



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

VOTRE OPINION COMPTE!

Consultations sur le Plan de transformation de la TI
de Services partagés Canada



Création de la plateforme numérique du gouvernement du Canada

Processus de consultation pour mettre à jour le
Plan de transformation de la technologie de
l'information de Services partagés Canada

Service / Innovation / Rentabilité

Canada

Table des matières

PRÉSENTATION	3
EN QUOI CONSISTE LE PROGRAMME DE TRANSFORMATION DE LA TI?	3
NOUS SOUHAITONS OBTENIR VOTRE OPINION	4
PLAN DE TRANSFORMATION DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION DE SERVICES PARTAGÉS CANADA.....	5
CRÉATION DE LA PLATEFORME NUMÉRIQUE DU GOUVERNEMENT DU CANADA	5
GESTION DE L'ENVIRONNEMENT DE LA TI : UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE	7
ÉTABLIR LES BONNES BASES : MODÈLE OPÉRATIONNEL INTÉGRÉ ÉVOLUÉ DE SPC.....	8
REMANIEMENT DE LA FEUILLE DE ROUTE.....	10
TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE : LE SERVICE EST LA PRIORITÉ LA PLUS IMPORTANTE....	10
TRANSFORMATION TECHNOLOGIQUE : L'INFRASTRUCTURE DE TI DE L'AVENIR.....	11
1) <i>Initiative de transformation des services de courriel (ITSC)</i>	11
2) <i>Regroupement des centres de données (RCD)</i>	11
3) <i>Programme de transformation des télécommunications (PTT)</i>	12
4) <i>Cybersécurité et sécurité de la TI (CSTI)</i>	12
5) <i>Initiative des appareils technologiques en milieu de travail (ATMT)</i>	13
6) <i>Gestion des services</i>	13
METTRE LE NUAGE À PROFIT	14
TRANSFORMATION TECHNOLOGIQUE : INDUSTRIE	15
CONCLUSION	16

PRÉSENTATION



Le document *Création de la plateforme numérique du gouvernement du Canada* présente un aperçu du plan pour la poursuite de la modernisation de l'infrastructure de la TI (technologie de l'information) du gouvernement du Canada proposé par [Services partagés Canada](#) (SPC). La plateforme comprend les services de courriel, les centres de données, de télécommunications, de réseau et de sécurité de la technologie de l'information (TI) qui soutiennent les activités fédérales et la prestation de services gouvernementaux à la population canadienne.

Le présent document offre un aperçu du programme de transformation de la TI et pose des questions sur ce qu'un programme mis à jour doit comprendre et ce qu'il doit offrir. Nous souhaitons obtenir vos commentaires.

Le Plan de transformation de la TI de SPC est une composante de l'infrastructure des [priorités en matière de TI](#) pour le gouvernement du Canada. Ces autres priorités en matière de TI du gouvernement du Canada, qui s'intègrent les unes aux autres, forment le [Plan stratégique de la TI](#). Les priorités en matière de TI du gouvernement, y compris les plans ministériels de la TI, la [Stratégie d'adoption de l'information en nuage](#), et les consultations mènent à la mise à jour de la [Stratégie de cybersécurité](#).

En quoi consiste le programme de transformation de la TI?

Le programme de transformation de la TI de SPC est une feuille de route conçue pour moderniser l'infrastructure de la TI du gouvernement du Canada ainsi que la prestation des services de TI. SPC fournit des services de courriel, de centres de données, de réseaux, de cybersécurité en tout temps ainsi que des services liés aux appareils technologiques en milieu de travail aux ministères et aux organismes de manière regroupée et normalisée, afin d'appuyer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement fédéral. L'approche pangouvernementale en matière de services d'infrastructure de la TI permet à SPC de faire des économies d'échelle et d'offrir des services d'infrastructure de TI plus efficaces, fiables et sécurisés.

Nous souhaitons obtenir votre opinion

Le programme de transformation de la TI de SPC a d'abord été élaboré en 2013. Depuis, SPC a progressé vers la réalisation de son ambitieuse vision. Le contexte gouvernemental et le paysage technologique ont également tous deux beaucoup évolué depuis 2013, puisque les systèmes et les processus de technologie de l'information nécessitent une mise à niveau et une évolution constantes. Bien que les avantages d'une approche organisationnelle demeurent clairs, SPC doit mettre son programme à jour afin de garantir l'atteinte des priorités gouvernementales à court et à long terme.

