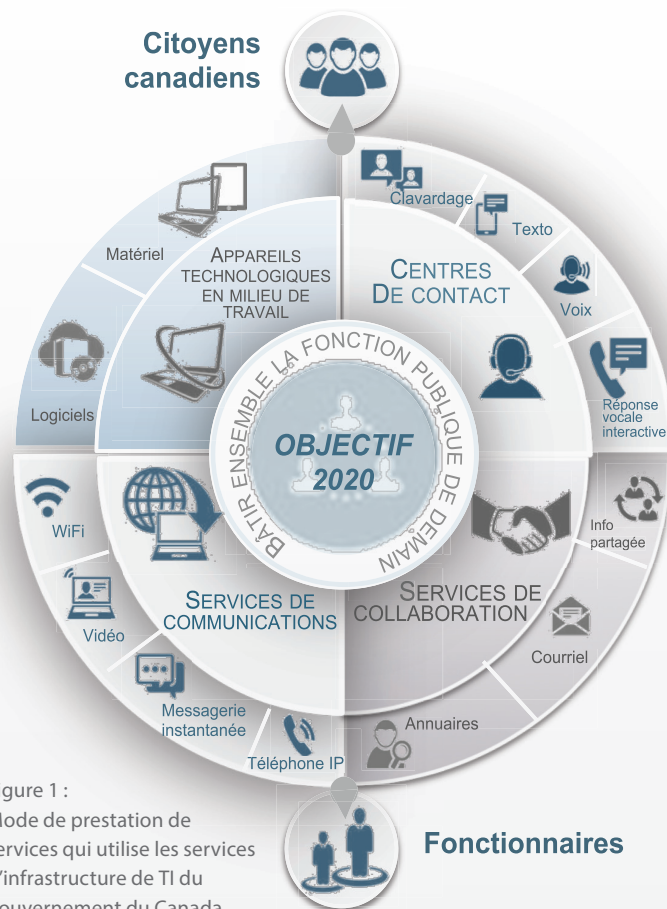


Figure 1 : Mode de prestation de services qui utilise les services d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada

## PLANIFICATION

L'élaboration de plans de normalisation et de regroupement solides fait partie intégrante du succès de SPC. La bonne planification garantit que les projets individuels sont sur la bonne voie et que toutes les parties de SPC travaillent de concert de la bonne façon, dans le bon ordre, pour atteindre un objectif commun dont elles sont solidairement responsables. La bonne planification prévoit les changements des compétences et des ressources humaines dont on a besoin pour assurer la réussite de la mission du Ministère. La figure 2 présente les éléments essentiels du plan de 2014-2015.

En 2013-2014, le Ministère a réussi à planifier et à acquérir une solution de courriel à la fine pointe de la technologie. En recourant à un processus de collaboration novateur, SPC a réduit le délai d'approvisionnement de 18 à 12 mois. En 2014-2015, SPC lancera le nouveau service de courriel chez tous les partenaires.

Le Ministère procède en adoptant une approche semblable fondée sur des pratiques exemplaires pour la planification et l'acquisition de solutions de centre de données. En 2014-2015, SPC projette d'achever l'établissement de centres de données d'entreprise à Gatineau et à Borden. Le Ministère projette également de terminer l'acquisition et de lancer l'établissement d'un second centre de données de production. SPC projette de faire ce qui suit :

- établir un ensemble de services d'entreprise parmi lesquels : un environnement d'élaboration normalisé, l'hébergement d'applications, l'hébergement de bases de données, et l'hébergement d'entrepôts de données;
- établir une chaîne d'approvisionnement de centre de données;
- fermer 47 centres de données.

SPC tirera parti de la puissance d'achat du gouvernement pour acquérir des appareils technologiques en milieu de travail (ATMT), acheter du matériel et des logiciels de technologie en milieu de travail, faire avancer le regroupement et la normalisation et élaborer des stratégies pour moderniser le soutien aux ATMT.

En veillant à l'entretien et à l'amélioration des systèmes de vidéoconférence, et en les surveillant, en faisant rapport et en encourageant l'utilisation, SPC aidera le gouvernement du Canada à réaliser des économies. Le plan consiste à accroître la capacité et les installations de vidéoconférence afin de permettre à tous les ministères d'avoir accès à des solutions de rechange pour les réunions à distance. Pour réaliser des économies supplémentaires, SPC modernisera les réseaux de vidéoconférence en remplaçant les

## L'ESSENTIEL DU PLAN DE 2014-2015

### COURRIEL

En juin 2013, SPC a acquis une solution de courriel pour l'ensemble de l'organisation pour le gouvernement du Canada et mettra en œuvre cette solution en 2014-2015.

