

**Réponses de suivi au Comité permanent de la Chambre des communes  
Opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires (OGGO)  
La ministre du Gouvernement numérique  
Le 25 novembre 2020**

**1. Statut de l'équipement pour les demandes d'accès (BDPI / SPC)**

**(PCC) M. Pierre Paul-Hus:** Bonjour, madame la ministre. Le 4 octobre dernier, votre collègue du Conseil du Trésor, Jean-Yves Duclos, a comparu devant nous et nous a mentionné que plusieurs employés fédéraux ne pouvaient pas travailler à distance faute d'avoir des ordinateurs. Cela a des répercussions, à l'heure actuelle, sur le traitement des demandes d'accès à l'information. En fait, il y a un léger pourcentage des demandes qui sont traitées par les ministères. Avez-vous une solution pour régler ce problème?

**Ministre du Gouvernement numérique:** Merci de cette question. Nous avons continué de rendre l'équipement disponible. Je dois dire que c'était une urgence inattendue. Nous avons rapidement doublé la capacité d'accès sécurisé à distance. Nous avons permis à Microsoft Teams de prévoir des conversations sécurisées permettant d'accueillir jusqu'à 187 000 fonctionnaires. Nous avons triplé le nombre d'équipements de téléconférence. La capacité des appels sur WiFi a été portée à 183 000 participants. Comme vous le savez, l'ensemble de la fonction publique compte des centaines de milliers de personnes...

**(PCC) M. Pierre Paul-Hus:** Excusez-moi, madame la ministre, mais ma question est la suivante. Comme la Cour suprême a déclaré que la Loi sur l'accès à l'information était quasi constitutionnelle — cela fait partie des priorités du Canada —, cela fait-il partie de vos priorités, actuellement, de trouver une solution pour que les gens puissent faire leur travail, pour ce dossier en particulier?

**Ministre du Gouvernement numérique:** Tout à fait, c'est pour fournir l'équipement nécessaire afin qu'ils puissent faire leur travail, quel que soit leur travail, au service des Canadiens. Je peux demander à Paul Glover de vous donner plus de détails, si vous le souhaitez, sur la situation actuelle en ce qui concerne les outils, l'équipement et le réseau...

**(PCC) M. Pierre Paul-Hus:** Merci, madame Murray. Vous pourriez peut-être me faire parvenir un rapport à cet égard.

**Réponse**

Le rôle de Services partagés Canada (SPC) a été de travailler avec nos partenaires pour nous assurer qu'ils disposent de l'infrastructure nécessaire pour continuer à offrir des services en ligne aux Canadiens. En plus de l'accroissement de la capacité du réseau, nos partenaires du GC prennent des mesures pour limiter l'utilisation non essentielle du réseau et réduire les activités non essentielles. Les ministères sont chargés de déterminer comment organiser le travail pour répondre à leurs objectifs et obligations opérationnels. SPC a également fourni des équipements tels que des ordinateurs portables et des tablettes aux ministères pour permettre aux fonctionnaires à rester productifs tout en travaillant à domicile.

Sur les 131 institutions qui ont répondu au questionnaire du 26 octobre 2020, 30 ont indiqué qu'elles avaient entièrement la capacité de répondre aux demandes; 101 institutions ont indiqué qu'elles avaient une capacité partielle d'y répondre.

La division de l'AIPRP à SPC a pu s'adapter rapidement à la réalité du travail de la maison sur une base régulière. La majorité des employés de l'AIPRP avait déjà l'accès RPV dans l'éventualité de la fermeture des édifices, Postel avait déjà été mis en place comme mécanisme de réponse aux demandes, 90% des documents recevable des unités des programmes étaient transmis électroniquement et un projet pilote pour la signature électronique était déjà en cours. De plus, vous trouverez ci-dessous les accomplissements additionnels de notre équipe qui ont eu lieu au début de la pandémie COVID-19.

