

# Services partagés

**Présentation par : Ontario, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau-Brunswick, Québec, Services partagés Canada**

## Réunion du CPSSP et du CDPISP



Le 22 février 2017

# Thèmes communs dans la collectivité pancanadienne

- Gouvernance en tant qu'organisation de prestation de services partagés
- Maturité évolutive dans les modèles de prestation de services partagés
- Mécanismes de financement – certains points communs traînent concernant un système ministériel
- Plates-formes et systèmes de Planification des ressources de l'entreprise (PRM)



**Services communs de l'Ontario (SCO)**



# Plan de SCO

**Aller de l'avant... Une équipe... Une vision... SCO uniques**



# À propos de Services communs de l'Ontario

Services communs de l'Ontario (SCO) offre aux ministères et aux employés un éventail de services administratifs touchant l'approvisionnement, les finances, les ressources humaines, la paie et les avantages sociaux, ainsi que des services opérationnels de la fonction publique

## Notre organisation

- **1 700** employés à plusieurs emplacements en Ontario (Thunder Bay, Sudbury, Kingston, Toronto, Orillia, Peterborough, North Bay, St. Catharines, etc.)
- **228 M\$** de budget net de fonctionnement et d'immobilisations pour SCO à l'exercice 2016-2017
- SCO a une capacité et une expertise de services directs et de gestion de services pour la plupart des services administratifs de la fonction publique de l'Ontario (FPO)

## Services

- Fournir plus de **50** services distincts à **63 000** clients de la FPO
- **43** clients internes de la FPO servis par les ETP de SCO
- **81 %** des normes de service axées sur les clients de la FPO atteints ou dépassés
- **90 %** de satisfaction globale de la clientèle

## Principaux faits – Par an

- **6,1 G\$** – Dépenses annuelles en approvisionnement de SCO
- **51 000** fournisseurs qui font des affaires avec la province
- **238 000** demandes de renseignements des employés de la FPO et des fournisseurs qui font des affaires avec le gouvernement de l'Ontario sont traitées au moyen de l'infoCentre de SCO
- **7,1 millions** de formulaires téléchargés à partir du Répertoire central des formulaires
- **99 G\$** de paiements traités au total
- **1,9 G\$** en factures de comptes clients du SIIF émises
- Administrer la paie annuelle de SCO de **5,6 G\$**
- Traiter les mutations de **26 000** employés; **14 000** nouveaux employés; **14 000** sorties; **10 000** congés
- **4 900** offres d'emploi étudiant, plus de **27 000** candidats
- Recrutement de plus de **13 800** personnes pour des postes vacants hors de la direction; plus de **510 000** CV examinés
- Tirer profit du fonds de **16 M\$** de AchatsOntario pour stimuler l'approvisionnement collaboratif, l'excellence opérationnelle et l'innovation dans tout le secteur public de l'Ontario