### CENTRES DE DONNÉES

SPC a fermé dix centres de données en 2013-2014 et en fermera quarante-sept en 2014-2015. En outre, SPC élaborera une chaîne d'approvisionnement de centres de données, établira au moins quatre services d'entreprise et achèvera la mise en place de deux centres de données d'entreprise.

### RÉSEAUX

En 2014-2015, SPC poursuivra la migration des lignes terrestres vers les téléphones cellulaires, appareils mobiles BlackBerry et la téléphonie IP (voix sur le protocole Internet), tout en commençant la mise en œuvre du réseau Wi-Fi. SPC projette également d'attribuer quatre marchés pour les services de réseau d'entreprise pour le réseau étendu du gouvernement du Canada, les services de communication en milieu de travail, un centre de contact hébergé ainsi que des services et un soutien intégrés en matière de communication, tout en entreprenant l'établissement d'au moins cinq mécanismes d'approvisionnement de réseau d'entreprise, dont un pour des services d'entreprise sans frais.

### CYBERSÉCURITÉ ET SÉCURITÉ DE LA TI

SPC continuera de surveiller la sécurité dans toutes les organisations partenaires en faisant appel au Centre des opérations de protection récemment établi. En outre, le programme d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement est à présent entièrement en service.

### APPAREILS TECHNOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL (ATMT)

Le programme des ATMT en est aux premières étapes de mise au point. En 2014-2015, le programme se concentrera sur l'élaboration d'études de rentabilité, le regroupement et la normalisation des approvisionnements, et l'élaboration de stratégies pour les services de soutien.

Figure 2 :  
L'essentiel des plans pour les cinq principaux secteurs de transformation

technologies plus anciennes par des services de réseau fondés sur le protocole Internet (IP), qui s'intègrent mieux au nouveau système de courriel. SPC projette de faire migrer 80 pour cent des plus de trois mille salles de conférence équipées pour les vidéoconférences de tout le Canada vers des services de réseau IP en 2014-2015.

L'infrastructure de réseau dont SPC a hérité est alourdie par du double emploi et un manque d'efficacité généralisé. Par exemple, 495 immeubles à locataires multiples contiennent des réseaux multiples. La planification de réseau réduira la diversité, la complexité et les coûts, fournira une protection et une surveillance de sécurité efficaces ainsi qu'une largeur de bande suffisante pour répondre aux futures demandes. En 2014-2015, SPC projette de faire ce qui suit :

- faire migrer les lignes terrestres du gouvernement du Canada vers des appareils mobiles et des téléphones modernes à téléphonie IP;
- attribuer un ensemble de marchés, notamment : un réseau étendu pour le gouvernement du Canada, des services de communication en milieu de travail, un centre de contact hébergé et des services de communication intégrés qui bâtiront une fonction publique plus moderne et simplifiée;
- entreprendre l'établissement de mécanismes d'approvisionnement de réseau d'entreprise multiples,

parmi lesquels : les services d'entreprise sans frais, la connectivité entre les centres de données, et l'entretien du matériel de réseau.

## MISE EN ŒUVRE

SPC a en grande partie franchi l'étape de planification de la transformation et se consacre désormais de plus en plus à la mise en œuvre active. Ceci consiste notamment à s'acheminer vers des services d'entreprise et à modifier la façon dont SPC fournit des services aux partenaires. En 2014-2015, les efforts porteront principalement sur la motivation de la main d'œuvre de SPC, le renforcement des communautés de pratique et, partant, un dialogue transparent et ininterrompu au sujet des progrès réalisés par SPC.

Pour mettre en œuvre le plan de transformation, SPC met à profit sa vaste expérience de la gestion de projet pour faire en sorte que le plan reste sur la bonne voie et produise les résultats escomptés. Pour soutenir la mise en œuvre du projet, SPC a mis à jour ses directives sur la gestion de projet, son cadre de gouvernance.