- Adaptation de tous les processus permettant de continuer à répondre aux demandes du public canadien.
- Solutions pour les consultations auprès d'autres ministères ainsi que de tiers internes et externes.
- Conseils à d'autres institutions pour la mise en œuvre de Postel.
- Participation à divers groupes de travail coopératifs sur les réalités actuelles de la COVID-19.

## 2. Détails sur le contrat à fournisseur unique par SPC (SPC)

**(CPP) M. Dane Lloyd:** Ces entreprises m'ont consulté. Elles sont très frustrées parce qu'il y a tellement de contrats à fournisseur unique — de très gros contrats — qui vont à ces entreprises américaines, et elles ont l'impression qu'elles n'ont même pas la possibilité de soumissionner. J'ai appris récemment que Services partagés avait accordé un contrat à fournisseur unique pour un service. Affaires mondiales a lancé un appel d'offres pour le même service, et Affaires mondiales l'a obtenu à 40 % moins cher. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi Affaires mondiales obtient le même logiciel que Services partagés Canada pour 40 % de moins lorsqu'il y a appel d'offres plutôt qu'un contrat à fournisseur unique?

**M. Paul Glover (SPC):** Monsieur le président, la question du député est très vague, mais je peux vous dire que nous utilisons des processus d'approvisionnement standard. Nous prenons toutes les mesures pour nous assurer que nos processus soient concurrentiels. Nous avons recours à des fournisseurs préqualifiés pour pouvoir obtenir le meilleur prix possible. De plus, dans le cadre de certaines de nos ententes plus importantes, nous faisons appel à des spécialistes — des entreprises comme Gartner, Lloyd, Accenture — qui sont des experts en optimisation des ressources pour nous assurer que, lorsque nous négocions certains de ces gros contrats, nous obtenons les meilleurs conseils possibles. **Je vous répondrai avec plaisir par écrit si vous avez des questions précises.**

### Réponse

Sans précisions sur le contrat particulier à fournisseur unique, il serait difficile de faire des commentaires.

Il est noté que pour tous les contrats financés par Services partagés Canada (SPC), SPC a exécuté des processus d'approvisionnement pour un total de 1,3 milliard de dollars au cours de l'exercice 2019-2020. Parmi ceux-ci :

- Nos dépenses totales ont été de 87 % en achats concurrentiels, soit un total d'environ 1,13 milliard de dollars.
- Nos dépenses totales ont été de 13 % en achats non concurrentiels, soit une dépense totale d'environ 170 millions de dollars.

Le processus d'approvisionnement concurrentiel des produits de réseau pour le projet de rénovation de l'édifice Lester B. Pearson d'Affaires mondiales Canada a en fait été mené par SPC. En ce qui concerne cet approvisionnement et les autres processus d'approvisionnement de SPC, les stratégies d'appel d'offres financiers et les prix des fournisseurs sont leur prérogative. Un fournisseur peut choisir d'obtenir des prix plus compétitifs en fonction d'un certain nombre de facteurs tels que la disponibilité du produit, la fin d'année d'un fournisseur, le niveau élevé de concurrence, la valeur ou la quantité d'un produit commandé, etc.

SPC s'est engagé à offrir les produits et services de technologie de l'information les plus avantageux, les plus sûrs et les plus fiables pour le gouvernement du Canada et les canadiens.

### 3. Pourcentage de l'équipement de TI du gouvernement et des logiciels achetés par SPC (SPC)

**(CPP) M. Kelly McCauley:** Merci, monsieur le président, et merci, messieurs. Quelle part des équipements et des logiciels de TI sont achetés par l'entremise de Services partagés Canada pour l'ensemble du gouvernement? Je crois qu'autrefois c'était la totalité, mais au fil des ans, il y a eu certains ajustements me semble-t-il. Pourriez-vous me le dire?

**M. Paul Glover (SPC):** Merci, monsieur le président, pour la question du député. La réponse courte est que nous allons devoir faire un suivi par écrit.

#### Réponse

Services partagés Canada achète des biens et des services liés aux TI pour SPC et pour d'autres ministères. Ces achats peuvent être financés soit par SPC ou par les autres ministères.

