



# Le parcours pour servir le Gouvernement numérique

**Présentateur:** Gilles Dufour, directeur général, Planification opérationnelle et du soutien à la clientèle  
Barry Rodger, directeur, opérations d'établissement des coûts

**Date:** Le 23 novembre 2018

## Expérience du gouvernement du Canada relative aux services partagés

- Historique
- Quels sont les services partagés que Services partagés Canada (SPC) fournit au gouvernement du Canada (GC)?
- Certains des premiers défis qu'a connus SPC
- Examen de l'harmonisation des ressources de Services partagés Canada (Gartner)
- Qu'est-ce qui a changé?
- Prochaines étapes



# Historique

## Chronologie du téléphone intelligent

**NON CLASSIFIÉ**



**1999 – BlackBerry 850**  
Prenant en charge la messagerie électronique avec navigation HTML limitée, le petit appareil présente un écran monochrome.



**2003**  
BlackBerry 7210 a été le premier appareil avec un écran couleur



**Mars 2004**  
Le BlackBerry 5810 était le premier modèle avec des capacités téléphoniques, mais un casque était nécessaire



**2007**  
BlackBerry 8320 avec WiFi



**2006**  
Le BlackBerry 8700 comportant un grand écran de 320 × 240 pixels et une profondeur de couleur de 65 000



**2007**  
Sortie du premier iPhone



**2011**  
Sortie du Galaxy Note

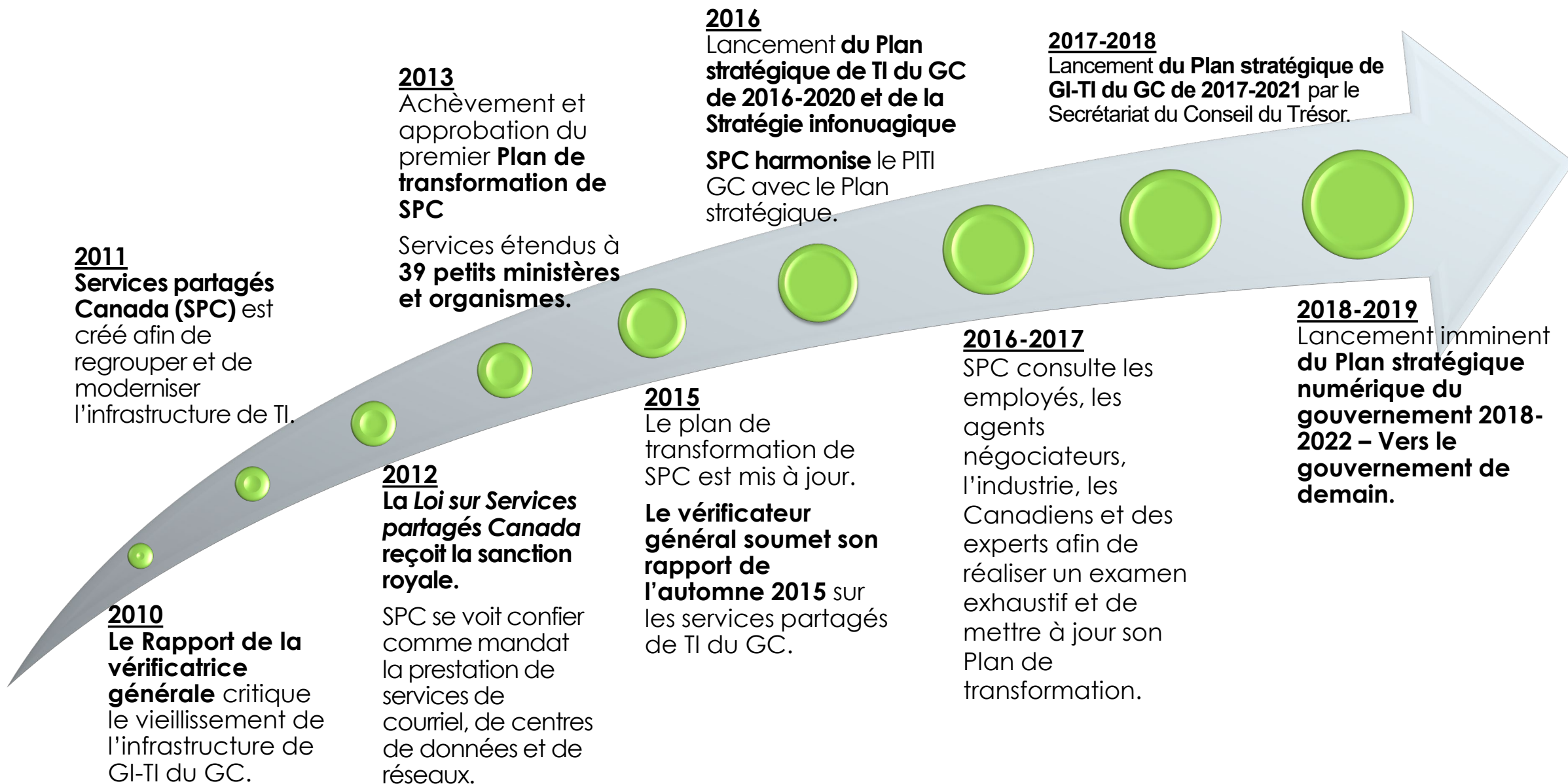
**août 2011**  
SPC est créée

**Faits intéressants :**  
**Téléphones intelligents**  
55K appareils en 2011 contre 110K en 2017 – une croissance de 100%

**Wi-Fi**  
en 2013 – 1,000 contre en 2018 – 8,982  
une croissance de 800%

**Stockage en ligne**  
en 2013 – 36 Po contre en 2018 – 155 Po  
une croissance de 330%

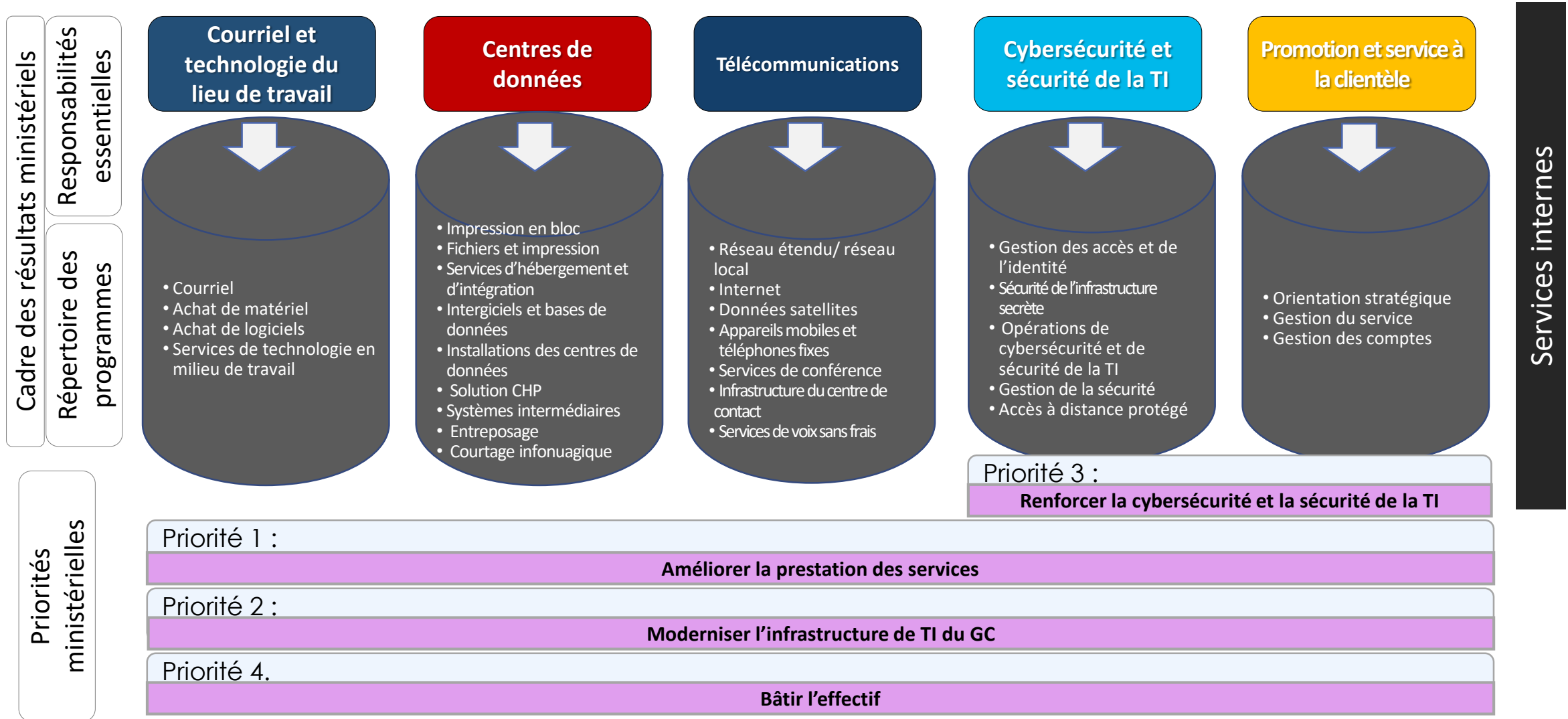
## Le parcours des services partagés du gouvernement du Canada