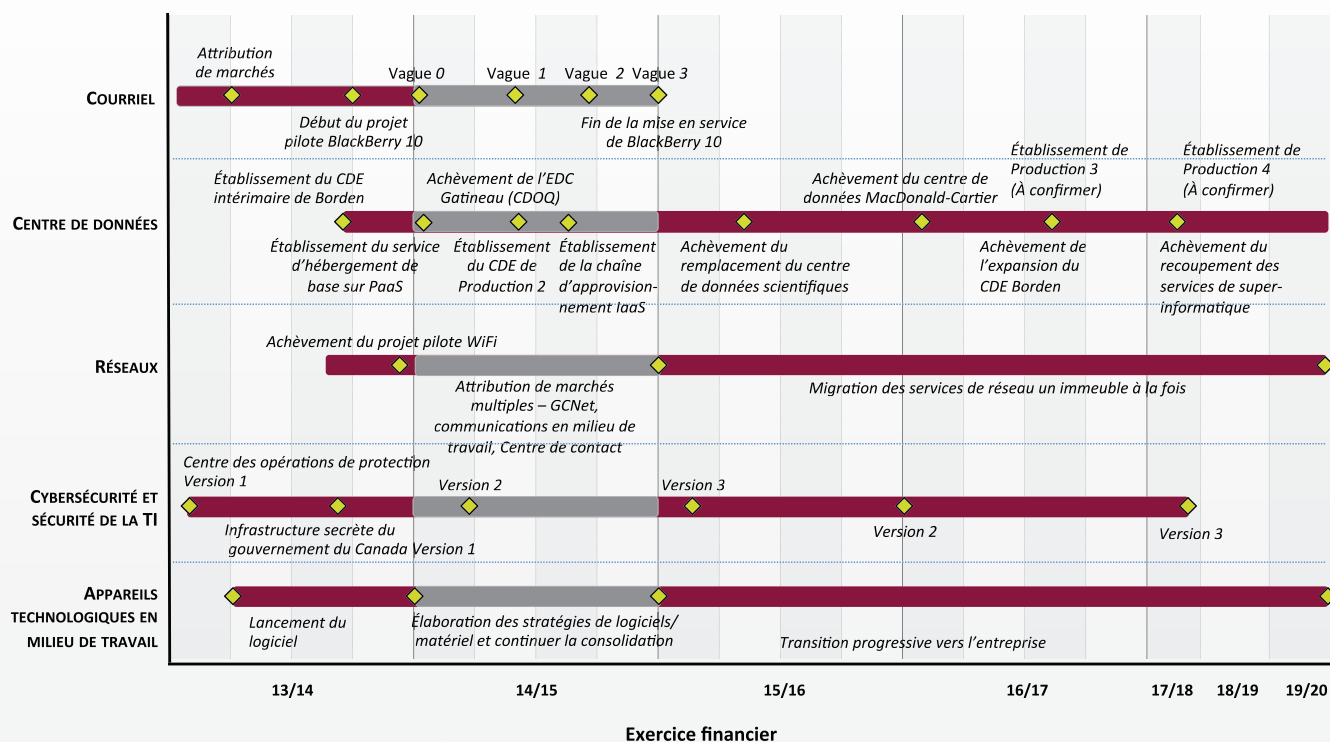


Figure 3 : Carte routière de la transformation

## GESTION

Tout en se transformant, SPC équilibre les demandes concurrentes que comporte la gestion de deux contextes d'infrastructure de TI : 1) l'environnement existant, qui est nécessaire pour maintenir la continuité du service; et 2) l'environnement final, qui est nécessaire pour réaliser des économies et améliorer la sécurité dans l'ensemble de l'organisation. En outre, SPC est confronté au défi d'effectuer harmonieusement la transition de l'un à l'autre en s'acheminant vers l'état final.

Tout au long du parcours de transformation, SPC remplacera de plus en plus ses systèmes existants et finira par fournir au gouvernement du Canada une infrastructure de TI normalisée et efficace à l'échelle de l'organisation. La figure 3 montre le plan de transformation de SPC et la synchronisation relative des projets, en se concentrant sur 2014-2015.

En puisant dans les consultations étendues qu'il a menées avec les organisations partenaires et les experts de l'industrie et dans les pratiques exemplaires des organisations du secteur privé et public, SPC gère la transformation en adoptant une démarche par étape. Ce faisant, il atténue les risques et laisse de la place pour des corrections de cap selon les besoins, tout en veillant à une gouvernance et à une supervision appropriés de l'utilisation des ressources.