Au cours de l'exercice 2019-2020, 82% du volume total des marchés octroyés et 59 % de la valeur totale des marchés octroyés (y compris les contrats financés par SPC et les autres ministères) étaient liés aux équipements et logiciels de la TI.

- Plus précisément, pour les achats financés par SPC, 67 % du volume et 48 % de la valeur étaient liés aux équipements et logiciels de la TI; tandis que
- Pour les achats financés par les autres ministères mais octroyés par SPC, 88 % du volume et 86 % de la valeur étaient liés aux équipements et logiciels de la TI.

Au cours de l'exercice 2020-2021 T1 et T2, 78% du volume total des marchés octroyés et 74 % de la valeur totale des marchés octroyés (y compris les contrats financés par SPC et les autres ministères) étaient liés aux équipements et logiciels de la TI.

- Plus précisément, pour les achats financés par SPC, 63 % du volume et 57 % de la valeur étaient liés aux équipements et logiciels de la TI; tandis que
- Pour les achats financés par les autres ministères mais octroyés par SPC, 83 % du volume et 94 % de la valeur étaient liés aux équipements et logiciels de la TI.

	Financé par SPC - Équipements et logiciels de la TI		Financé par les autres ministères - Équipements et logiciels de la TI		Totale - Équipements et logiciels de la TI	
	Volume	Valeur	Volume	Valeur	Volume	Valeur
<b>AF 19/20</b>	1903	624 791 993,76 \$	6519	452 700 350,40 \$	8422	1 077 492 344,16 \$
<b>Pourcentage cumulé des marchés octroyés - AF 19/20</b>	<b>67 %</b>	<b>48 %</b>	<b>88%</b>	<b>86 %</b>	<b>82%</b>	<b>59 %</b>
<b>AF 20/21 (T1 et T2)</b>	563	144 866 715,46 \$	1832	207 157 444,71 \$	2395	352 024 160,17 \$

<b>Pourcentage cumulé des marchés octroyés - AF 20/21 (T1 et T2)</b>	<b>63 %</b>	<b>57 %</b>	<b>83%</b>	<b>94 %</b>	<b>78%</b>	<b>74 %</b>
--	-------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------

Note : Ceci exclut tous les services, y compris les services professionnels de TI, les services de maintenance et d'autres services administratifs et de soutien de la gestion.

#### **4. Les fournisseurs de services téléphoniques du gouvernement du Canada (VoIP) (SPC)**

**(BQ) Mme Julie Vignola:** Merci. On est en train de mettre en place des systèmes Internet de voix et d'images. Pour avoir vu dans l'une de mes anciennes commissions scolaires à quel point il pouvait être complexe de mettre en place de tels systèmes et de les uniformiser dans tout le réseau, je sais que cela ne se fera pas en criant ciseau. Néanmoins, quelles compagnies en particulier ont été approchées pour mettre en place ces réseaux de systèmes de voix et d'images?

**M. Marc Brouillard (SCT):** Je vais demander à M. Glover de répondre à cette question. Il pourra notamment vous parler des outils de collaboration qui ont été mis en place et dont la mise en oeuvre a été grandement accélérée durant les derniers mois.

**M. Paul Glover (SPC):** **Merci, monsieur le président, pour la question du député. Nous serons heureux de répondre par écrit et d'indiquer le nombre total de fournisseurs qualifiés que nous utilisons.** Nous adoptons un certain nombre d'approches, allant de ce que nous appelons les « usines de migration des tâches » à certains véhicules d'approvisionnement pour de nouveaux outils commerciaux que les ministères peuvent utiliser pour fournir cela. En fin de compte, en ce qui concerne la voix, comme vous l'avez expliqué, la voix sur Internet, la VoIP, nous travaillons avec des entreprises comme Telus et Bell à cause des technologies qu'elles ont. **Nous vous fournirons une liste complète par écrit.**

#### **Réponse**

Les compagnies suivantes ont des contrats avec Services partagés Canada pour mettre en place des systèmes informatiques de voix et d'images :

- Bell Canada
- Mitel Networks Corporation
- Connex Telecommunications Corporation
- TELUS Communications Company
- IBM Canada Ltd

## 5. Liste de fournisseurs pour les outils de la GSTI utilisés par d'autres ministères (SPC)

**(BQ) Mme Julie Vignola:** Merci. Au sujet des outils organisationnels de gestion des services des TI, concrètement, lesquels sont en place actuellement? Quels ministères les utilisent, en particulier?