# Quels sont les services partagés que Services partagés Canada (SPC) fournit au gouvernement du Canada (GC)?

NON CLASSIFIÉ

## Cadre des résultats ministériels



# Certains des premiers défis qu'a connus SPC

NON CLASSIFIÉ

Catégories financières (**Service**, **Croissance**, **Renouvellement continu**, **Projet**) utilisées dans le plan stratégique de TI du GC pour 2016-2020

## Principaux défis de SPC:

- Aucun mécanisme pour couvrir la **CROISSANCE** de la demande
- Le **RENOUVELLEMENT CONTINU** est assuré par l'adoption d'une approche bris/réparation pour gérer l'infrastructure traditionnelle
- Capacité financière et de RH insuffisante pour répondre à la demande de **SERVICES**
- Immaturité en matière de gestion de services et de projets pour répondre à la demande de **SERVICES**
- Aucun investissement initial dans les **PROJETS DE MODERNISATION**

## Incidence sur les partenaires:

- Faible satisfaction de la clientèle – **SERVICE**
- Incapacité à prédire les coûts de TI – **CROISSANCE**
- Dépendance soutenue à l'infrastructure traditionnelle peu fiable – **RENOUVELLEMENT CONTINU**
- Faible confiance à l'égard des approches d'entreprise – **SERVICE**
- Retards dans la migration vers les solutions d'entreprise – retards dans le **PROJET**

*Sommaire et recommandations pour la direction:*

## Constatations

La lacune la plus critique se trouve dans la gouvernance

- Il n'existe pas de rôle, de pouvoir ou de responsabilité centraux pouvant gérer l'établissement des priorités et la direction opérationnelle au sein du GC.

Il faut un rôle pangouvernemental pour la TI

- Un leadership de haut niveau (c.-à-d. au niveau du sous-ministre) pour la TI du GC doit être établi. Ce rôle assumerait l'autorité et la responsabilité globales pour la TI et la profession en TI pour le GC.

Le SM des TI met en œuvre une série de recommandations clés

- Le groupe d'experts a ciblé cinq recommandations au niveau macro que le GC doit examiner pour atteindre ses objectifs à court et à long terme.