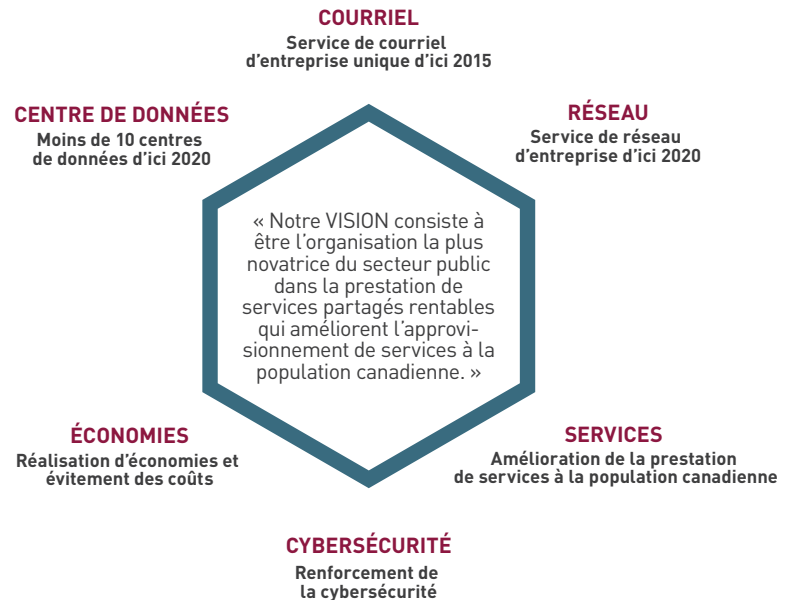
## PROCHAINES ÉTAPES

Les économies, la sécurité et le service sont les critères au moyen desquels SPC mesurera son succès. En 2014-2015, il constituera un bureau du programme de transformation qui supervisera, coordonnera et suivra les progrès réalisés à l'échelle de l'organisation vers l'atteinte de l'état final ciblé du moment présent jusqu'en 2020, qui comprend :

- le transfert de 295 000 lignes terrestres à des téléphones basés sur la téléphonie IP plus économiques, afin d'économiser en moyenne 16 \$ par unité par mois;
- le regroupement des opérations de centres de données du gouvernement dans sept installations modernes, sécurisées et efficaces pour protéger les données conservées pour les Canadiens et Canadiennes;
- la migration de plus de 600 000 boîtes aux lettres électroniques et plus de 370 000 utilisateurs vers la nouvelle solution de courriel d'entreprise.

Lorsqu'elle sera terminée, l'infrastructure de TI du XXI<sup>e</sup> siècle dans son état final (figure 4) :

- répondra aux demandes de service des partenaires de SPC et de la population canadienne;
- accroîtra la sécurité des systèmes;
- habilitera une fonction publique modernisée comme la conçoit Objectif 2020;
- engendrera 400 millions de dollars d'économies annuelles permanentes.



Appui aux priorités propres aux partenaires et pangouvernementales  
Milieu de travail 2.0 | Objectif 2020 | Gouvernement ouvert

Figure 4 :  
État final ciblé pour l'infrastructure de TI transformée



# NOS GENS



*Des professionnels dévoués sont essentiels au succès de SPC. L'équipe de la haute direction cherche constamment à motiver les employés à tous les niveaux. Les investissements dans la main-d'œuvre du Ministère et la gestion efficace du changement sont cruciaux pour relever les défis de demain et développer une culture de l'excellence. À mesure que SPC réalise des progrès dans la prestation de services d'infrastructure de TI, le travail de l'organisation changera.*

## STRATÉGIE DE GESTION DES EFFECTIFS

La Stratégie de gestion de l'effectif de SPC jette de solides fondations pour la gestion des ressources humaines pendant la transformation. La Stratégie de gestion de l'effectif a été créée pour épauler les employés pendant une période de transition, à mesure que le paysage des services d'infrastructure de TI évolue. Nous appliquons la Stratégie pour réaliser la vision en matière de gestion des personnes et de perfectionnement des talents du ministère et pour renforcer la culture de l'excellence fondée sur le service, l'innovation et la valeur. La Stratégie facilite le perfectionnement et le maintien à l'effectif d'une main-d'œuvre productive et diverse, équipée pour s'adapter à l'évolution des besoins opérationnels.

À mesure que les travaux évoluent, la Stratégie évoluera également. Elle continuera de prendre appui sur la démarche collective pour concourir à la transformation en insistant davantage sur l'agilité organisationnelle et en faisant pénétrer l'harmonisation du leadership au plus profond de l'organisation.

En 2014–2015, les discussions avec la haute direction, les employés et les agents de négociation se poursuivront sur l'évolution de notre Stratégie de gestion de l'effectif.

En définitive, la Stratégie de gestion de l'effectif renforce l'engagement qu'a pris le ministère de veiller à ce que tous les employés soient en mesure de contribuer à la réussite future du plan de transformation, tout en faisant en sorte que ceux qui sont touchés par les changements se trouvent en position optimale pour tirer parti des occasions qui se présentent.

## CHANGEMENT D'ENTREPRISE

SPC a été créé pour contester le statu quo. Les employés de SPC ont l'occasion, compte tenu du mandat de l'organisation, de contribuer à un changement de l'ensemble de la fonction publique. En fait, 90 pour cent des communications reçues des fonctionnaires au sujet du rapport final d'Objectif 2020, Destination 2020, ont relevé la technologie comme un facteur déterminant d'une fonction publique moderne.