SPC cherche à obtenir des commentaires sur sa prestation de services de TI, ses objectifs de transformation et ses plans de mise en œuvre à jour en communiquant avec :

- des employés de SPC;
- des employés des organisations clientes;
- l'industrie, en particulier les entreprises du domaine de l'information et des télécommunications;
- des Canadiens qui s'intéressent à la TI et aux projets de modernisation importants.

Comment participer

Vous pouvez faire connaître votre point de vue de différentes façons.

- Consulter le site consultationstransformationti.ca et formuler vos commentaires au moyen du cahier de consultation interactif.
- Transmettre vos commentaires avant le 31 octobre 2016 par courriel à : consultations@ipsos.com.

SPC lira tous les commentaires. Les points de vue variés aideront le Ministère dans ses efforts visant à renouveler le programme de transformation. SPC publiera en ligne un résumé des commentaires reçus à cet effet en novembre 2016.

Le rapport de consultation sera également fourni à [la commission d'examen indépendante](#). Cette commission examine le Plan de transformation de la TI de SPC pour s'assurer que les initiatives de centralisation de la TI sont gérées de façon à permettre aux ministères et aux organismes d'offrir les programmes et les services à la population canadienne de façon efficace, efficiente et sécuritaire.

PLAN DE TRANSFORMATION DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION DE SERVICES PARTAGÉS CANADA

Création de la plateforme numérique du gouvernement du Canada

Dans son discours du Trône de 2015 et son budget de 2016, le gouvernement du Canada a présenté sa vision concernant les changements concrets et significatifs à apporter au pays. Cette vision compte l'engagement d'ouverture et de transparence dans toutes les activités fédérales, l'assurance de la sécurité de la population canadienne ainsi que la stimulation de la croissance économique à l'aide d'investissements durables dans l'infrastructure du pays. Cette vision est entièrement conforme à l'appel à l'action d'Objectif 2020 de la fonction publique qui consiste à établir un effectif numérique hautement performant de demain qui fait un usage judicieux de la technologie.

Services partagés Canada (SPC) est essentiel à la réalisation de cette vision commune, compte tenu de son mandat visant à fournir les services fondamentaux de centres de données, de réseau, de courriel, d'appareils technologiques en milieu de travail, de cybersécurité et de sécurité de la TI du gouvernement. Ces services représentent le pilier de la TI qui soutient la prestation de services fédéraux à la population canadienne. Chaque fois que des Canadiens franchissent la frontière, qu'ils présentent une demande de prestations d'assurance-emploi, qu'ils s'adressent au gouvernement pour la prise de mesure en cas d'urgence, comme lors des feux de forêt en Alberta, et même chaque fois qu'ils consultent les prévisions météorologiques pour demain, SPC est là pour leur permettre d'entrer en contact avec leur gouvernement et pour veiller à ce que les services fédéraux soient fournis en toute sécurité lorsqu'ils sont nécessaires, en temps et en lieu opportuns. Bref, la réussite de SPC dans la prestation d'infrastructures technologiques est cruciale pour toutes les activités du gouvernement afin qu'il puisse répondre aux besoins de la population canadienne.

Par conséquent, la poursuite des activités quotidiennes est d'une importance capitale depuis le tout premier jour. Cette nécessité était d'autant plus pressante compte tenu de l'infrastructure de TI vieillissante et très fragmentée dont SPC a hérité, une réalité mise en évidence dans le Rapport de la vérificatrice générale du Canada du printemps 2010. Comme le rapport le signale, cet environnement présentait un risque élevé de panne de service et d'exposition aux cyberattaques, puisque des pièces essentielles du matériel ne pouvaient plus être fabriquées ni prises en charge par les fabricants.