## Recommandations

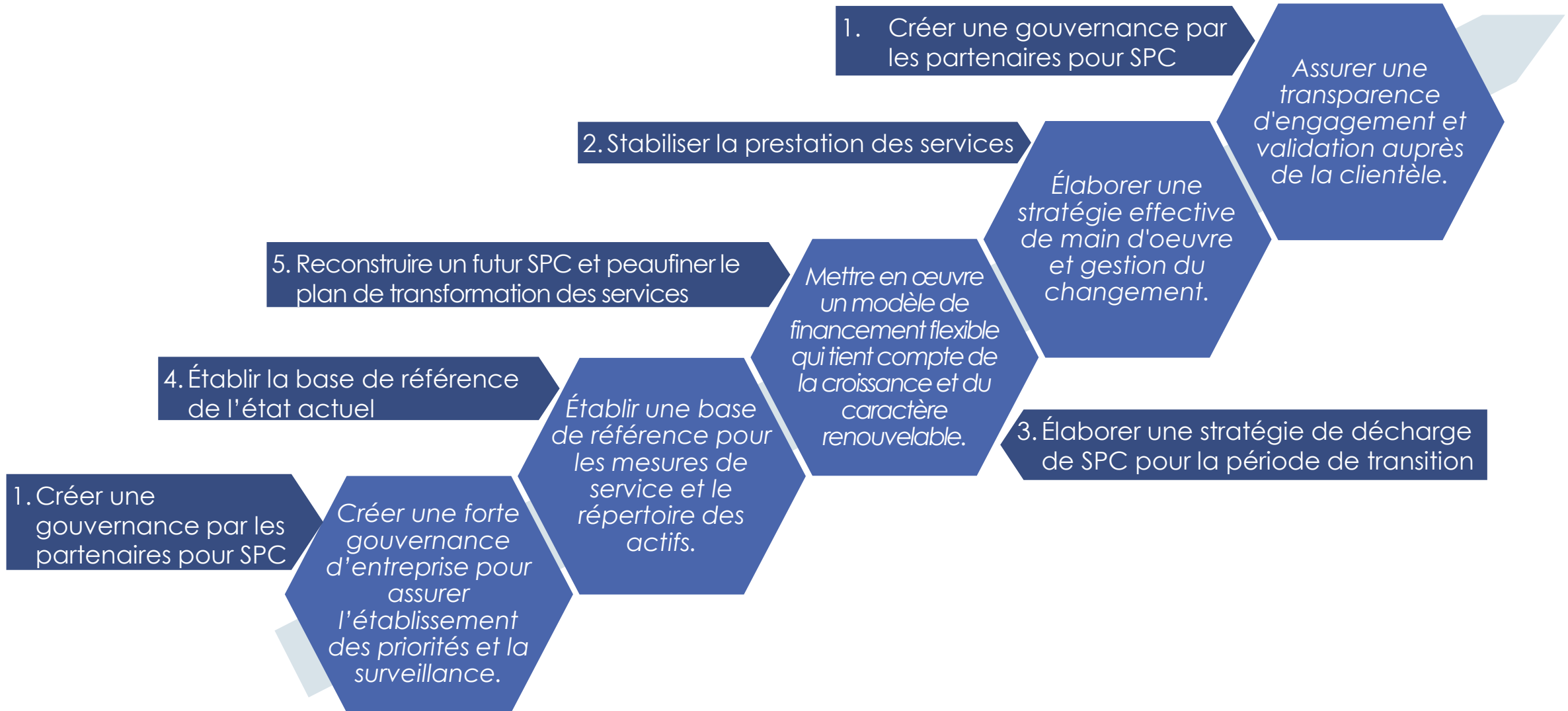
1. Établir la gouvernance par les partenaires pour SPC
2. Stabiliser la prestation des services
3. Élaborer une stratégie de décharge pour la période de transition
4. Établir la base de référence de l'état actuel
5. Reconstruire un futur SPC et peaufiner le plan de transformation



# Qu'est-ce qui a changé?

NON CLASSIFIÉ

*Facteurs de réussite des services partagés*





## 1. Créer une gouvernance par les partenaires pour SPC

### Changements à la politique de GI-TI du GC

#### Portée générale

Préciser les rôles et responsabilités des DPI ministériels et du DPI du GC.

- Définir le rôle du DPI du GC (niveau du SM).
- Définir et exiger le rôle du DPI ministériel.
- Créer une relation fonctionnelle entre le DPI du GC et les DPI ministériels.

#### Établir la gouvernance par les partenaires

Mettre sur pied des comités de surveillances du Comité sur les priorités et la planification intégrées (CPPI) des sous-ministres et du Conseil d'examen de l'architecture intégrée (CEAI) du GC.

- Le CPPI-SMA gère la priorisation à l'échelle du GC des initiatives de TI.
- Les membres du CPPI-SMA sont choisis parmi des représentants au niveau SMA des partenaires.
- Les membres du CPPI-SM sont des représentants au niveau SM des partenaires.
- Le CEAI du GC assure une surveillance et une orientation précoces pour les concepts.

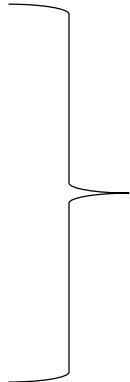
# Qu'est-ce qui a changé?

NON CLASSIFIÉ

## 2. Stabiliser la prestation des services

### Amélioration du processus ITIL

- Exécution des demandes
- Gestion des incidents
- Gestion des changements
- Gestion des actifs et configurations de service



Processus clés

### Outil de gestion des services de TI

### Normes de service et répertoire des services

### Augmentation de 900 employés sur trois ans

## 3. Élaborer une stratégie de décharge de SPC pour la période de transition

### **Courtage infonuagique**

- Les contrats non classifiés en vigueur.
- Les contrats de niveau Protégé B seront en vigueur l'an prochain.