SPC travaille avec ses employés, ses partenaires et intervenants pour comprendre de quelle façon le travail évoluera, comment et quand les systèmes et processus changeront et comment les partenaires travailleront de concert pour atteindre un ensemble ambitieux d'objectifs. La compréhension nécessaire s'acquiert par la mise à contribution des employés, des intervenants et des organisations partenaires. À mesure que le travail se déploiera au cours de l'année prochaine, SPC continuera son processus de mobilisation transparent pour faire en sorte

que les gens disposent des outils et de la formation dont ils ont besoin pour s'adapter et prendre des décisions dans un environnement dynamique.

## CULTURE

La culture se crée au jour le jour. Elle est fortement influencée par les dirigeants et solidement liée à la gestion du changement. Savoir comment une organisation « mène ses activités » met au jour ses valeurs, ses croyances et ses comportements. SPC a tenu des ateliers sur la culture pour présenter un instantané de la culture actuelle et définir l'état idéal. La figure 5 montre comment la culture interagit avec les gens, le processus, la TI et le leadership.

Il faut un bon leadership à tous les échelons de l'organisation pour donner le ton et modeler la culture. Étant donné l'importance et les interactions de la culture du changement, le leadership obligatoire du changement et la formation en savoir-être sont projetés pour 2014-2015, afin d'améliorer les ensembles de compétences des gestionnaires de SPC à tous les niveaux. De même, pour favoriser un développement généralisé de la culture, examiner les incidences du changement et opérationnaliser la notion de « Un SPC, une équipe, un plan », le Ministère a investi dans la mobilisation continue des employés et le dialogue dans tout le Canada au moyen d'initiatives comme les blogues de la direction Parlons-en, le Café avec la présidente et le chef de l'exploitation, et la nouvelle série Pleins feux sur..., soit des discussions ouvertes thématiques.

Le changement de culture ne se fera pas du jour au lendemain. En 2014-2015, SPC utilisera le plan d'action Objectif 2020 pangouvernemental, la rétroaction des 1 200 employés de SPC découlant des consultations et les constatations du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux qui doit se dérouler à l'automne 2014 pour orienter le développement de la culture.

## APPRENTISSAGE ET GESTION DE CARRIÈRE

En 2013-2014, SPC a établi L'Académie d'apprentissage pour aider les employés à acquérir des compétences qui les mettront en position d'orienter l'avenir de la TI dans la fonction publique. L'Académie devient une source principale d'information pour l'avancement des employés et la gestion de carrière.

L'Académie offre des possibilités de se concentrer sur des programmes d'apprentissage adaptés qui aideront les

employés à tracer leur propre itinéraire d'apprentissage fondé sur les exigences du poste, les intérêts, les compétences professionnelles et les ensembles de compétences exigés par SPC et le gouvernement du Canada.

En 2014-2015, L'Académie aidera les employés à améliorer les compétences dans les secteurs qui sont en forte demande, notamment : la gestion de projets, le leadership du changement, l'acquisition d'une langue seconde, et la gestion des risques. On encourage les employés à visiter régulièrement L'Académie en ligne pour se tenir au fait du catalogue croissant de matériel didactique.



Figure 5 : Cadre de la gestion du changement organisationnel de SPC

# NOS PARTENAIRES



*Pour effectuer la transformation à l'échelle de l'organisation, SPC continue de travailler et d'innover avec les organismes centraux, les ministères, les agents négociateurs et l'industrie (figure 6).*

*SPC sait que pour bien faire le travail, il doit demander des conseils à des tiers et tirer l'enseignement de leur expérience.*

## EMPLOYÉS ET AGENTS NÉGOCIATEURS

L'engagement constant avec les agents négociateurs est important pour des relations syndicat-direction harmonieuses. Le Ministère travaille en étroite collaboration avec les agents négociateurs pour prendre en compte les besoins des employés et de l'organisation et chercher des solutions en collaboration.

Des pourparlers bilatéraux réguliers entre les agents négociateurs et le Ministère se déroulent depuis la création de ce dernier. En 2014-2015, SPC continuera d'investir dans le développement de relations, la communication ouverte et la transparence avec les agents négociateurs et les employés.

Pour atteindre directement les employés, SPC élargira l'éventail d'approches qu'il utilise afin d'y inclure une utilisation plus importante des bulletins hebdomadaires et des webinaires mensuels, qui se sont déjà révélés être populaires.