Environnement de la TI du gouvernement du Canada avant 2011	Résultats de la transformation de la TI de SPC : Transformer la gestion de l'infrastructure de TI au gouvernement du Canada
<ul style="list-style-type: none"> • Absence de vision commune pour l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada 	<ul style="list-style-type: none"> • Une vision partagée du gouvernement du Canada pour un gouvernement numérique et une infrastructure de TI qui le soutient.
<ul style="list-style-type: none"> • Systèmes et équipement sur le point de devenir obsolètes et peu d'investissement dans le renouvellement • Connectivité limitée en raison des différentes plateformes et des différents systèmes : <ul style="list-style-type: none"> • 63 systèmes de courriel différents et aucune norme d'écriture des adresses ni de plateforme commune; • 543 centres de données inefficaces et vulnérables; • 50 réseaux étendus de télécommunications dépassés et à structure traditionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilité et connectivité améliorées grâce à des systèmes communs <ul style="list-style-type: none"> • Déployer un seul système de courriel pour l'ensemble du gouvernement faisant appel à une convention d'appellation standard @canada.ca • Mettre en place des centres de données moins nombreux, mais qui sont modernes et sûrs, conçus de façon à respecter les normes élevées en matière de fiabilité et de sécurité • Moderniser les services de télécommunications du gouvernement, notamment en établissant un réseau étendu haute vitesse partagé, fiable et plus sécuritaire
<ul style="list-style-type: none"> • Risques résiduels pour l'intégrité des données du gouvernement et risques accrus pour les données des citoyens • Risque de défaillance des systèmes et plus grande exposition aux menaces liées à la cybersécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité des systèmes et des données et résistance aux cyberattaques <ul style="list-style-type: none"> • Établir une plateforme de cybersécurité de la TI d'entreprise renforcée qui protège les fonds de renseignements du gouvernement et qui garantit un flux d'information sécuritaire, y compris entre la population canadienne et les services gouvernementaux
<ul style="list-style-type: none"> • Approvisionnement décentralisé de logiciels et de matériel technologique en milieu de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Grand pouvoir d'achat qui mènera à des économies d'échelle et à un meilleur rapport qualité-prix pour la population canadienne <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper les achats de logiciels et de matériel technologique en milieu de travail à l'échelle du gouvernement afin de transformer le pouvoir d'achat du gouvernement en la valeur la plus élevée pour les contribuables canadiens

L'étendue, la portée et la complexité de ce plan sont ambitieuses et sont parmi les seules de ce genre au Canada et ailleurs dans le monde, ce qui exige une orchestration, une innovation et une synchronisation sans précédent à l'échelle gouvernementale.

SPC fait des progrès dans l'atteinte de ses objectifs :

- des centres de données plus sécuritaires et efficaces ont été mis sur pied;
- des contrats qui permettront le regroupement du réseau étendu du gouvernement du Canada ont été attribués;
- la migration vers un seul système de courriel à l'échelle du gouvernement est en cours.

SPC accorde une importance accrue au service à la clientèle, à une bonne gestion financière et à la responsabilisation au moyen d'un modèle opérationnel revu axé sur les personnes, les services, la gestion des projets et des finances, ainsi que la protection de sécurité cybernétique intégrée.

*Réalisations à ce jour**

Faits saillants en bref

- Fermeture de 62 centres de données au total
- Installation de 97 718 téléphones de bureau ayant la technologie de la voix sur le protocole Internet (VoIP)
- Prestation d'un service Wi-Fi à 30 729 fonctionnaires
- Vidéoconférences de catégorie organisationnelle maintenant offertes dans les 43 ministères
- Établissement de centres des opérations de protection, mise en place de la sécurité dès la conception et mise en œuvre de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

**En date du 31 mars 2016*

Gestion de l'environnement de la TI : une responsabilité commune

Plusieurs ministères du gouvernement du Canada sont responsables de gérer l'environnement de la TI, et chacun de ces ministères a des responsabilités différentes :

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada, appuyé par la Direction générale du dirigeant principal de l'information, élabore une stratégie et établit une politique et des exigences obligatoires pour l'ensemble du gouvernement en matière de cybersécurité et de sécurité de la TI, et fournit une orientation sur la mise en œuvre des directives. Le SCT établit des directives stratégiques pour l'ensemble du gouvernement en matière de TI, avec la participation des sous-ministres, des dirigeants principaux de l'information et des autres intervenants. La responsabilité de fournir des services de TI est partagée entre les organisations gouvernementales et les fournisseurs de services centraux de TI, tels que Services partagés Canada et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Les ministères et les organismes sont responsables de la gestion des applications propres aux ministères ainsi que de l'élaboration d'instruments de politique relatifs à la gestion de l'information conformément aux directives du Conseil du Trésor.

Services publics et Approvisionnement Canada fournit des services de TI appuyant des services tels que les systèmes de gestion des ressources humaines, la paye et les pensions, les dossiers organisationnels et la gestion des documents, ainsi que les systèmes et services financiers. SPC et SPAC appuient conjointement les organisations fédérales pour l'approvisionnement en biens et services de TI.