**M. Paul Glover (SPC):** Merci, monsieur le président, pour les questions du député.

En réponse, nous sommes en train de déployer un nouvel outil de GSTI qui, nous l'espérons, sera l'outil de gestion des services, le bureau de service. Encore une fois, il y a une pléthore de systèmes dans différents ministères. **Plutôt que d'essayer de prendre le temps de dresser la liste de tous les systèmes dans tous les ministères, nous reviendrons avec l'outil d'entreprise que nous déployons et la liste par ministère.**

### Réponse

Le 28 août 2019, SPC a attribué le contrat GSTI à BMC Software Canada Inc. pour fournir, mettre en œuvre et prendre en charge une solution complète d'outils GSTI de classe entreprise.

- La durée du contrat est de trois ans fermes et de huit périodes d'option supplémentaire d'un an.
- Date de fin de contrat : le 27 août 2022 (3 ans plus tard)
- Possibilité de prolonger jusqu'au 27 août 2030
- Valeur du contrat à l'attribution : 32 407 509,56 \$ (CAD)
- Le logiciel BMC s'appelle Remedy.

Les ministères et organismes utilisent différents outils de gestion des services de technologies de l'information (GSTI). Le tableau ci-dessous présente l'outil de GSTI utilisé par chacun d'entre eux.

Ministère / organisme	Outil de GSTI
Agriculture et Agroalimentaire Canada	Axios Assyst
Agence de promotion économique du Canada atlantique	BMC Trackit
Développement économique Canada pour les régions du Québec	BMC Trackit
Agence du revenu du Canada	BMC Remedy
École de la fonction publique du Canada	OS Ticket
Agence des services frontaliers du Canada	BMC Remedy
Agence canadienne d'inspection des aliments	Axios Assyst
Patrimoine canadien	BMC Remedy
Agence canadienne de développement économique du Nord	BMC Remedy
Commission canadienne de sûreté nucléaire	Axios Assyst
Agence spatiale canadienne	BMC Remedy
Service correctionnel Canada	Axios Assyst
Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada	BMC Remedy
Ministère des Finances	Marvel
Ministère de la défense nationale	Axios Assyst et BMC Remedy

<b>Ministère / organisme</b>	<b>Outil de GSTI</b>
Emploi et Développement social Canada	BMC Remedy
Environnement et Changement climatique Canada	HP Service Manager
Agence fédérale de développement économique	HEAT
Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	SM7
Pêches et Océans Canada	Axios Assyst
Affaires mondiales Canada	BMC Remedy
Santé Canada	HP open view
Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada	Footprints
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	BMC Remedy
Services aux Autochtones Canada	BMC Remedy
Infrastructures Canada	Cherwell
Innovation, Sciences et Développement économique Canada	HEAT
Ministère de la Justice Canada	BMC Remedy
Bibliothèque et Archives Canada	Microsoft SCCM
Conseil national de recherches Canada	Axios Assyst
Parcs Canada	JIRA
Bureau du conseil privé	OTRS ITSM
Sécurité publique Canada	Software Config Management System
Commission de la fonction publique du Canada	BMC Remedy
Services publics et Approvisionnement Canada	BMC Remedy
Gendarmerie royale du Canada	CA - Broadcom
Statistique Canada	HEAT
Transports Canada	BMC Remedy
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	Cherwell
Anciens Combattants Canada	Axios Assyst
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	BMC Remedy

## 6. Évaluation des PCA gouvernement large (BDPI)

**(NPD) M. Matthew Green :** Oui, merci. Vous devez comprendre que nous nous montrons lapidaires parce que nous n'avons que six minutes, pas une de plus. Donc plus vous parlez, moins nous avons de temps pour poser d'autres questions. Cette réponse est suffisante. Serait-il possible de savoir ce que la pandémie a révélé sur la capacité technologique de nos services gouvernementaux? À quelles limites précises notre capacité technologique s'est-elle heurtée pendant la COVID?