## MINISTÈRES PARTENAIRES ET ORGANISMES CENTRAUX

En 2014-2015, SPC continuera de mettre à contribution des partenaires en utilisant des démarches bilatérales et plurilatérales. La présidente continuera de rencontrer les comités de haute direction ministériels des organisations partenaires, porteuse du message de la transformation de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, et demandera leur point de vue et leurs commentaires sur la voie à suivre à l'avenir. Parallèlement, des réunions bilatérales à l'échelon du dirigeant principal de l'information (DPI) se déroulent régulièrement avec tous les partenaires afin de suivre l'état de la relation de SPC avec tous les partenaires et de résoudre des questions essentielles.

11

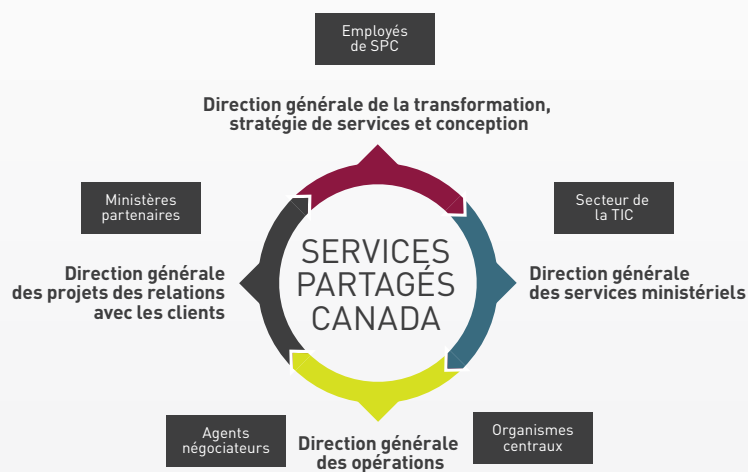


Figure 6 : Les partenaires de SPC

Entre-temps, la demande pour des tables rondes du DPI ne cesse de croître. Les collectivités de spécialistes, notamment les ressources humaines, les communications, la gestion du changement, les finances, l'approvisionnement et la sécurité ministérielle sont invités à y participer. Les forums du DPI se déroulent trimestriellement pour faire part de l'état d'avancement du plan de transformation, communiquer les faits nouveaux et mettre à contribution la collectivité des partenaires pour s'attaquer à des défis communs.

En 2013-2014, SPC a lancé officiellement son processus de planification intégrée en partenariat afin de faire le lien entre les principales priorités opérationnelles des principaux partenaires et les projets de transformation de SPC. Les discussions ont contribué à sensibiliser davantage de partenaires aux relations d'indépendance qui existent entre les besoins opérationnels des partenaires et la transformation de SPC. En 2014-2015, le processus de planification des partenaires changera d'orientation. On accordera davantage d'attention à la migration des applications opérationnelles vers les nouveaux centre de données du gouvernement du Canada, ce qui implique la coordination d'activités de préparation et de migration complexes et une étroite collaboration entre les partenaires et SPC. La planification intégrée à long terme des partenaires évolue en une discipline opérationnelle fondamentale de SPC.

## INDUSTRIE

Le secteur de la technologie de l'information et des communications (TIC) est un partenaire crucial pour l'élaboration de solutions novatrices et rentables afin de transformer l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Le monde des affaires, y compris les petites et moyennes entreprises, a un rôle important à jouer dans la prestation de solutions technologiques au gouvernement. L'apport de l'industrie est essentiel pour que SPC puisse acheter et construire de façon plus intelligente.

Au début de son mandat, SPC a entamé un dialogue avec le secteur de la TIC pour nouer des relations durables et fondamentales et obtenir des conseils sur la façon de bâtir des plateformes de technologie plus efficaces à moindre coût. SPC consulte le secteur privé au moyen de divers forums, y compris la table ronde sur l'infrastructure de TI et des journées de consultation de l'industrie. En 2014-2015, ces consultations, qui ont servi à soutenir la création de relations « mutuellement profitables » entre SPC et le secteur de la TIC, se poursuivront.