Services partagés Canada a le mandat d'offrir des services de centres de données, de réseaux et de courriel aux plus grands ministères. Les plus petites organisations gouvernementales reçoivent ces services à titre facultatif. SPC, le Centre de la sécurité des télécommunications et Sécurité publique Canada ont une responsabilité commune en ce qui concerne la cybersécurité et de la sécurité de la TI, et sont supervisés par le Conseil du Trésor. De plus, SPC est responsable de l'approvisionnement de matériel et de logiciels, y compris des logiciels de sécurité pour des appareils technologiques en milieu de travail, les appareils physiques et les logiciels connexes autorisés qui sont utilisés pour le travail de bureau gouvernemental.

Établir les bonnes bases : modèle opérationnel intégré évolué de SPC

Les avantages d'une approche pangouvernementale visant à fournir et à moderniser les services d'infrastructure de TI demeurent clairs. De même, la vision de SPC relative à l'établissement d'une infrastructure de TI moderne, sécuritaire, efficace et fiable demeure juste.

Toutefois, l'envergure et la portée du programme de transformation de SPC sont ambitieuses et dépendent d'un ensemble de facteurs internes et externes pour être considérées comme une réussite. Ces facteurs comprennent :

- la capacité de l'industrie à fournir les solutions nécessaires;
- la capacité d'exécution des services de SPC et l'état de préparation des clients pour assurer la transition tout en s'acquittant de leur propre mandat et en respectant les priorités ministérielles;
- la stabilisation du matériel et des systèmes informatiques vétustes prenant plus longtemps que prévu;
- la gestion de demande croissante de services de SPC d'une année à l'autre.

Ensemble, ces défis soulignent le besoin d'apporter des changements organisationnels et stratégiques pour garantir la réussite de SPC au cours des années à venir. Par conséquent, il faut axer davantage les efforts sur la rigueur de la gestion des services et la viabilité financière tout en essayant d'établir des échéanciers de transformation plus réalistes en entière de conformité avec les capacités des clients et de l'industrie.

SPC améliore son modèle opérationnel afin de mieux appuyer les efforts déployés à l'échelle ministérielle pour assurer l'excellence de la prestation de services et appuyer la gestion financière et des projets tout au long des activités. Cinq disciplines de gestion organisationnelle guident la voie à suivre par le Ministère :

- 1) **Gestion des personnes** : Renforcer la capacité d'employés compétents dont a besoin SPC pour atteindre, maintenant et pour l'avenir, ses objectifs de prestation et de modernisation des services de TI. La planification de l'effectif, le recrutement, l'apprentissage et le perfectionnement continu ainsi que l'habilitation des employés sont certaines des mesures qui seront prises.
- 2) **Gestion financière** : Établir une stratégie claire et transparente d'établissement des prix et des coûts qui tient entièrement compte de la demande de services actuelle et nouvelle et qui appuie un programme officiel de remplacement des immobilisations pour relever les défis liés à l'équipement de TI qui arrive en fin de vie et qui sera mis hors service.
- 3) **Gestion de projets** : Mettre à niveau le régime de gestion de projets pour assurer une gouvernance efficace, une planification intégrée et une capacité organisationnelle opportune qui permettront à SPC d'optimiser la valeur générée par ses projets, d'adopter de nouvelles technologies et, finalement, de répondre à la demande croissante de services numériques plus sécuritaires et adéquats et toujours plus rapides.
- 4) **Gestion des services** : Adopter une approche globale axée sur la clientèle pour fournir des services quotidiens et réaliser les activités de transformation en s'appuyant sur une stratégie de gestion des services remaniée, des outils et des processus d'entreprise et un programme spécialisé, tous conçus pour améliorer la prestation des services.
- 5) **Gestion de la sécurité** : Adopter une approche de sécurité dès la conception pendant toute la durée des activités tout en fournissant à l'échelle de l'entreprise les services de sécurité fiables, protecteurs et résilients nécessaires pour réaliser la vision en matière de sécurité de la TI du gouvernement fédéral et atteindre les résultats connexes, assurer l'exécution des programmes fédéraux de façon fiable et protéger la vie privée et les données de la population canadienne.