### **Atténuation de la charge de travail**

- Retraite
- Migrer vers les services d'informatique en nuage non classifiés.
- Migrer vers les services d'informatique en nuage de niveau Protégé B.
- Migrer vers les services d'informatique en nuage sur place pour les applications classifiées/à haut risque.
- Migrer vers le centre de données d'entreprise.

## 4. Établir la base de référence de l'état actuel

### Programme de RTI:

- Met en place un processus pour garder les ressources de technologie d'information (RTI) du gouvernement du Canada pertinentes et actualisées (budget sur trois ans : 356 M\$)

### Le Programme s'articule autour de trois activités:

#### Découverte des actifs

- Créer un répertoire des actifs en vue d'établir une base de référence et de veiller à ce que le travail soit axé sur les domaines les plus importantes, comme le renouvellement de l'infrastructure et la gestion de la croissance organique.

#### Migration du système d'exploitation (SE) Windows 2008

- L'infrastructure à mettre en place doit soutenir la migration du SE Windows 2008 à Windows 2016 (plus de 20 000 serveurs en deux ans)

#### Remplacement des TI existantes

- Poursuivre le travail lié à l'intégrité des programmes (renouvellement continu) portant sur l'infrastructure de SPC, laquelle a atteint sa fin de vie utile/fin de période de service et est à risque de tomber en panne.

## 5. Reconstruire le futur SPC et améliorer le plan de transformation

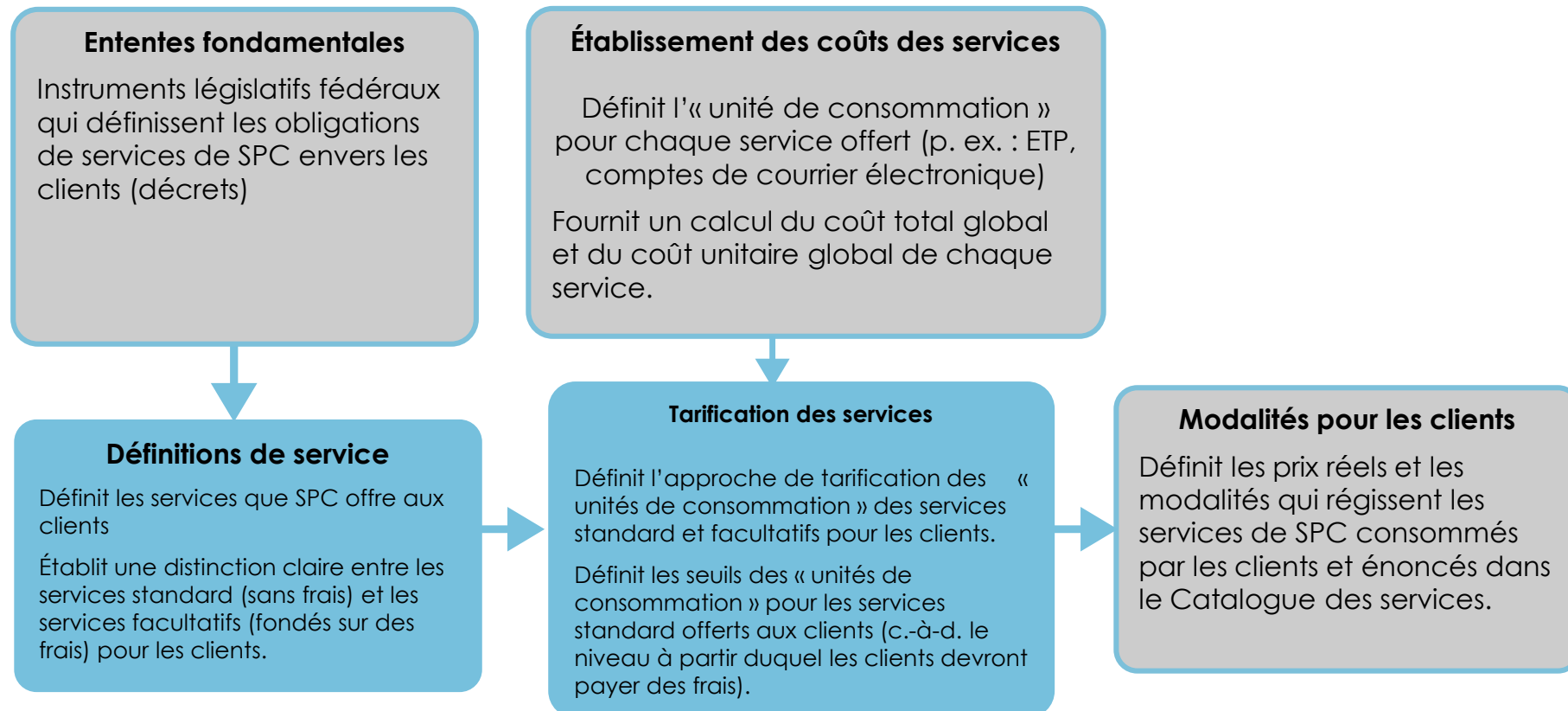
- En 2011, SPC a été formé afin de consolider et d'optimiser la technologie d'information de 43 ministères gouvernementaux.
- Subséquemment, les activités de planification ont été entreprises en collaboration avec le Bureau du Conseil privé afin de favoriser la transformation de l'infrastructure du GC, pour les centres de données, le courriel et les télécommunications.
  - SPC devait transformer et consolider la TI afin de réaliser des économies d'échelle et de renforcer son pouvoir d'achat auprès de la communauté des fournisseurs.
- En 2015, SPC a établi un modèle de tarification en fonction des difficultés de croissance de la consommation des services de SPC.
  - La demande des partenaires pour des services traditionnels et d'entreprise a exercé de la pression sur SPC et sur sa capacité de répondre aux attentes, car nous n'étions pas en mesure de nous adapter à cette hausse de croissance. [c.-à-d. réseau étendu, Wi-Fi, voix (cellulaire) etc.]
- En 2016, le rapport de Gartner sur la transformation des TI au Canada recommandait de déterminer des solutions à l'infrastructure vieillissante et soulevait le besoin d'investir dans l'infrastructure des TI du gouvernement du Canada.
  - SPC a adopté une approche davantage axée sur le client en adhérant aux normes de services applicables avec les ministères partenaires.
  - SPC a commencé à travailler avec les organismes centraux afin de trouver une solution pour l'infrastructure vieillissante dont il a hérité dès le départ. SPC n'a pas été financé pour remplacer l'infrastructure, mais bien pour la préserver et l'améliorer.
- En 2017, SPC a ciblé le besoin d'investir dans son effectif afin d'améliorer l'expérience client et de réduire le délai moyen pour effectuer des réparations de l'infrastructure.
- Aujourd'hui, SPC soutient le ministère des Finances, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et le Bureau du Conseil privé dans leurs démarches pour élaborer un plan de financement durable pour le SPC.