Approvisionnement

Services financiers

Ressources humaines à part la direction

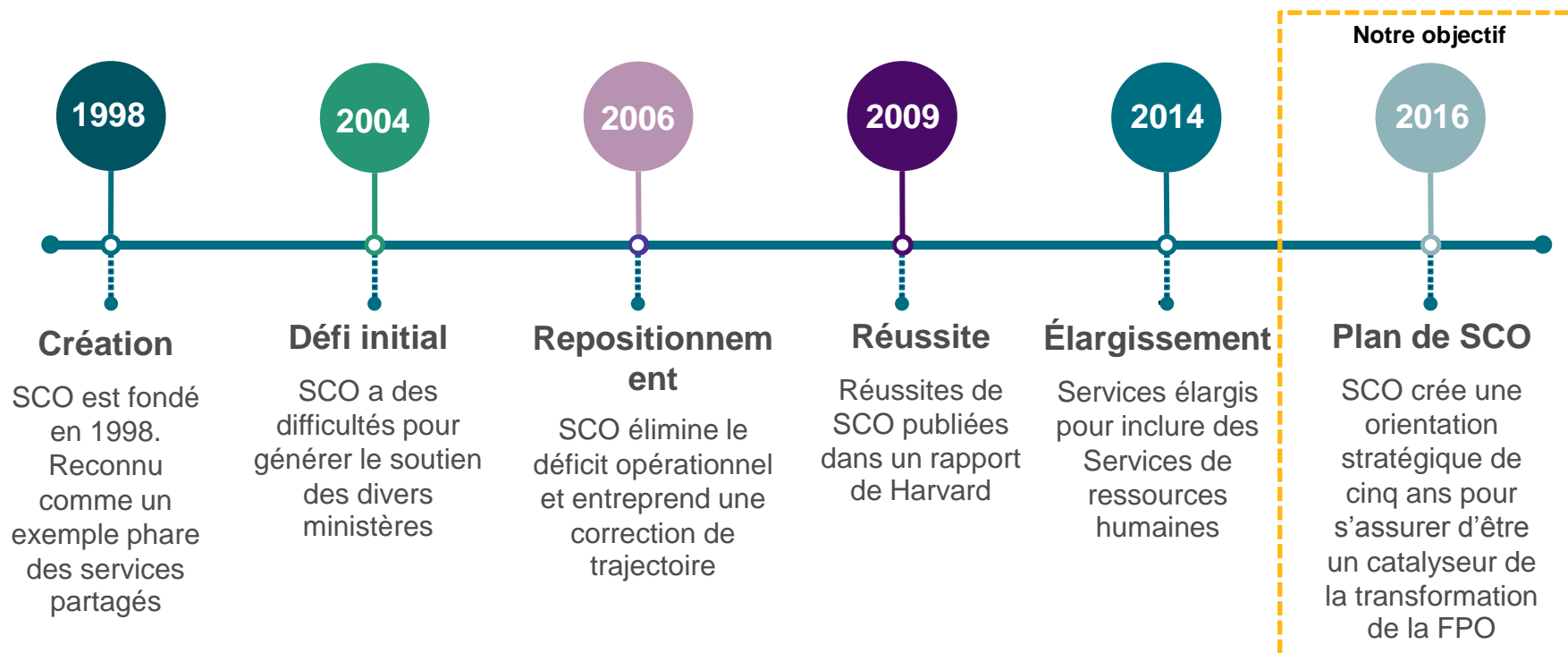
Paie et avantages sociaux

Services opérationnels de l'organisation

# Parcours de transformation de SCO



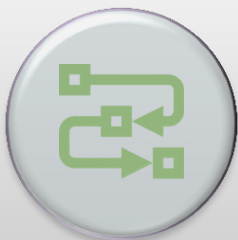
- Depuis sa création en 1998, Services communs de l'Ontario a transformé avec succès la façon dont les services organisationnels sont fournis dans la FPO, tout en évoluant de façon continue pour offrir des services administratifs dans tout le gouvernement
- Même si la prestation des services transactionnels continue de répondre aux attentes, la rétroaction des ministères prouve une occasion d'adopter une vision de prestation de services à l'échelle de la FPO qui offre une meilleure collaboration et un meilleur soutien stratégique pour les clients dans toute la FPO



# L'occasion du Plan de SCO



*Le Plan de SCO offre l'occasion de choisir de façon stratégique comment stimuler la transformation, l'intégration horizontale et les investissements*



Passer à une vision de bout en bout de l'incidence des changements de processus et de politiques



Mieux tirer profit des importants investissements en TI, à ce jour, dans des systèmes de PRE



Réduire les systèmes informatiques et les services doubles dans toute la FPO



Augmenter la capacité à investir dans l'amélioration continue et les besoins croissants des clients



Fournir des analyses, une gouvernance des services et une transparence des coûts améliorées



Mieux appuyer les occasions de transformation de la FPO

*La prestation des services axés sur les clients se concentre sur l'amélioration continue, la transparence et les résultats*

# La nécessité du changement

**Le Plan de SCO stimulera l'efficience, l'efficacité et la durabilité de SCO et poussera SCO à devenir un catalyseur de la transformation de la FPO. Le plan de cinq ans permettra à SCO d'offrir un soutien accru aux clients, aux initiatives de SCO et aux initiatives d'examen, de renouvellement et de réorganisation des programmes (ERRP)**

***Si SCO met en œuvre le Plan de SCO, il réalisera ce qui suit :***

- ✓ Être une organisation souple et durable capable de répondre aux besoins des clients et elle permettra la transformation de la FPO
- ✓ Être un meilleur partenaire client plus stratégique
- ✓ Investir de façon stratégique, dans les offres de service, pour progresser avec les besoins des ministères
- ✓ Démontrer le succès, la valeur et la qualité
- ✓ Être reconnu comme une organisation principale de services partagés et un partenaire essentiel

***Si SCO maintient le statu quo :***

- x Les investissements du gouvernement augmenteront de même que les systèmes et services en double du gouvernement
- x Les clients contourneront les services de SCO, pour chercher des fournisseurs tiers et augmenter les organisations parallèles à mesure que la frustration liée aux services augmente
- x Les systèmes de Planification des ressources de l'entreprise (SIIF/WIN/OTP) et autres technologies se dégraderont en raison d'un manque d'investissements soutenus
- x SCO ne pourra pas renforcer la capacité pour répondre aux demandes futures



Par exemple : La réduction du nombre de factures directes et l'automatisation du processus manuel actuel libèrent des ressources pour du travail de valeur plus élevée et encouragent une vaste adoption des services efficaces à l'échelle de SCO

Par exemple: Certains services continuent de résider dans les organisations clientes, comme la facturation des comptes clients du MTO dont les besoins particuliers nécessitent l'exemption d'utiliser des plates-formes à l'échelle ministérielle



# Orientation stratégique de cinq ans



**Vision :** SCO est le meilleur fournisseur de solutions opérationnelles pour la fonction publique de l'Ontario

**Mission :** Offrir des solutions opérationnelles novatrices qui permettent une prestation de services efficace au public et la transformation

## Appuyer la transformation organisationnelle

### Phase 1 – Initiatives clés

#### **Habileté – Base renforcée (Années 1 et 2)**

- Excellence du processus global
- Technologie habilitante
- Modèle de financement viable

### Phase 2 – Initiatives clés

#### **Dynamique - Services élargis (Années 3 à 5)**

- Utiliser les capacités
- Optimiser et améliorer les capacités
- Élargir les services

### Facteurs essentiels de succès

Proposition de valeur  
claire

Plan complet de  
financement technologique

Prise de décision  
justifiée

Excellence des services  
à la clientèle

Engagement à la  
Transformation

### Piliers stratégiques



#### **Les clients d'abord**

Le premier choix de nos clients  
pour la prestation de services



#### **Rendement élevé**

Être reconnu comme une  
organisation principale de services  
partagés au moyen d'une prestation  
uniforme de résultats supérieurs



#### **Durabilité**

Financement, technologie, et bases de  
processus en place pour stimuler  
l'excellence opérationnelle et  
l'amélioration continue



#### **Gestion des talents**

Un effectif souple et à rendement  
élevé, perfectionnant, célébrant et  
tirant profit des compétences et des  
connaissances de l'équipe de SCO

### Valeurs du Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC)

Diriger avec intégrité

Atteindre l'excellence

Être créatif avec  
courage

Se connecter de façon  
collaborative

Créer une collectivité  
positive



# Avantages tangibles pour les clients



**La mise en œuvre du Plan de SCO renforcera la prestation des services administratifs transactionnels et consultatifs à la FPO, permettant ainsi la prestation de services de valeur élevée au profit des Ontariens**



## **Prestation de services axée sur les clients**

Satisfaction accrue des clients au moyen d'un point de contact, de la gouvernance des services et de la transparence



## **Participation numérique accélérée**

Poursuite de la transition vers des processus sans papier, amélioration de l'efficacité et modernisation



## **Processus opérationnels et technologie intégrés**

Simplification de l'expérience de l'utilisateur favorisée au moyen de processus intégrés et normalisés et d'une technologie optimisée