Questions : Mise en œuvre des stratégies de gestion :

- *Gestion des personnes : Quelles autres initiatives touchant l'effectif et le milieu de travail sont requises?*
- *Gestion financière : Quelle approche doit être adoptée pour évaluer le progrès, démontrer les avantages et produire des rapports sur le progrès destinés aux clients, aux parlementaires et à la population canadienne?*
- *Gestion de projets : Quelles mesures doivent être en place à SPC et dans les organisations clientes pour fournir une planification de projets intégrée?*
- *Gestion des services : Quels nouveaux outils et processus sont requis pour réaliser le modèle « sous forme de service » de SPC?*

- *Gestion de la sécurité : De quelle façon SPC doit-il assurer l'approche de sécurité dès la conception pour la protection en tout temps contre les menaces à la cybersécurité?*
- *Y a-t-il d'autres domaines sur lesquels SPC doit se concentrer davantage?*

Des plans d'action pour mettre en œuvre des stratégies relatives aux effectifs, aux finances, aux projets, aux services et à la cybersécurité seront élaborés et éclairés par les consultations relatives au programme de transformation de la TI, par les conseils de la Commission d'examen indépendante et par la mobilisation continue avec le personnel de SPC et des organisations clientes.

Remaniement de la feuille de route

Une vision demeure théorique à moins qu'elle ne soit appuyée par un plan stratégique solide qui permet de la concrétiser. Le programme de transformation de la TI mis à jour, éclairé par le travail de la Commission d'examen indépendante et les consultations générales avec le personnel, les organisations clientes et l'industrie est utilisé à cette fin en présentant le plan réaliste et réalisable de SPC visant à concrétiser sa vision. En réalisant ce plan de transformation de la TI, SPC relèvera les défis auxquels il a été confronté à ce jour et fera passer le gouvernement d'un environnement de plus en plus coûteux et incertain à un modèle pangouvernemental de plateforme de TI et de prestation de services plus simple, plus logique et plus sécuritaire.

Transformation organisationnelle : le service est la priorité la plus importante

D'abord, SPC désire faire en sorte que ses programmes et ses services correspondent à une organisation de prestation de services d'entreprise. SPC peut réaliser cette vision en mettant en œuvre les plans dans le cadre de ses stratégies relatives aux effectifs, aux services, aux projets, aux finances et à la sécurité ainsi qu'en adoptant la philosophie du « service d'abord » et un modèle « sous forme de service » pour fournir les bons services au bon moment. Pour respecter son modèle du « service d'abord », SPC utilise des outils de gestion et de prestation des services, notamment :

- des cibles de service claires, telles que les heures de service, la disponibilité des services et le temps nécessaire à leur remise en état;
- une expérience de la clientèle uniforme et une gestion de la demande axée sur la clientèle;
- des outils offrant à la clientèle une visibilité entière de l'état des services.

Dans le cadre de cet état souhaité, SPC agira non seulement à titre de fournisseur de services, mais également à titre de courtier de services pour les services d'infrastructure de TI de grande valeur fournis par SPC ou par le secteur privé. Dans tous les cas, les services seront fournis en temps opportun et respecteront les normes de sécurité, de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité les plus élevées des clients. Parallèlement, SPC offrira des conseils et des directives pour aider ses clients à élaborer des stratégies et des services qui permettent de répondre aux besoins d'aujourd'hui tout en se préparant à répondre à ceux de demain. Tout au long du processus, SPC souhaite agir à titre d'entité unique appuyée par des outils et des processus modernes de gestion de services et en mesure de servir le gouvernement à titre d'entreprise unique, tout en répondant aux besoins de chaque organisation.

Question:

Quels autres outils ou stratégies de gestion et de prestation des services SPC doit-il envisager d'utiliser?

Transformation technologique : l'infrastructure de TI de l'avenir

SPC réalisera ensuite sa vision technologique grâce aux efforts déployés par ses six secteurs de programme principaux :



1) Initiative de transformation des services de courriel (ITSC).

L'Initiative de transformation des services de courriel a été mise en place pour traiter directement ces défis en tirant profit d'une approche pangouvernementale et de l'expertise de l'industrie afin d'établir un système de courriel d'entreprise unique utilisant la convention d'appellation standard @canada.ca. Ce système vise à améliorer l'accès public aux services gouvernementaux ainsi que la qualité, la valeur et la sécurité globales des services. Pour concrétiser cette vision, SPC regroupe 63 systèmes de courriel différents provenant de 43 organisations en un seul système. Grâce à l'ITSC, SPC regroupe et modernise les services de courriel de 43 ministères et organismes fédéraux, ce qui représente 500 000 boîtes aux lettres dans 63 systèmes de courriel distinct à l'échelle du Canada.

L'achèvement de l'ITSC à l'échelle des 43 ministères était prévu en mars 2015. Il est maintenant prévu que la transition sera terminée d'ici mars 2018.