# Qu'est-ce qui a changé?

NON CLASSIFIÉ

## Modèle de tarification de base de SPC

- **Calculer le coût de la prestation des services de TI**
- Le calcul du **coût de la prestation des services de TI** passe par une compréhension claire des **définitions des services** et de l'**établissement des coûts des services**.
- **Les définitions des services** découlent d'ententes fondamentales qui définissent les obligations législatives de SPC. Décrites dans le [Catalogue des services](#), les définitions des services établissent la distinction entre les services standard et facultatifs.
- **Établissement des coûts des services** - Définit l'« unité de consommation » pour chaque service offert par SPC et fournit un calcul du coût total global et du coût unitaire global de chaque service offert par SPC.



## 5. Reconstruire un futur SPC et peaufiner le plan de transformation

### L'état futur de SPC

| Exploitation  | CROISSANCE  | Transformation  |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Toutes les activités d'exploitation (assurer la continuité des activités)</li><li>▪ Maintenance prévention en continu</li><li>▪ Renouvellement continu des actifs actuels</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Répondre à la demande de TI des ministères.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bâtir l'architecture d'entreprise d'état final.</li></ul> |

***Le suivi du rendement, la gouvernance et le financement seront harmonisés avec l'exploitation, la croissance et la transformation.***

Du travail est en cours afin d'aider à peaufiner le modèle de tarification de SPC et l'harmoniser à la stratégie d'EXPLOITATION, de CROISSANCE et de TRANSFORMATION.

- Dans un souci de rendre le modèle de tarification plus pertinent et plus transparent, SPC cherche à catégoriser ses services :
  - Services d'entreprise individuels (Améliorer la capacité des fonctionnaires de fournir des services aux Canadiens).
  - Services axés sur les installations (Améliorer le milieu de travail des fonctionnaires afin de faciliter la prestation de services aux Canadiens).
  - Services d'infrastructure (Améliorer l'infrastructure de TI utilisée par les fonctionnaires afin d'offrir des services aux Canadiens).
  - Services spécialisés (Services liés à des programmes particuliers).