## **Prestation stratégique et analyses**

Prestation de rapports sur le rendement et d'analyses améliorées éclairant les décisions opérationnelles et l'amélioration continue de SCO et des ministères

# Contexte informatique de SCO – Fonctionnel



- Les Services technologiques d'infrastructure (STI) fournissent l'infrastructure de base de tous les services de technologie de l'information (TI) du gouvernement
  - Les STI fournissent des services organisationnels de TI à environ 63 000 utilisateurs finaux de la fonction publique de l'Ontario
  - Les STI sont également un « service commun », mais pas dans le mandat ou la portée de SCO
- Les fonctions de gestion des applications et des opérations sont fournies au moyen du Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux (GSIC)
  - GSIC est une division du ministère, et un partenaire de SCO
  - GSIC est en partenariat avec les STI, au besoin
- Services et systèmes financiers organisationnels de SCO est une équipe intégrée des opérations et de la TI

# Soutien de la TI pour le plan de SCO



- Technologie habilitante de base
  - Oracle eBusiness R12 = Système intégré d'information financière (SIIF)
    - » Mises à niveau de l'infrastructure de planification
  - Oracle PeopleSoft HCM 9.0 = Réseau de renseignements sur l'effectif (WIN)
    - » Mise à niveau vers v9.2 en cours
  - Cognos & Oracle BI = Planification de l'effectif organisationnel et analyses financières
    - » Planification en cours pour mettre à jour les applications et l'infrastructure
- Élaborer une stratégie et une feuille de route de technologie de l'information exploitant les systèmes existants, par exemple :
  - l'amélioration de l'intégration entre les applications existantes
  - la simplification de l'empreinte de la technologie et le remplacement des applications personnalisées qui soutiennent actuellement les programmes de recrutement et autres programmes des ressources humaines
  - la conformité avec la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
  - la migration vers l'informatique en nuage
- La réussite repose sur un financement durable examinant différents moyens de financer nos systèmes organisationnels de base pour permettre les investissements nécessaires et la continuité du soutien

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

UN ALLIÉ  
DE CHOIX

# QUEBEC GOVERNMENT SHARED SERVICES

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

## THE ORIGINS OF SHARED SERVICES

### IN 2005, THE QUEBEC GOVERNMENT DECIDED TO ADOPT THE SHARED SERVICES APPROACH.

- › **Inspired by the British model and to meet the imperatives of public finances, the National Assembly adopted, on December 6, 2005, an act creating the Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Its mission is to:**
  - Provide or make available to public bodies the property and the administrative services they require in the exercise of their functions, especially with regard to human, financial, physical and informational resources, and means of communication.

### 10 YEARS OF EXPERIENCE WITH SHARED SERVICES : ADAPTING SERVICES TO OUR CLIENT'S EVOLVING NEEDS

- › **Focus on consolidation, improvement and development of services with proven added value;**
- › **Focus on commonly-used services;**
- › **Implementation of compulsory services;**
- › **Support from a firm commitment by the authorities and the government to implement the system;**
- › **Focus on proven successes: consolidation of computer processing centres, office automation services, cellular telephony, etc.**

## LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

### PORTRAIT OF THE CSPQ

#### TODAY, MORE THAN 10 YEARS LATER:

- › 2000 employees;
- › \$565M in revenue;
- › Savings estimated at nearly \$121.7M in 2015-2016 and at \$1.2B since 2006.

#### A MAJOR WORK PROVIDER:

- › Between April 1, 2015 and March 31, 2016, the CSPQ awarded 1971 contracts worth \$1000 or more, totaling \$731.1M.

#### OVER 500 CLIENTS

- DEPARTMENTS  
AND PUBLIC  
ORGANISATIONS
- HEALTH CARE  
INSTITUTIONS
- EDUCATION INSTITUTIONS
- MUNICIPALITIES

#### TWO SOURCES OF FUNDING:

**30%**

Central funding

**70%**

Fee-based services for clients in the public sector

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

## PORTRAIT OF THE CSPQ

### THE CSPQ: PROVIDING NEARLY 100 SERVICES IN ALL AREAS OF PUBLIC ADMINISTRATION, IN PARTICULAR:

- › Information and communication technologies
- › Financial resources
- › Goods and services
- › Human resources
- › And more...

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

## SERVICES OFFERED—A FEW EXAMPLES

### INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

- › **The Quebec Government manages far-reaching government programs, such as:**
  - Social assistance system;
  - Public pension plan;
  - Income and corporate tax collection system;
  - Etc.
- › **The management of these programs requires storing and processing massive amounts of data in very high capacity servers located in high-security sites.**
- › **The CSPQ carries out this mandate thanks to six central computers in three secure centres.**



LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

## SERVICES OFFERED—A FEW EXAMPLES

### INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES – MEANS OF COMMUNICATION

#### › Telephone services

- The Quebec government's approximately 500 000 employees need telephone services, both landline and mobile, in order to communicate efficiently with one another, the public and various enterprises.
- The CSPQ provides them with these services: 91 000 landlines and 50 000 mobile phones.

#### › Data exchange

- In the course of their operations, government bodies have to transmit information quickly and safely.
- The CSPQ is responsible for setting up and operating a fibre optic data exchange network.
- The network, available everywhere in Quebec, is used by over 100 government bodies and 350 health care network organizations.

#### › Public security and civil protection

- In case of natural disaster or catastrophe, a large number of organizations may have to take action at the same time and in the same place: police, fire departments, ambulance services, civil protection, transportation bodies, etc.
- Radio communication among all of those responsible is essential for efficient government intervention, especially since lives can be at stake.
- Since 2005, the CSPQ has been responsible for a radiocommunications (voice and data) network covering the entire province of Quebec (560 900 km<sup>2</sup>). The network ensures that all of Quebec's public security and civil protection organizations can communicate efficiently with one another at all times.