2) Regroupement des centres de données (RCD).

L'objectif du RCD consiste à faire passer l'exécution des programmes et la prestation des services gouvernementaux de plus de 500 centres de données en 2011 à sept centres de données d'entreprise sécurisés ou moins, très fiables et interconnectés dans les années à venir. Les nouveaux centres de données doivent disposer d'une capacité de remplacement

(redondance intégrée et efficacité); par conséquent, si un système ou une section est mis hors ligne, les données et les applications peuvent être récupérées et les activités et services du gouvernement peuvent se poursuivre sans heurt.



3) Programme de transformation des télécommunications (PTT).

SPC fournit des services regroupés et rentables de données, de téléphonie et de conférence dans cinq secteurs de service principaux : 1) services du réseau étendu (RE); 2) services du réseau local (RL); 3) services téléphoniques; 4) services de conférence; et 5) services hébergés de centre de contact. L'infrastructure de TI existante du gouvernement comprend actuellement une série de réseaux à structure traditionnelle dotée d'une interconnexion minimale. De plus, les services téléphoniques sont fournis au moyen d'une combinaison de technologies, ce qui fait en sorte qu'ils sont très peu axés sur la normalisation et que leur qualité varie.

Au moyen du PTT, SPC traite ces problèmes comme suit :

- 1) regrouper l'infrastructure du réseau étendu du gouvernement en un seul réseau d'entreprise pour offrir des connexions réseau plus rapides, plus fiables et plus sécuritaires afin de répondre à la demande croissante de bande passante et réduire le nombre de connexions Internet;
- 2) regrouper l'infrastructure du réseau local et offrir une connectivité sans fil (Wi-Fi) à 80 % des fonctionnaires d'ici 2020;
- 3) éliminer les lignes téléphoniques non utilisées et s'assurer que les organisations fédérales utilisent des appareils sans fil et de nouvelles technologies modernes, comme les services de voix sur le protocole Internet afin de remplacer les systèmes téléphoniques en place coûteux et désuets;
- 4) normaliser les services de vidéoconférence afin d'améliorer l'interopérabilité, d'augmenter la productivité des utilisateurs finaux, de réduire le besoin de se déplacer ainsi que les dépenses connexes, et de générer, dans la plupart des cas, une valeur améliorée;
- 5) réduire les chevauchements et réaliser des économies d'échelle en regroupant et en intégrant les infrastructures du centre de contact du gouvernement, y compris les centres de contact destinés au public.



4) Cybersécurité et sécurité de la TI (CSTI). Dans le cadre du mandat de SPC, la DGCSTI est chargée de l'élaboration des plans, de la conception et de la prestation des services de cybersécurité et de sécurité de la TI liés à l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada ainsi qu'à son infrastructure de niveau secret. Le rôle de SPC dans le renforcement de la sécurité est primordial pour : 1) exécuter les

programmes et réaliser les priorités du gouvernement; 2) protéger la vie privée de la population canadienne; 3) préserver notre avantage concurrentiel, notre prospérité économique et notre sécurité nationale. Les Canadiens (personnes et entreprises confondues) et nos alliés doivent avoir confiance en la capacité du gouvernement à conserver leurs renseignements personnels et leurs données sensibles.

La stratégie de CSTI est conforme aux stratégies et aux plans d'action globaux en matière de TI du gouvernement du Canada, comme le *Plan stratégique de la technologie de l'information de 2016-2020 du gouvernement du Canada*, les [10 meilleures mesures de sécurité des TI](#) visant à protéger les réseaux Internet et l'information du gouvernement du Canada établies par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) et les [consultations sur la Stratégie de cybersécurité du Canada](#), lancée par Sécurité publique Canada. Les priorités seront établies de façon continue en fonction d'un certain nombre de facteurs importants afin d'obtenir l'ampleur et la profondeur de la sécurité nécessaire pour atténuer les risques et les menaces auxquels fait et fera face le gouvernement du Canada.



5) Initiative des appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) : Les appareils technologiques en milieu de travail font partie du matériel de TI et d'informatique essentiel. Ce matériel comprend des outils de productivité au bureau comme le traitement de texte, les feuilles de calcul et les logiciels de présentation ainsi que des ordinateurs de bureau et portatifs, des imprimantes et des numériseurs.