**Ministre du Gouvernement numérique:** J'aimerais que Marc Brouillard, notre DPI, réponde à cette question, parce qu'il peut aussi parler de ce qui a été imaginé auparavant et de la planification en cas de catastrophe.

**M. Marc Brouillard (SCT):** Le gouvernement prévoit les mesures à prendre en cas de catastrophe grâce aux exercices de planification de la continuité des activités. Cela se fait à l'échelle ministérielle par la définition des services essentiels. Ils ne sont pas nécessairement liés à l'événement, dont il n'est pas non plus nécessaire d'avoir une idée préalable. Une tempête de neige, une inondation ou une pandémie qui empêche les gens d'être au bureau aura les mêmes résultats...

**(NPD) M. Matthew Green :** J'ai une brève question complémentaire à ce sujet. **Fait-on un audit des ministères? Est-ce que vous cherchez effectivement à savoir qui le fait et qui ne le fait pas? Est-ce comme un exercice d'incendie? Peut-être que certains ministères font preuve de laxisme, et, dans ce cas, quand le sait-on?**

**M. Marc Brouillard (SCT):** Nous circonscrivons les ministères qui ont défini leurs services essentiels et nous vérifions s'ils ont des plans de continuité des activités et s'ils les ont testés.

**(NPD) M. Matthew Green :** Quels sont les résultats?

**M. Marc Brouillard (SCT):** Je n'ai pas les chiffres exacts. Nous pouvons vous les obtenir.

### Réponse

La Politique sur la sécurité du gouvernement (PSG) expose les exigences obligatoires pour la gestion de la sécurité ministérielle et pangouvernementale, permettant la prestation de programmes et de services fiables aux Canadiens, y compris l'orientation pangouvernementale sur les rôles et les responsabilités en matière de gestion de la continuité des activités (GCA). Tel qu'il est énoncé dans la PSG et dans la Directive sur la gestion de la sécurité, les ministères sont responsables de la détermination, de la planification, du rétablissement et de la restauration de leurs services essentiels, opérations internes, applications informatiques et infrastructure connexe, en exécutant les activités sous-jacentes suivantes :

1. les pratiques de gestion de la continuité des activités;
2. l'analyse des répercussions sur les activités (ARA) ministérielles;
3. les plans de continuité des activités (PCA), les mesures et les arrangements;
4. la sensibilisation et la formation;
5. les mises à jour, les mises à l'essai et les exercices;
6. la surveillance et les mesures correctives.

Le 5 mars 2020, le Secrétariat du Conseil du Trésor a demandé aux dirigeants principaux de la sécurité de déterminer les services critiques de leur ministère à l'appui du Plan d'intervention du Canada pour répondre à la COVID-19. Ils ont également déterminé si des PCA étaient en place et si ceux-ci avaient fait l'objet d'une « simulation de crise » en fonction de scénarios d'absentéisme de 10 %, de 30 % et de 50 %.

En novembre, 249 services critiques ont été déterminés dans 49 des 107 ministères et organismes visés par la PSG, y compris d'autres mesures de soutien exceptionnelles aux particuliers et aux entreprises annoncées au cours des derniers mois. Ainsi, 88 % des services critiques établis ont un PCA, et 68 % de ces PCA ont fait l'objet d'une « simulation de crise » à l'aide des scénarios d'absentéisme mentionnés ci-dessus.

Conformément à la Directive sur la gestion de la sécurité (DGS), les institutions fédérales doivent procéder à des essais réguliers des PCA afin d'assurer un état de préparation acceptable, conformément aux pratiques ministérielles. La mise à l'essai permet de valider les plans, de déceler les lacunes et d'exercer des équipes de GCA. En vertu de la Directive, les institutions fédérales devraient élaborer et mettre en œuvre un programme de mise à l'essai pour valider continuellement leurs plans et l'état de préparation connexe, ce qui renforcerait les pratiques ministérielles de GCA.