## SERVICES OFFERED—A FEW EXAMPLES

### FINANCIAL RESOURCES

- › Every year, the Quebec government spends over \$70 billion, including payments, through cheques and bank transfers, to tens of thousands of suppliers, employees, members of the public at large and companies.
- › The CSPQ is responsible for processing these expenditures for the government through a financial resources management system. Every year, the CSPQ processes:
  - 700 000 cheques;
  - 450 000 bank transfers;
  - 340 000 expense accounts;
  - The pay of 54 000 employees.

## SERVICES OFFERED—A FEW EXAMPLES

### GOODS AND SERVICES

- › In the course of their operations, government departments and public organisations require a vast range of goods and services, which they receive through contracts with private suppliers in all areas (medical equipment, vehicles, information technologies, etc.).
- › In Quebec, the awarding of public contracts is highly regulated, which means that public contracting is a specialized field of expertise.
- › The CSPQ provides government DBs with goods and services procurement expertise.
- › Among Quebec government bodies today, the CSPQ is the third largest source of contracts with the private sector, and the first in the field of information technology.
- › Centralization of contracting in an organization like the CSPQ makes it possible to set up consolidated purchases used by many departments and public organisations sharing the same needs, which generates savings with respect to both contracting processes and bulk pricing.

On April 16, 2015, the Minister responsible for Government Administration and Ongoing Program Review and Chair of the Conseil du trésor made the CSPQ's transformation plan public.

The purpose of the plan is to refocus the CSPQ on its original mission so that it can meet the well-founded expectations regarding the pooling of administrative services across the government community.

### REFOCUSING THE CSPQ TO MEET THREE OBJECTIVES:

- 1 Pool administrative services with proven added value, and ensure efficient delivery;
- 2 Establish a shared services model that targets cost reduction and delivery of reliable, high-quality services;
- 3 Become a centre of government expertise with respect to administration of shared services in human resources, finance, supply, information and communications.

## THE CSPQ'S TRANSFORMATION PLAN IS BASED ON FIVE AREAS OF ACTION

**AREA 1**  
Service offer

**AREA 2**  
Management of information  
and communications  
technology

**AREA 3**  
Relations with client  
ministers and organizations

**AREA 4**  
The financial  
and legal framework  
for shared services

**AREA 5**  
Organizational performance

The transformation plan is structured into three distinct phases:

- › Phase 1 was carried out from April 2015 to March 2016.
- › Phase 2 began on April 1, 2016.
- › Phase 3 is planned for 2017-2018.

Since its launch in April 2015, the transformation plan:

- › has been considered the CSPQ's 2015-2018 strategic plan;
- › has evolved to take into account the government's IT strategy (made public on June 19, 2015) and Passeport Entreprises (made public on October 30, 2015).

### THE DRIVING FORCE OF CHANGE

#### PROVEN ADDED VALUE

#### FOR CLIENTS IN THE PUBLIC SECTOR

- › **Shared services to alleviate their administrative tasks, allowing them to concentrate fully on their missions**
- › **Services at equal or lower cost**
- › **High-quality services that meet their needs**
  - Quality services
  - Service availability
  - Etc.
- › **Accessible and available service provider**
- › **Complete, cutting-edge information on services**

#### FOR THE CSPQ

- › **Basic, standard, commonly-used services that are easily adaptable and do not intrude on the client's mission**
- › **Costs:**
  - Target volume
  - Base fees on use
  - Perform at the organizational level
  - Innovate with respect to service distribution
- › **Client service:**
  - Commitment to the delivery of quality services
  - Accessibility of the CSPQ and its sectors
  - Rapid, effective action in response to client requests
  - Complete, regular reporting to clients

- › In phases 1 and 2, the actions taken will have generated significant benefits for our clients:
  - Savings of \$9.6 million.
  - Improvement of client services for 144 departments and organizations, as well as for other clients of the CSPQ.
  - Rate reductions estimated at \$11.4 million for 2016-2017 and at \$2.4 million for 2017-2018.
- › In conclusion:
  - Le CSPQ launched a major organizational transformation in April 2015, and will pursue it through the achievement of Phase 2 and, subsequently, the implementation of Phase 3, to ultimately attain its vision, namely, an organization refocused on its original mission, which is to offer the government community services with proven added value.
  - This transformation plan is the CSPQ's strategic plan for the years to come.