L'initiative des ATMT met en œuvre la normalisation, le regroupement et la modernisation à l'échelle de l'organisation grâce à des activités comme le regroupement des contrats. Ainsi, SPC offre un meilleur rapport qualité-prix en tirant profit du pouvoir d'achat du gouvernement, tout en améliorant les services offerts aux utilisateurs et en renforçant la position du gouvernement en matière de sécurité. Les ministères et les organismes sont responsables de la mise en œuvre, du soutien et de la gestion du cycle de vie des appareils technologiques en milieu de travail.



6) Gestion des services. Comme il a été souligné précédemment, SPC adopte une approche de gestion et de prestation des programmes intitulés « le service d'abord » afin que SPC soit un fournisseur de services de technologie de l'information axés sur la clientèle. En plus de constituer une priorité de gestion pour l'ensemble du ministère, la gestion des services devient également, dans le cadre du mandat de SPC, un programme de transformation. Dans le cadre de ce programme, SPC a établi une Stratégie de gestion des services et a mis en œuvre des processus et des outils de gestion des services tels que le catalogue de services et les attentes relatives au niveau de service pour chaque service de TI que SPC doit fournir. Ces stratégies et outils sont soutenus par les équipes de gestion des comptes mises sur pied pour traiter avec les organisations clientes afin de leur offrir une meilleure expérience de service à la clientèle. Un nouvel outil de service géré par la Gestion des services de technologie de l'information (GSTI) sera aussi mis en place. Grâce à une approche

progressive, l'objectif est d'établir des pratiques de gestion des services efficaces en mettant en œuvre des processus de la GSTI bien développés afin de maximiser l'efficacité, de simplifier le déroulement des activités et d'améliorer la qualité des services offerts.

La capacité de SPC de répondre aux exigences de chaque programme dépendra encore beaucoup de l'harmonisation et du soutien à l'échelle du gouvernement, puisque ses différentes initiatives de transformation sont en concurrence pour obtenir du financement, des ressources et du temps au sein de l'organisation. SPC adopte donc une approche de planification intégrée afin d'identifier toutes les interdépendances importantes, de traiter directement de l'état de préparation et de la capacité des ministères et d'assurer la séquence et la coordination horizontales convenables pendant l'exécution du projet pour éviter la lassitude à l'égard de la transformation dans la mesure du possible. SPC continuera aussi de tirer profit des comités interministériels désignés quant à la planification et aux priorités en matière de TI à l'échelle de l'organisation afin de soutenir ses efforts dans ce domaine.

Questions :

- *SPC a-t-il conçu le bon plan pour la création d'une plateforme numérique sécuritaire, fiable et efficace afin de fournir des services à la population canadienne?*
- *L'objectif de SPC, consistant à fournir des services d'infrastructure de TI modernes, fiables, sécuritaires et économiques, est-il appuyé par le programme de transformation de la TI, l'avenir de la TI et les besoins des clients à venir?*
- *SPC dispose-t-il des capacités opérationnelles et des compétences requises pour appuyer un plan de transformation de la TI révisé?*
- *Les plans de mise en œuvre proposés nous aideront-ils à atteindre les objectifs dans chaque secteur?*
 - *Ces plans de mise en œuvre soulèvent-ils de nouvelles questions que SPC devra examiner?*

Mettre le nuage à profit

SPC utilisera aussi intelligemment les services infonuagiques commerciaux. Les efforts de SPC appuient directement la [Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du Gouvernement du Canada](#) en faisant de SPC un [courtier et fournisseur de services d'infonuagique au moyen de la stratégie d'activation du nuage](#), ainsi que l'intermédiaire pour les besoins d'informatique en nuage, en servant ses clients fédéraux aux côtés des intervenants du secteur public aux niveaux provincial et municipal. Dans ce rôle, SPC mettra ses clients au défi afin d'élaborer de bonnes bases pour l'utilisation des services d'infonuagique, tout en agissant à titre de gestionnaire public pour s'assurer que les services offerts respectent toujours les normes les plus élevées en matière de sécurité, de disponibilité et de rapport qualité-prix.