### CONSULTATION DE L'INDUSTRIE POUR LA TRANSFORMATION DU RÉSEAU

JOURNÉES DE CONSULTATION DE L'INDUSTRIE	4
RÉUNIONS EN TÊTE À TÊTE AVEC LES FOURNISSEURS	130
FOURNISSEURS CONSULTÉS	150
ATELIERS AVEC LES MINISTÈRES	44

# NOTRE ORGANISATION : L'APPROCHE D'ENTREPRISE



*Pour bâtir une organisation ayant « une seule façon de travailler », il faut adopter des approches d'entreprise du travail du Ministère. SPC transforme les services d'infrastructure de TI en introduisant des opérations d'entreprise. SPC transforme sa façon de mener ses activités en introduisant des services internes modernisés.*

## OPÉRATIONS D'ENTREPRISE

En établissant des opérations de prestation de services d'entreprise, SPC a été en mesure de surveiller les pannes, d'effectuer des analyses des causes profondes et de mettre en évidence des variations persistantes des niveaux de services d'infrastructure de TI d'entreprise. Ces variations apportent des éléments probants tangibles à l'appui de la normalisation du service et de l'amélioration de la cybersécurité et de la sécurité de la TI. Ces preuves révèlent également qu'il y a des possibilités concrètes de réaliser des économies. Le changement a été justifié et SPC a commencé l'exécution du plan afin de fournir des économies, de la sécurité et du service. Les opérations d'entreprise commencent à voir le jour d'une façon planifiée et structurée. SPC a par exemple :

- appuyé le regroupement des centres de données en constituant une équipe principale pour l'évolution du bureau de services;
- réorganisé le travail de 600 employés pour soutenir le regroupement, la normalisation et la prestation de services à l'échelle nationale;
- créé une équipe d'intervention en cas d'incidents informatiques et une équipe de reprise après incident de sécurité afin d'intervenir et d'exécuter des opérations de reprise 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En 2014-2015, SPC continuera de mettre en œuvre le passage aux fonctions horizontales, sans cesser d'exploiter les systèmes existants et de travailler avec les partenaires pour effectuer la migration vers la nouvelle infrastructure d'entreprise. On fera porter le gros des efforts sur le renforcement des communautés de pratique dans tous les portefeuilles tout en renforçant les capacités de fonctionner à l'échelle de l'entreprise.

## SERVICES INTERNES

Il faut un fondement solide de services internes pour soutenir une gestion des ressources, une gouvernance et des processus opérationnels communs rigoureux. SPC lancera un projet de transformation des services internes en 2014-2015 pour parvenir à un modèle de prestation de services internes dépouillé et efficace. Au cours de cette première année du projet, le gros des efforts portera sur l'achèvement d'une analyse de la situation actuelle, le peaufinage de la vision pour l'état futur et l'élaboration d'un plan de mise en œuvre. L'objectif consistera à faire progresser la gestion et l'exécution horizontales tout en fournissant la gamme totale de services internes harmonisés avec le modèle opérationnel de SPC.

Pour réaliser des économies au Ministère, SPC mettra en œuvre, en 2014-2015, des solutions opérationnelles pour permettre la prestation efficace de services internes axés sur le client. En outre, SPC normalisera et élaborera des politiques, des processus et des rapports internes à l'appui d'une saine gestion. Le Ministère prendra appui sur son cadre de contrôle financier interne et améliorera l'efficacité

de l'acquisition de biens et de services de TI en mettant en service un système électronique d'approvisionnement au paiement. SPC mettra en œuvre la nouvelle solution de courriel d'entreprise et deviendra le premier ministère fédéral à adopter le nouveau système de courriel. En fait, lorsque cela est possible, SPC sera le terrain d'essai et de validation de tous les services d'entreprise avant qu'ils soient déployés chez les partenaires, afin d'apprendre dès le départ et de partager les résultats.

En s'appuyant sur le premier Cadre de mesure du rendement du Ministère mis en place l'année dernière, SPC accroîtra sa capacité interne de faire rapport du rendement aux parlementaires et à la population du Canada. Pour 2014-2015 et les années suivantes, les résultats escomptés, les indicateurs et les cibles de rendement seront fournis pour chaque programme et sous-programme, et on peut les trouver dans le [RPP](#) du Ministère.

De plus, le RPP définit les trois risques organisationnels principaux : la gestion des partenariats; la capacité en ressources humaines; la gestion financière. Pour s'attaquer à ces risques, SPC préconisera, en 2014-2015, une solide culture de la gestion des risques. Le Ministère améliorera la capacité de gestion des risques en étendant la formation à toute l'organisation et en élaborant des outils pratiques pour normaliser les démarches visant à identifier, gérer et atténuer les risques. En 2014-2015, SPC participera pour la première fois à l'élaboration du cadre de responsabilisation de gestion dont les résultats contribueront au plan de transformation des services internes.

Tout en peaufinant les fonctions de services internes existantes, SPC adoptera des solutions existantes du gouvernement du Canada, notamment le système de gestion des documents GCDPCS et le regroupement des services de paye. Le Ministère mettra en œuvre son plan d'action pour Objectif 2020, ce qui comprend : la création d'un inventaire du mentorat ministériel, l'élaboration d'une stratégie pour les médias sociaux, la promotion de pratiques novatrices grâce au Fonds d'innovation de SPC, et la mise en œuvre d'un programme de rétroaction à 360 degrés pour les gestionnaires et les employés.

