

L'avenir du travail : Technologie habilitante

Pour discussion

Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP)

22 Février 2023



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

La force derrière la technologie de pointe au gouvernement

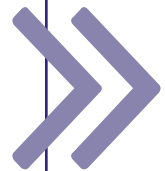
Objectif



Décrire le rôle de Services partagés Canada (SPC) dans la prestation de services de technologie de l'information (TI) pour le gouvernement fédéral.



Décrire la vision de l'avenir du travail du ministère pour créer une fonction publique moderne, agile et entièrement numérisée, qui démontrera sa valeur pour tous les Canadiens.

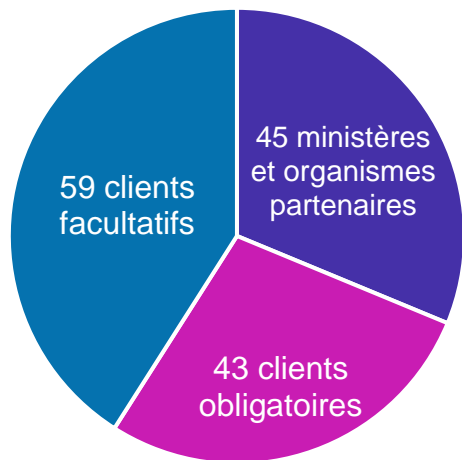


Identifier comment SPC peut collaborer avec les partenaires provinciaux et territoriaux pour soutenir les résultats de l'avenir du travail pour tous les Canadiens.

Services partagés Canada en un coup d’œil

Services partagés Canada a pour mandat de moderniser et de consolider l’infrastructure d’information du gouvernement fédéral, y compris le courrier électronique, les centres de données, les réseaux et les appareils des utilisateurs finaux – la vision de l’avenir du travail du SPC a été développé sur ces services fondamentaux.

Services partagés Canada fournit des services à 147 organisations



SPC peut également fournir des services au gouvernement d'une province ou d'une municipalité du Canada, à un organisme d'aide canadien, à un organisme de santé publique, à un organisme intergouvernemental ou à un gouvernement étranger.

Services

Services partagés Canada fournit une gamme complète de services partagés de gestion de l’information et de technologie de l’information à 45 ministères/organismes partenaires mandatés (y compris Services partagés Canada lui-même), ainsi qu’un sous-ensemble de ces services à tous les autres ministères/organismes clients du gouvernement du Canada (GC).

Le Comité tripartite sur la sécurité de la TI

Services partagés Canada intègre la gestion de l’information et la sécurité informatique dans les services qu’il fournit, en travaillant en partenariat avec le bureau du dirigeant principal de l’information du Secrétariat du Conseil du Trésor et le Centre canadien de la cybersécurité du Centre de la sécurité des télécommunications.

La vision de l’avenir du travail orientera les efforts de la SPC au sein de son portefeuille actuel afin de créer des améliorations de la TI qui profiteront grandement aux fonctionnaires fédéraux, aux ministères clients et aux Canadiens.

Développement du SPC et création de priorités pour l'avenir du travail

Depuis sa création, SPC s'est efforcé de remédier à la « dette technique » des systèmes informatiques gouvernementaux et de moderniser l'écosystème informatique du GC. SPC est en train d'élaborer des plans pour soutenir des méthodes de travail modernes en collaborant avec des partenaires et en appliquant les leçons tirées du soutien apporté au GC lors de la pandémie de COVID-19.

2011

- SPC a été créé pour intégrer l'infrastructure TI du GC et certains services de soutien TI (courriel, télécommunications).
- SPC a pris en charge un patchwork vieillissant de systèmes informatiques qui manquaient d'interopérabilité.

2019

- Le GC a soutenu des investissements importants dans les services numériques
- SPC a fait des progrès en réparant et en remplaçant l'infrastructure matérielle critique, notamment :
 - ☒ le déclassement d'anciens centres de données coûteux ; et
 - ☒ mettre en œuvre des solutions modernes de technologie de l'information pour l'ensemble du GC.