Un essai de PCA réussi est un essai qui fournit aux ministères l'information dont ils ont besoin pour évaluer l'efficacité de leurs plans, qui détermine les possibilités d'améliorations et les lacunes éventuelles. Un cycle d'essai régulier permet de vérifier constamment les PCA. Bien que le SCT, dans le cadre du processus du Cadre de responsabilisation de gestion, évalue si les PCA ont été mis à l'essai, la mise à l'essai et l'entretien réguliers des PCA sont, en soi, un indicateur de succès des pratiques ministérielles en matière de GCA. Par conséquent, le SCT ne recueille pas les résultats des essais ministériels individuels.

Dans le cadre de sa fonction permanente de surveillance stratégique, le SCT, en collaboration avec Sécurité publique Canada, continue de travailler avec les ministères et les organismes pour s'assurer que les exigences de la GCA sont bien comprises, notamment la nécessité d'établir et de mettre à l'essai des plans de continuité des activités pour les services critiques.

Services partagés Canada (SPC) joue un rôle important dans le maintien des services essentiels pour les Canadiens en situation d'urgence. Étant donné les menaces sans précédent posées par la COVID-19, SPC prend des mesures pour soutenir les services essentiels des autres ministères en plus d'assurer des activités générales de préparation. De plus, de nombreux partenaires de SPC du gouvernement du Canada (GC) sont des premiers intervenants ou des organismes ayant un rôle de premier plan lors d'un événement perturbateur. Le soutien apporté par SPC aux efforts de ses partenaires est impératif.

Les équipes responsables des relations avec les clients de SPC ont rapidement travaillé avec les partenaires de SPC et les dirigeants principaux de l'information (DPI) des ministères clients pour déterminer leurs exigences essentielles de façon à leur permettre de continuer d'assurer la prestation de leurs services et de soutenir les nouveaux programmes d'avantages prioritaires.

En parallèle, SPC a travaillé avec le Bureau du dirigeant principal de l'information du GC pour tirer parti de forums comme le Conseil des DPI et les réunions aux deux semaines avec les DPI

du GC dans le but d'obtenir une perspective de l'ensemble du gouvernement et d'établir des stratégies et des approches relatives à la technologie.

Étant donné l'importance d'assurer que les fonctionnaires du GC peuvent travailler à distance, SPC a élaboré une méthodologie de priorisation et a accéléré les demandes importantes liées à la COVID-19, notamment en permettant la prestation des services pendant le processus administratif d'obtention des approbations de financement de partenaires.

Grâce au soutien des DPI du GC, SPC a permis :

- le télétravail à 300 000 employés du GC de sorte qu'ils puissent continuer de soutenir et d'offrir des services et des programmes aux Canadiens;
- plus de cinq millions de minutes de téléconférence par jour;
- une capacité d'accès à distance protégé (ADP) de presque 284 000 employés, soit plus du double du nombre de fonctionnaires qui peuvent travailler à distance de manière sécuritaire;
- un nouveau service WebEx dont la capacité a augmenté de 100 % et 40 000 comptes WebEx;
- une augmentation de 50 % de la bande passante Internet d'entreprise pour tout le gouvernement, ce qui a permis au GC de rester en contact avec les Canadiens;
- l'accès à Microsoft Teams pour 40 ministères du GC, ce qui représente plus de 187 000 utilisateurs actifs dans l'ensemble du GC.

En raison de cette collaboration, à l'été 2020, SPC a obtenu les résultats les plus élevés de satisfaction des clients auprès des DPI du GC, soit 3,91 sur cinq, pour son travail réalisé entre janvier et juin 2020. Dans la section sur la COVID-19 du questionnaire, SPC a reçu une note moyenne générale de 4,20.

SPC continue de travailler sans relâche pour s'assurer que le gouvernement du Canada est efficace et productif et que les Canadiens continuent de recevoir le soutien et les services essentiels dont ils ont besoin.