## LA VOIE DE L'AVENIR

En tant que membre d'un jeune ministère qui continue de peaufiner son sens de l'identité, tous les employés de SPC, gestionnaires et personnel, dirigent le changement quotidiennement dans un environnement qui évolue rapidement. La clé du développement continu du Ministère en

2014-2015 consistera à renforcer l'importance de la gestion et de la direction du changement sur le plan de « ce qui est fait » (le travail) et de la « façon dont c'est fait » (la culture) et à adopter une approche « Un SPC » pour les deux.

Le changement transformationnel n'est pas linéaire. SPC doit s'attendre à des cahots, à des changements en cours de route et à l'évolution des plans. À travers tout cela, SPC continuera de puiser dans les compétences et l'ingéniosité de ses employés et leur dévouement au mandat de SPC.

# FAITS DE 2013-2014 : LE SAVIEZ-VOUS?

- SPC projette de réaliser des économies annuelles continues de 400 millions de dollars. Elles sont composées de 150 millions de dollars en économies déjà réalisées dans le cadre du Plan d'action économique, de 50 millions de dollars en économies prévues découlant de la solution de courriel d'entreprise et d'environ 200 millions de dollars réalisés grâce à la transformation des réseaux et des centres de données.
- Après un examen minutieux, on a évalué que SPC avait une capacité de gestion de projets organisationnelle de niveau 3, soit le plus haut niveau accordé jusqu'à présent au gouvernement du Canada.
- Le Fonds d'innovation de SPC est un programme pilote créé pour soutenir les idées d'employés qui font avancer la réalisation du mandat du Ministère. Le Fonds concourt au processus d'innovation et à l'examen d'idées novatrices.
- En tant qu'équipe unique, SPC fait sienne et célèbre la diversité de sa main-d'œuvre. Le Groupe consultatif sur la diversité a tenu sa première réunion en février 2014; le Réseau des langues officielles s'est réuni deux fois en 2013-2014; et SPC a également participé aux célébrations de la Journée de la dualité linguistique et de la Semaine de la Francophonie.
- SPC est suivi de près sur le Web – la table ronde de l'industrie de la technologie de l'information est la partie la plus regardée de l'Internet de SPC et le Plan d'activités intégré est la partie la plus regardée de l'extranet de SPC.
- Un inventaire du mentorat à SPC est en voie d'être constitué comme élément de la contribution que SPC apporte à Objectif 2020 afin d'encourager le mentorat et le jumelage. L'inventaire comprendra à la fois des mentors traditionnels et inversés.
- En 2013-2014, 475 incidents ayant des répercussions sur les activités critiques ont touché SPC et les organisations partenaires, soit une baisse de 3 pour cent par rapport à l'année précédente. Le Ministère s'est remis de 68 pour cent des incidents critiques en moins de 4 heures.
- SPC a terminé l'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement de la TI pour 10 approvisionnements principaux et 1 300 autres approvisionnements en 2013-2014.
- SPC bâtit une culture de la reconnaissance en milieu de travail. En 2013-2014, 124 prix instantanés ont été remis (comparativement à 27 en 2012-2013); 17 personnes et 12 équipes (117 personnes en tout) ont reçu des prix d'excellence de SPC; 15 employés de SPC ont été mis en candidature pour des prix GTEC 2013 – le Ministère a fourni 5 finalistes et une personne médaillée; et en 2014, 3 candidatures de SPC ont été présentées pour le prix d'excellence de la fonction publique.
- Les employés de la Commission de la fonction publique, d'Emploi et Développement social Canada et de la Condition féminine ont déménagé dans des locaux améliorés par SPC et utilisent à présent les services d'infrastructure de TI modernes de SPC, notamment les réseaux, la téléphonie et la vidéoconférence.
- SPC a tenu 20 ateliers sur la culture de l'organisation en 2013-2014. Ainsi, 246 employés ont participé à 14 séances en personne et à 6 téléconférences/webinaires depuis 16 endroits au total dans tout le Canada, de Victoria à Charlottetown.
- Au cours du projet de Regroupement des centres de données, qui tire partie d'une nouvelle technologie qui est plus puissante et plus efficace, l'empreinte globale des centres de données fédéral diminuera de plus de 60 pour cent, passant de 600 000 pieds carrés aujourd'hui à environ 235 000 pieds carrés en 2020.