2023

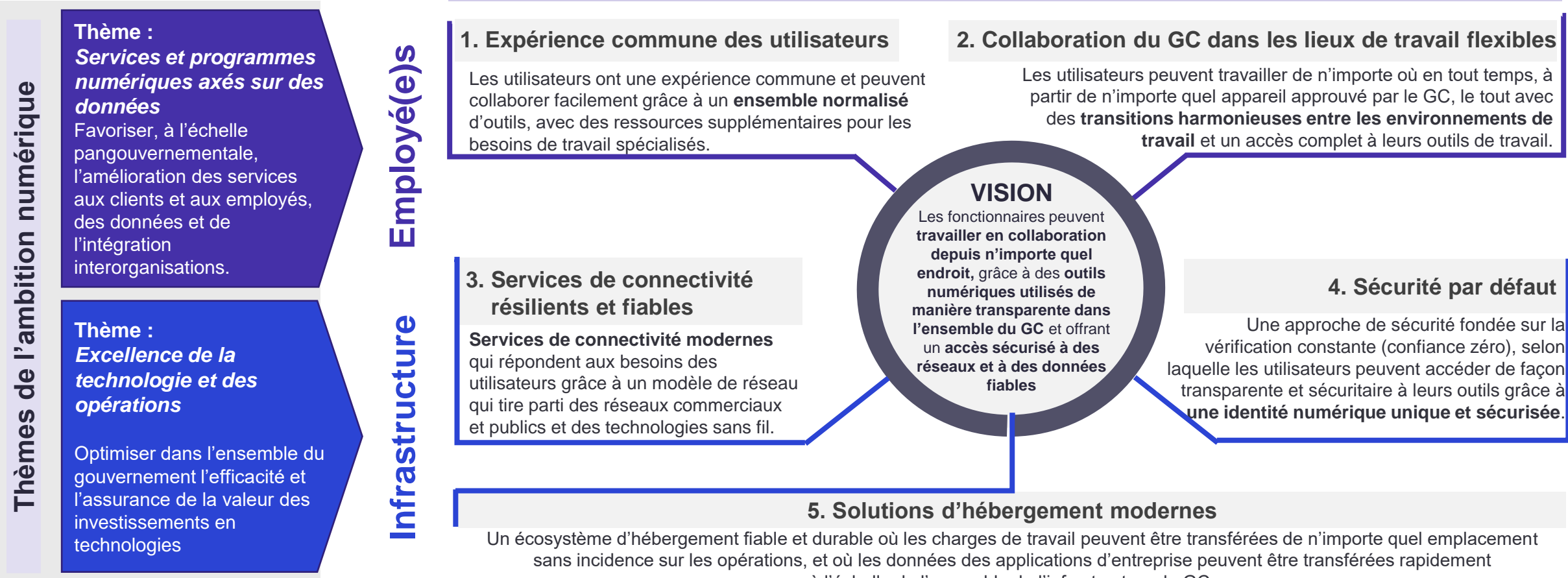
- SPC s'efforce de tirer parti des succès obtenus lors de la transition du COVID vers le télétravail.
- SPC fait progresser l'utilisation des technologies de pointe afin d'améliorer les services aux clients et aux employés qui soutiennent les Canadiens.

Le département a continué à renforcer ses capacités et passe maintenant à l'étape suivante pour soutenir l'avenir du travail.

L'avenir du travail ne sera possible qu'avec la collaboration de partenaires et un engagement soutenu pour atteindre les résultats souhaités.

L'avenir du travail : Pilier de la technologie – vision d'une fonction publique de demain numérique

Les domaines de travail suivants s'appuient sur les compétences existantes de la SPC et concentreront les efforts de la SPC pour moderniser les TI du GC afin de fournir des services numériques modernes.



Expérience des employés dans l'avenir du travail



Première journée de travail

Les employés sont intégrés efficacement et peuvent travailler sur place ou à distance à l'aide d'outils de collaboration modernes.