Transformation technologique : industrie

La participation de l'industrie et les dialogues sont essentiels pour réaliser la vision de SPC et s'assurer que celle-ci demeure au premier plan du changement technologique afin d'offrir des services de grande valeur à ses clients. Par exemple, dans le cadre de son processus d'approvisionnement, SPC organise régulièrement à l'intention des entreprises des journées de consultation de l'industrie et des rencontres individuelles pour poser des questions et obtenir des réponses durant l'élaboration des invitations à se qualifier ou des demandes de propositions associées à l'approvisionnement relatif aux télécommunications, aux centres de données, aux technologies en milieu de travail et à l'activation du nuage qui sont affichées sur le site Achatsetventes.gc.ca. SPC continuera également d'utiliser de façon efficace et équilibrée les solutions du secteur privé et à l'interne, en tirant partie des technologies émergentes et des nouveaux services gérés par l'industrie qui offrent le meilleur rapport qualité-prix. Par exemple, SPC continuera de mettre à contribution le secteur privé pour gérer et maintenir ses centres de données. À titre de spécialistes dans ce domaine, ces entreprises assureront l'opération et l'entretien permanents de ces installations spécialisées, en pleine conformité avec les politiques et pratiques opérationnelles en matière de sécurité et de confidentialité du gouvernement.

SPC continue de mobiliser l'industrie grâce à sa [Table ronde sur l'infrastructure de la technologie de l'information](#). Après la tenue de 10 séances de travail jusqu'à présent, ce forum met à profit le rôle précieux que le secteur privé peut jouer dans la transformation de l'infrastructure de TI du gouvernement et permet à SPC de solliciter directement les conseils et l'orientation de l'industrie par rapport à ses plans. SPC continuera d'appliquer son approche relative aux solutions d'approvisionnement collaboratif axée sur la consultation continue avec l'industrie pendant l'approvisionnement afin d'évaluer la volonté et la capacité du secteur privé et de donner l'occasion à SPC de répondre aux préoccupations de l'industrie. SPC continuera de perfectionner cette approche afin de favoriser une meilleure communication avec la communauté de fournisseurs, incluant les petites et moyennes entreprises (PME). Toutes ces mesures permettront à SPC d'améliorer ses résultats d'approvisionnement en adoptant des approches novatrices.

Questions:

- *De quoi SPC et le gouvernement du Canada ont-ils besoin pour répondre à la demande toujours croissante en matériel, en logiciels et en systèmes de TI pour la prestation de services aux Canadiens?*
- *Le Plan de transformation de TI de SPC cadrera-t-il adéquatement avec les tendances au sein du secteur de la TI et les capacités des fournisseurs?*
- *Existe-t-il des données repères de l'industrie qui permettraient à SPC d'évaluer la progression de sa transformation?*

CONCLUSION

En fin de compte, la population canadienne s'attend à recevoir des services sécuritaires, rapides et fiables, offerts à l'endroit et au moment où ils en ont besoin et au meilleur rapport qualité-prix. SPC reste déterminé à soutenir le gouvernement pour atteindre ces attentes ou les surpasser, et ainsi à réaliser la vision d'un service public numérique moderne, en utilisant intelligemment la technologie pour mieux servir la population canadienne.

En dépit des nombreux défis, la création de SPC demeure une bonne décision de la part du gouvernement. Le gouvernement ne pourrait pas continuer à fonctionner avec une technologie désuète. De plus, l'idée que chaque organisation fédérale moderniserait son infrastructure de TI une à une en mettant en place des systèmes indépendants n'est tout simplement pas viable. Le gouvernement a dû travailler de concert pour construire une plateforme de service et de TI partagée et pour éliminer les chevauchements inutiles dans le processus. En fait, la proposition d'une infrastructure de TI commune garantit toute la vision numérique du gouvernement; sans elle, la vision ne peut pas être réalisée. Celle-ci vise à assurer la cybersécurité adéquate des données du Canada et de la population canadienne, ce qui nécessite la mise en place d'un périmètre de défense solide, toutes les organisations étant protégées par des pare-feu et des moyens de défense des TI partagés.

Le programme de transformation de SPC intègre tout le gouvernement pour mettre en place les piliers afin de renforcer la prestation de services pour les années à venir. La tâche ne sera pas facile. Ces travaux exigent du leadership, de la persévérance et une organisation axée sur le service à l'écoute des clients, en plus de clients prêts à travailler en partenariat afin d'accomplir une vision partagée de l'excellence des services de TI, malgré des conditions opérationnelles difficiles. SPC est convaincu qu'il peut et pourra répondre à ces demandes, grâce à un modèle d'affaires viable, à une approche de mise en œuvre réaliste et mieux intégrée et à une philosophie « le service d'abord ». La population canadienne ne s'attend à rien de moins et ne mérite rien de moins.

Questions :

- *Quels sont les trois facteurs qui permettront à SPC de réussir?*
- *Quels sont les trois facteurs qui pourraient nuire à la réussite de SPC?*