# Prochaines étapes

NON CLASSIFIÉ

*Depuis le début de 2016, le gouvernement a fait des investissements considérables pour améliorer ses services d'infrastructure en matière de TI*

## Budget de 2016

- On a alloué la somme de 383,8 M\$ de 2016 à 2018 afin de favoriser la transformation des systèmes de TI, des centres de données et des réseaux de télécommunications du gouvernement.
- Le budget propose également une somme de 77,4 M\$ sur cinq ans afin de renforcer la cybersécurité.

## Automne 2017

Énoncé économique

- On a alloué la somme de 359 M\$ à SPC pour mener à bien des projets de TI essentiels à sa mission.
- On a accordé la somme de 277 M\$ à SPC et au Centre de la sécurité des télécommunications pour poursuivre les initiatives de cybersécurité.

## Budget de 2018

- On a alloué la somme de 2,2 G\$ sur six ans pour améliorer la gestion et la prestation des services et de l'infrastructure de la TI au gouvernement du Canada et pour soutenir les mesures de cybersécurité connexes

| Responsabilités essentielles  |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| Courriel et technologie en milieu de travail  | Centres de données  | Télécommunications   | Cybersécurité et sécurité de la TI   | Gestion des relations avec la clientèle et des services  |
| Résultats ministériels  |   |  |  |  |
| <p><b>Les organisations clientes reçoivent des services de courriel modernes et fiables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Initiative de transformation des services de courriel</li> <li>L'avenir des communications numériques</li> </ul>   | <p><b>Les programmes et services offerts à la population canadienne sont appuyés par des services de centres de données modernes et fiables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter l'agrandissement du CDE de Borden</li> <li>Migration de la charge de travail – projets d'activation et de migration</li> </ul> | <p><b>Les organisations clientes reçoivent des services de élécommunication et de réseau modernes et fiables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Projet de RE du réseau du GC</li> <li>Projet de Transformation des services de centre de contacts hébergés</li> <li>Projet des Services de communication en milieu de travail</li> </ul> | <p><b>Les biens technologiques et les données du gouvernement du Canada sont protégés par une infrastructure de TI sécuritaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Projet de Téléphone intelligent pour communications classifiées</li> <li>Projet d'Authentification des dispositifs de réseau</li> <li>Projet des Services d'accès à distance sécurisé d'entreprise</li> <li>Sécurité du périmètre de l'entreprise (Budget 2016)</li> <li>Conformité et gestion de la vulnérabilité de l'entreprise (Budget 2016)</li> <li>Service interne centralisé d'authentification (Budget 2016)</li> <li>Liste blanche des applications (Budget 2016)</li> </ul> | <p><b>Les clients sont satisfaits de la prestation de services de SPC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie de service à la clientèle à l'échelle du ministère</li> </ul>   |
| <p><b>Les clients reçoivent des services de fourniture de logiciels et de matériel de haute qualité, efficaces et en temps opportun qui répondent à leurs besoins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Passation de marchés pour Services de gestion de l'impression</li> <li>Outils informatiques communs</li> </ul> | <p><b>Les services de nuage répondent aux besoins et aux attentes en matière de fiabilité des organisations clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Services d'infonuagique publics</li> <li>Services d'infonuagique privés</li> </ul>  |  | <p><b>Les interventions de SPC en cas d'incident de cybersécurité ou de sécurité de la TI sont efficaces</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Projet de la Gestion des événements et des informations de sécurité</li> </ul>   | <p><b>Les clients bénéficient d'une gestion de services efficace</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre un outil de Gestion des services de TI</li> </ul>  |
|   |   |  |  | <p><b>Les services d'infrastructure de la TI dont dépendent les organisations clientes sont soutenus par une gestion de projet solide et un approvisionnement efficace</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorations au portail Web d'approvisionnement au paiement</li> <li>Initiative d'incitatif au rendement du fournisseur</li> <li>Maturation des processus et outils de Gestion et livraison de projets</li> </ul> |
| Services internes   |   |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement</li> <li>Plan en matière d'apprentissage et développement</li> <li>La santé et le bien-être</li> <li>Initiatives modernisées ou modifiées</li> </ul>   |   |  |  |  |

Des questions?