Après plusieurs mois

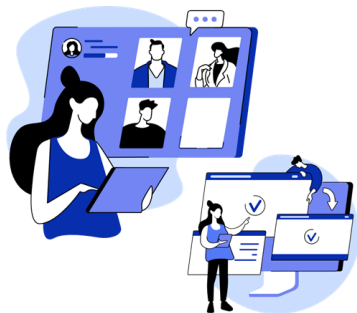
Lorsqu'un employé déménage, il est toujours en mesure de se connecter en toute sécurité à un environnement partagé à distance ou sur place. Tous ses outils de productivité fonctionnent de façon transparente, peu importe le lieu de travail.



Après plusieurs années

Lorsqu'un employé change de ministère, son identité numérique et son matériel seront mis à jour pour refléter ses nouvelles fonctions et ses nouveaux accès. Il pourra se connecter au réseau du nouveau ministère avec ses appareils existants et commencer à travailler dès le premier jour.

1. Expérience commune des utilisateurs



Vision : Les utilisateurs ont une expérience commune et peuvent collaborer facilement grâce à un ensemble normalisé d'outils, avec des ressources supplémentaires pour les besoins de travail spécialisés.

Situation actuelle

- **Déploiement non normalisé de Microsoft 365** qui entraîne des problèmes de maintenance et une expérience utilisateur inégale.
- **21 systèmes de courriel** à l'échelle du GC, y compris une combinaison de plateformes existantes.
- **Surallocation** des appareils des utilisateurs finaux (p. ex. téléphonie).
- **Appareils** et configurations **non normalisés pour les utilisateurs finaux**.
- **Outils** et expérience utilisateur **non accessibles**.

Prochaines étapes proposées

Élaborer des **feuilles de route** de transformation des logiciels et des appareils pour :

- **Logiciel de collaboration** – Déployer une configuration commune de Microsoft 365 à l'échelle du GC.
- **Appareils des utilisateurs finaux** – Fournir un ensemble standard d'options d'appareils en fonction des profils d'utilisateur communs.
- **Bureau infonuagique** – Favoriser une mobilité transparente entre les ministères tout en améliorant l'expérience utilisateur, la sécurité, l'accessibilité, le rendement et les fonctions de soutien.
- **Autres appareils** – Mettre en œuvre des outils infonuagiques d'impression et de vidéoconférence.

2. Collaboration du GC dans les lieux de travail flexibles



Vision : Les utilisateurs peuvent travailler de n'importe où en tout temps, à partir de n'importe quel appareil approuvé par le GC, le tout avec des transitions harmonieuses entre les environnements de travail au pays et un accès complet à leurs outils de travail.

Situation actuelle

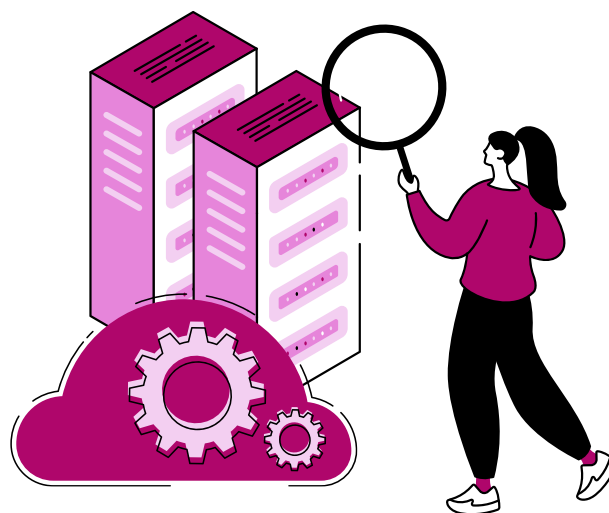
- **L'accès est inefficace, lourd et lent** pour les lieux de travail multiples.
- **Mise en œuvre non normalisée du Wi-Fi et protocoles réseau** exigeant que les fonctionnaires se connectent avec différents mots de passe et utilisent différents appareils.
- **Les salles de conférence sont configurées différemment** d'un ministère à l'autre ou même au sein d'un ministère.