# Services Nouveau-Brunswick

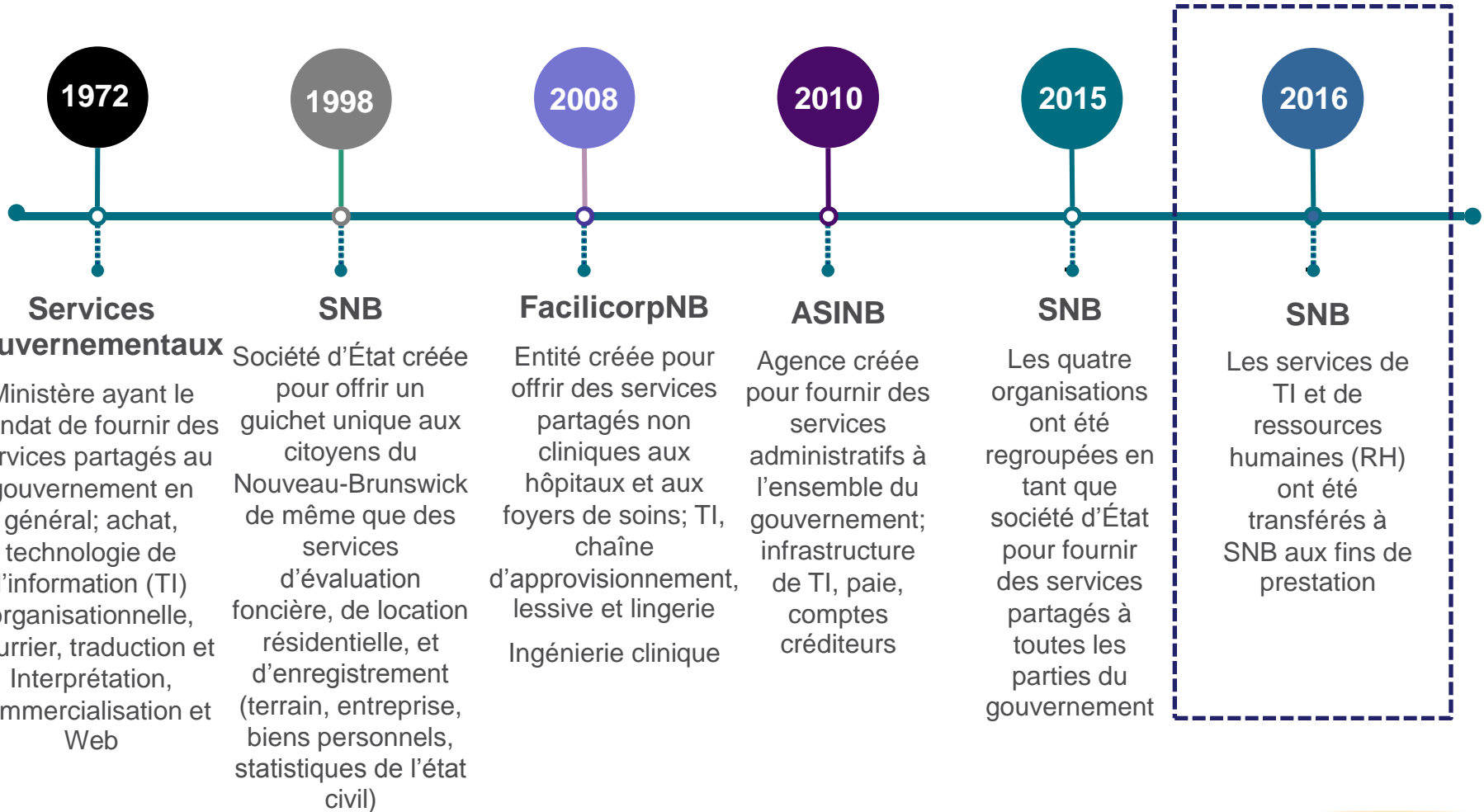
**Faire preuve d'excellence en matière de prestation de services partagés**

**Février 2017**





# Notre histoire



# Services internes

- TI
- Ressources humaines
- Paie et avantages sociaux
- Comptes créditeurs
- Impression
- Courrier
- Approvisionnement et chaîne d'approvisionnement
- Lessive et lingerie
- Commercialisation et Web
- Traduction et interprétation
- Ingénierie clinique
- Gestion de l'énergie

# Services externes

- Prestation de services à guichet unique
  - Centres de services
  - TéléServices
  - Services numériques
- Services d'évaluation foncière
- Service de location résidentielle
- Services d'enregistrement
  - Terrain
  - Entreprise
  - Biens personnels
  - Statistiques de l'état civil

# À notre sujet

- Société d'État avec un conseil d'administration
- **2 300** employés dans toute la province
- **275 M\$** de budget de fonctionnement

## Attributs des services

- Fournir plus de 400 services distincts à 750 000 citoyens et entreprises
- Fournir des services administratifs à 46 000 fonctionnaires
- **83 %** – satisfaction globale de la clientèle
- 99,2 M\$ d'économies d'approvisionnement stratégique au cours des cinq dernières années
- 22 millions livres de linge traités par année
- 13 millions de mots traduits par année
- Soutien à 22 000 ordinateurs de bureau et portatifs

# Notre objectif

- Service à la clientèle
- Productivité/amélioration continue
- Normalisation et suppression des doublons
- Innovation
- Nos employés

Tout doit être évalué et déclaré régulièrement

# Nos défis

- Investissements requis
  - Planification des ressources de l'entreprise
  - Infrastructure et solutions informatiques
- Objectifs d'économies audacieux
  - Réduction de l'effectif
- De nombreuses initiatives prioritaires
- Incidence du changement sur nos employés

# Pratiques exemplaires

- Méthode de tableau de bord équilibré
- Gestion allégée six sigma
- Gestion des relations avec la clientèle
- Engagement des employés
- Gestion de projets
- Analyse comparative

# **Finances Manitoba – Services centraux – Aperçu**

.....

Présentation à la réunion conjointe  
de CPSSP et de CDPISP

Le 22 février 2017





# Finances Manitoba – Services centraux – Faits essentiels

- Création des Services centraux en 2014-2015
- Services essentiels
  - TI (planification, élaboration, exécution), aménagement, approvisionnement, parc et logistique
- 1 055 employés appuient les opérations provinciales
- 256 M\$ de budget net de fonctionnement et d'immobilisations (exercice 2015-2016)

# Objectifs du regroupement des Services centraux

- Augmenter la capacité des Services centraux pour appuyer les ministères et le Conseil du Trésor et leur permettre de réaliser les priorités du gouvernement, au moyen des suivants :
  - Prestation de renseignements et de conseils de haute qualité fondés sur des risques requis par le gouvernement pour prendre des décisions stratégiques liées à l'approvisionnement, à l'aménagement, à la TI, à la logistique et aux véhicules
  - Prestation fiable et uniforme de services à valeur ajoutée selon l'évaluation par les ministères et les organismes « clients »
  - Élaboration et utilisation de normes de gestion des portefeuilles, de gestion des contrats et de gestion des services pour un secteur public de plus en plus mûr
  - Adoption organisationnelle de l'approche d'amélioration continue des services
- Augmenter la confiance envers les Services centraux par le gouvernement central, les ministères et les organismes
- Rendements et économies

# Capacités

- Prestation – à temps, selon le budget, aucune surprise
- Communications – quoi, qui, quand et pourquoi
- Gestion des portefeuilles – Valeur – vue d'ensemble
- Mesure du rendement – nos réalisations?
- Concentration sur la clientèle – fournissons-nous de la valeur aux clients?
- Gestion opérationnelle – Nous avons le contrôle!
- Preuves à l'appui – des données, pas d'opinion
- Risques – évaluer et gérer le risque, pas de crainte
- Gérance – équilibrer les besoins organisationnels et des clients
- Gestion des personnes – engageons-nous du personnel?

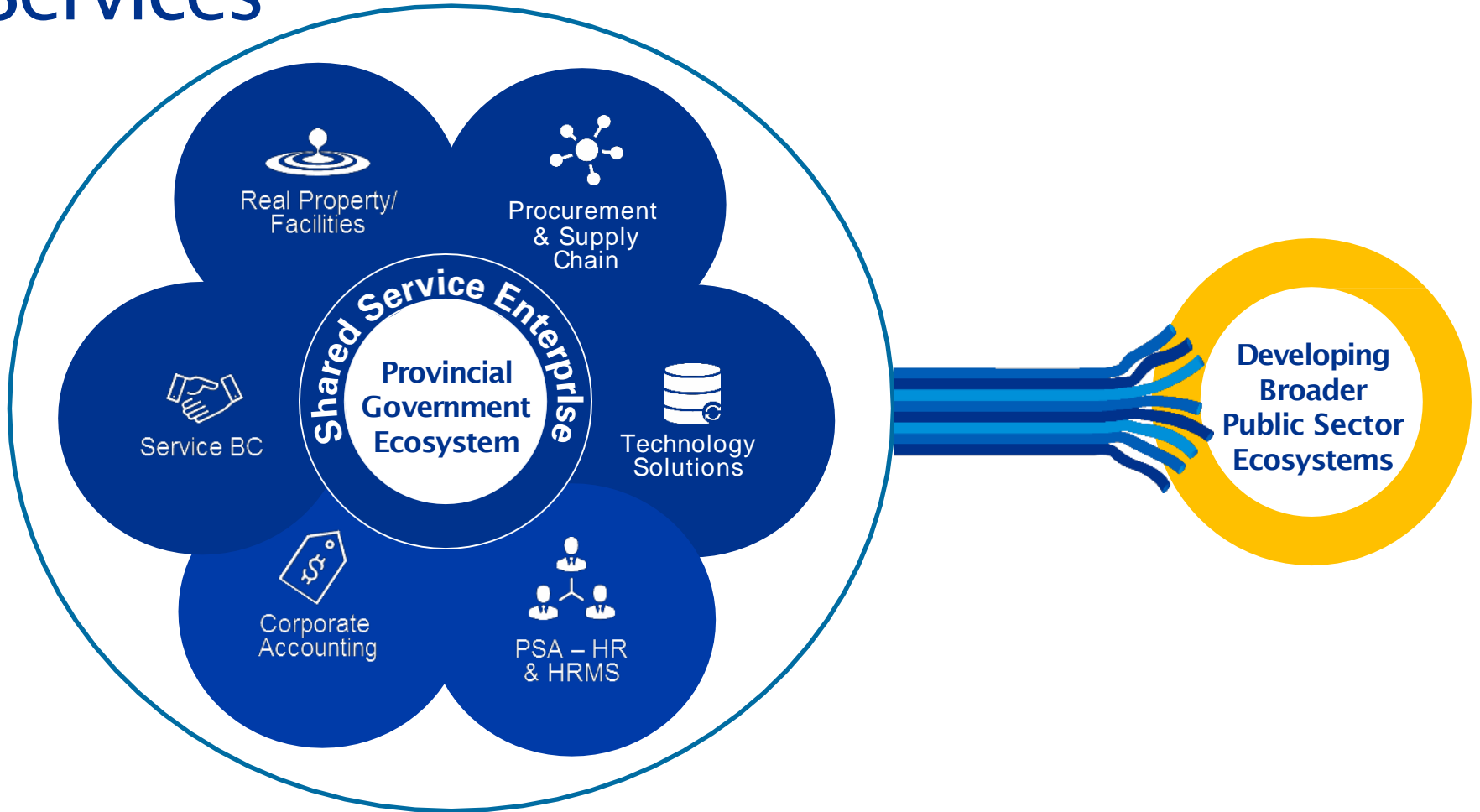
# Objectif principal – À ce jour

- Créer un bureau central
- Prioriser et traiter les pressions immédiates
- Communiquer les attentes
- Transition – comprendre les nouvelles priorités gouvernementales
  - « *régler les finances, restaurer les services, et redresser l'économie* »
- Comprendre le déficit actuel de capacités
- Recrutement du personnel essentiel de direction (BTT, [PSB VEMA])
- Concentration sur la TI et l'approvisionnement au début
- Demander l'approbation des plans de transformation pour 2017-2018

# Avantages du réseau des services partagés

- Forum des SM et des SMA pour discuter et décider des enjeux stratégiques communs
  - Modèles de financement et de ressources viables
  - Exploitation des systèmes de la TI organisationnels
  - Élaboration d'une capacité et d'une culture de service supérieur et opérationnelles
  - Gestion des talents
  - Réalisation des priorités gouvernementales
- Occasion des fonctionnaires d'accélérer l'avancement au moyen du partage de ressources, d'outils, d'expérience et/ou de la collaboration directe

# BC Provincial Government Shared Services



# Highlights from British Columbia organizations

Interviewed Organizations	Highlights
<b>BC Ministry of Finance, Office of the Comptroller General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Single financial management and control system</li> <li>• Success in change management</li> <li>• Focus on efficiency and value</li> </ul>
<div>Overall</div> <div>Technology Solutions</div> <div>Procurement &amp; Supply Chain</div> <div>Real Estate Division</div> <div>Service BC</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilize existing governance structures</li> <li>• Leveraging outsourced service providers</li> <li>• Challenging to assess value for money</li> <li>• Structured to have business units deliver shared services</li> <li>• Mixed financial model (cost recovery &amp; base budget)</li> <li>• Pricing model allows for projects &amp; overhead</li> <li>• Provides strategic support to clients (service integration)</li> <li>• Clients incented to manage volume (e.g. printing)</li> <li>• Interest in developing/refining their BPS value proposition</li> <li>• Costs recovered but limited ability to invest in business area</li> <li>• Supply and demand driven service delivery approach</li> <li>• Mature business plan model</li> <li>• Resource management challenges</li> <li>• Robust performance management and service governance</li> <li>• Effective use of data and analytics</li> <li>• Leverage digital interfaces</li> </ul>
<b>BC Public Service Agency</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outsourced portion of services</li> <li>• Focus on flexibility, agility and the role of the retained organization</li> <li>• Focus on employee engagement and internal change management</li> </ul>
<b>BC Clinical and Support Services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Robust performance measurement</li> <li>• Strong focus on employee upskilling</li> <li>• Fundraising done through clear business cases</li> <li>• Perceived as a utility</li> </ul>



Service | Innovation | Value

# Overview of Shared Services Canada (SSC)

## Joint Councils meeting (PSCIOC and PSSDC)

Enterprise and Strategic Policy Integration  
Strategy Branch  
Shared Services Canada

February 22, 2017



Shared Services  
Canada

Services partagés  
Canada

Canada



# IT Roles and Responsibilities within the Government of Canada

The **Government of Canada (GC)** is made up of over 100 separate organizations that deliver programs and services to individuals and businesses in Canada and abroad. As the provider of government-wide information technology (IT) infrastructure, **Shared Services Canada (SSC)** supports the government in its delivery of many programs and services.

Key roles in the area of IT are as follows:

## Treasury Board Secretariat (TBS)

- Sets government-wide **strategic direction** for IT.



## Public Services and Procurement Canada (PSPC)

- Provides IT support services such as **human resource management** systems, pay and pension, enterprise records and document management, and financial systems and services.



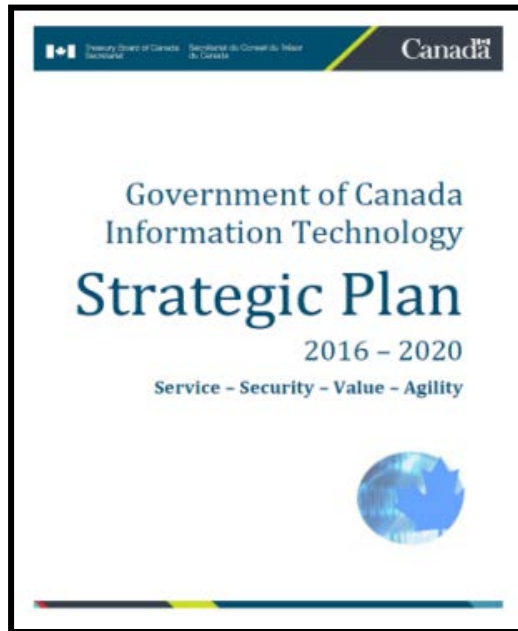
## Shared Services Canada (SSC)

- Provides IT infrastructure through the delivery of **email, data centre and telecommunication services** to departments and agencies.



# Shared Services Canada – Mandate

SSC's mandate is in line with the [\*Government of Canada IT Strategic Plan 2016-2020\*](#) published by Treasury Board Secretariat (TBS) in June 2016.



## SSC's Mandate

- Improve IT service delivery and management
- Deliver an enterprise-wide email system
- Consolidate and modernize government data centres
- Transform government telecommunications services
- Consolidate enterprise-wide procurement of workplace technology software and hardware
- Establish a secure, resilient and consistent government-wide security posture

**SSC's Strategic Outcome:** **Modern**, **reliable**, **secure** and **cost-effective** IT infrastructure services to support government priorities and program delivery.

# Shared Services Canada – Key Facts

**~6,000**



Full time employees

Shared Services Canada:

## Key Facts

**Services provided to  
257,000 end users**



Email, data centre,  
telecommunication  
(videoconferencing & WiFi),  
workplace technology device  
procurement and cyber & IT  
security.



SSC is headquartered  
in Ottawa, Ontario,  
Canada.

**\$2.23 billion**



**2016-17** funding  
authorities total

**43**

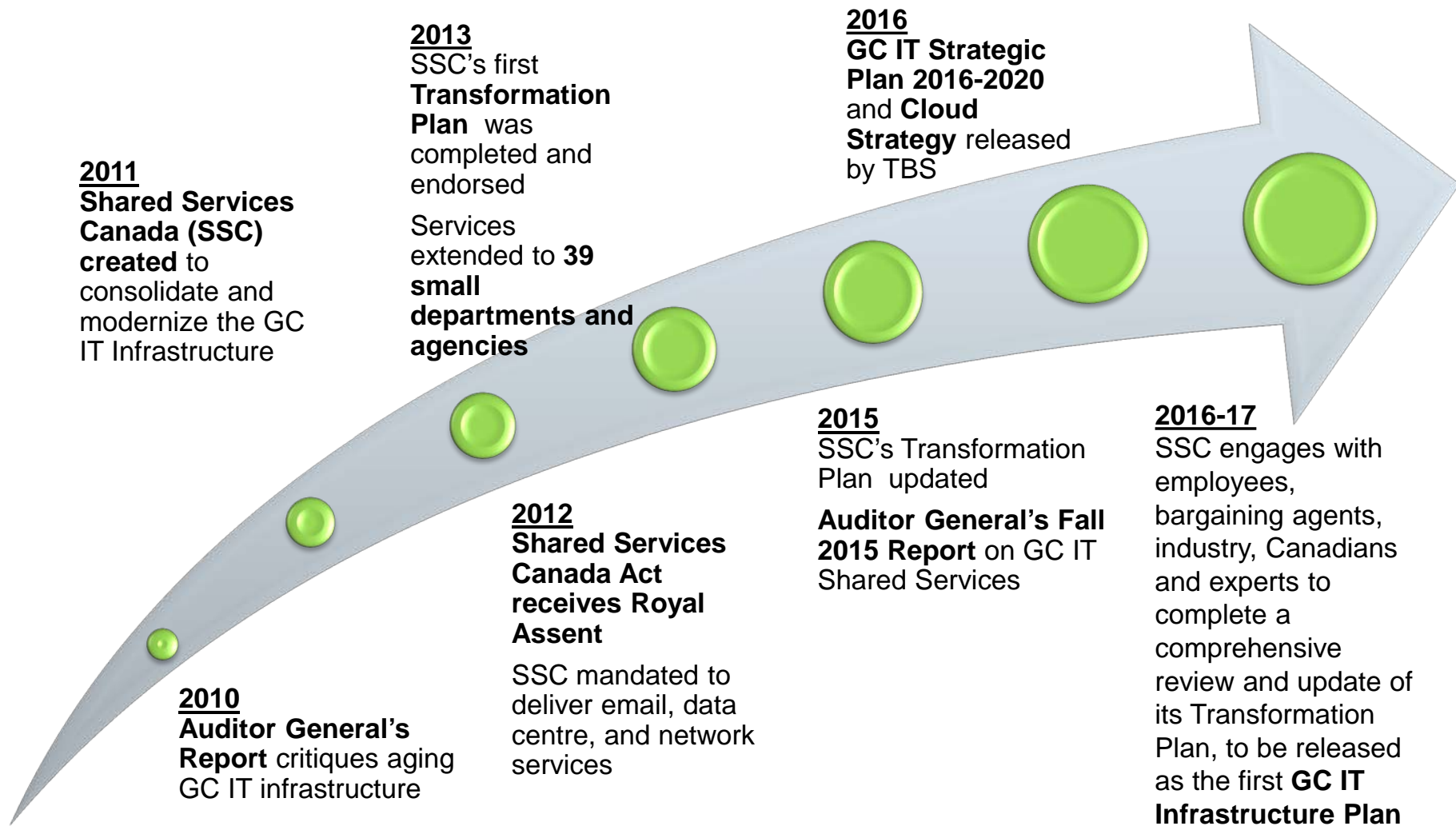


Partner  
departments



SSC website:  
[canada.ca/en/shared-services.html](http://canada.ca/en/shared-services.html)

# Shared Services Canada – Our Journey So Far

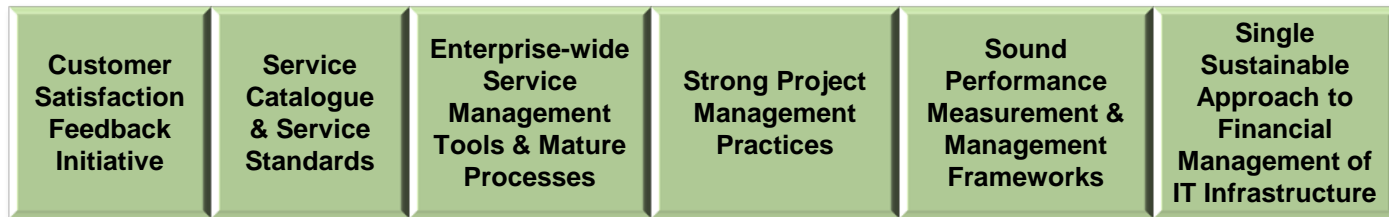


# Shared Services Canada – Target State

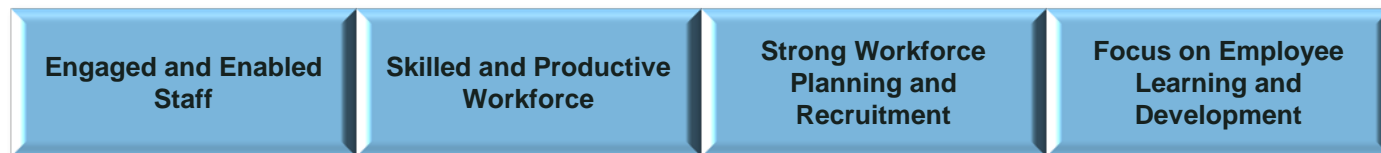
## A modern, secure IT platform...



## ...delivered by a world-class service provider...



## ...built and maintained by an engaged, equipped workforce



# Shared Services Canada – Challenges

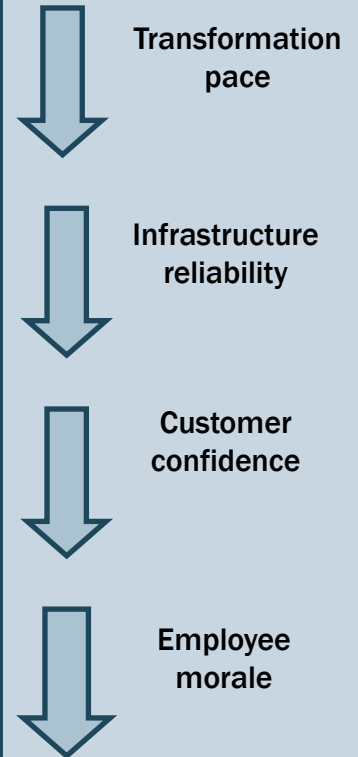
## Key Challenges

- Fundamental complexity of the enterprise-wide transformation process
- Insufficient financial and human resource capacity
- Inadequate service management maturity to respond to service demand
- No baseline initially established for service-level agreements
- No initial investment in modernization projects, and therefore insufficient funding to drive transformation
- No funding mechanism to cover growth in demand for service
- Evergreening (maintenance / renewal) of outdated or 'legacy' infrastructure funded through a "break/fix" approach

## Significance and Impact on Customers / Departments

- Low customer satisfaction
- Inability of federal departments and SSC to predict costs
- Ongoing dependency of federal departments on unreliable legacy infrastructure
- Delays with implementation of "enterprise" (government-wide) IT solutions
- Low confidence in enterprise approaches

## Ongoing Challenges



# Shared Services Canada – Way Forward

- SSC is developing a revised and comprehensive GC IT Infrastructure Plan to address challenges.
- The Plan will include:
  - Greater focus on partners and service management
  - More realistic timelines and implementation strategies
  - Better model for funding growth
  - Sustainable approach to refreshing outdated or ‘legacy’ infrastructure
  - Incremental investment in transformation projects to modernize IT infrastructure