Prochaines étapes proposées

Élaborer des **feuilles de route** de transformation du lieu de travail pour :

- **Le travail dans n'importe quel emplacement du GC** – Mettre à profit les réseaux non gouvernementaux de façon sécuritaire.
- **Le travail mobile** – Déployer les appareils des utilisateurs finaux avec accès au réseau cellulaire intégré et étendre les cartes d'accès électroniques aux téléphones intelligents dans la mesure du possible.
- **Des emplacements entièrement fonctionnels** – Offrir un accès normalisé à tous les fonctionnaires qui utilisent les lieux de cotravail.

Favoriser l'avenir du travail : Évolution de l'infrastructure et des services de TI



À court terme

L'écosystème des TI du GC est guidé par des normes robustes et appuyé par le catalogue de services et les normes de service de SPC qui offrent des services et un soutien d'entreprise en matière de TI aux ministères et aux organismes dans la prestation de leurs applications opérationnelles de façon efficace, uniforme et prévisible.

À moyen terme

Les actifs, les réseaux et l'infrastructure de TI du GC sont modernisés et soutenus par des solutions d'hébergement modernes en nuage et sur place qui offrent des services d'entreprise de nouvelle génération aux ministères et organismes grâce à une planification intégrée transparente et efficace des priorités pour l'ensemble du GC.

À long terme

L'écosystème de TI du GC est simplifié, souple et entièrement interopérable. Il mise sur l'hébergement, la sécurité et l'échange des données de prochaine génération dans un réseau hybride qui peut évoluer de façon transparente sans nuire aux opérations, dans lequel les organisations du GC participent à la gestion intégrée de la prestation des services.

3. Services de connectivité résilients et fiables



Vision : Services de connectivité qui répondent aux besoins des utilisateurs grâce à un modèle de réseau qui tire parti des réseaux commerciaux et publics et des technologies sans fil.

Situation actuelle

- **De nombreux réseaux non normalisés** fondés sur un modèle centralisé inflexible et un vieux paradigme de sécurité.
- SPC collabore avec les ministères et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) à la **correction du réseau et aux mises à niveau des TI nécessaires** pour répondre aux demandes de bande passante dans les immeubles du GC pour le travail hybride.

Prochaines étapes proposées

Élaborer des **feuilles de route** de transformation des services de connectivité pour :

- **Réseaux hybrides dans les immeubles du GC** – Mettre en œuvre de façon sécuritaire le Wi-Fi commercial non lié au GC dans les emplacements du GC au Canada.
- **Modernisation des réseaux du GC** – Tirer parti en toute sécurité des réseaux commerciaux et mettre en œuvre des mécanismes d'approvisionnement fondés sur des normes pour soutenir des services de connectivité résilients et fiables partout et en tout temps.

4. Sécurité par défaut



Vision : Une approche de sécurité fondée sur la vérification constante (confiance zéro), selon laquelle les utilisateurs peuvent accéder de façon transparente et sécuritaire à leurs outils grâce à une identité numérique unique et sécurisée.

Situation actuelle

- **Aucune plateforme commune d'identité numérique ou d'échange de données** mise en œuvre à l'échelle du GC.
- **Les exigences et la définition, l'architecture et la feuille de route de la confiance zéro** sont en cours d'élaboration et les services habilitants sont à l'essai.

Prochaines étapes proposées

Mettre en œuvre les éléments fondamentaux :

- **Renforcer l'authentification de l'identité des utilisateurs** – Avoir recours à des solutions d'authentification à facteurs multiples pour accéder aux outils de collaboration.
- **Mettre en œuvre l'authentification de l'appareil** – Authentifier les dispositifs demandant l'accès aux sites et services du GC.
- **Exercer une surveillance continue** – Détecter les cyberévénements et y réagir à l'aide de solutions de pointe.

5. Solutions d'hébergement modernes



Vision : Un écosystème d'hébergement fiable et durable où les charges de travail peuvent être transférées de n'importe quel emplacement sans incidence sur les opérations et où les données des applications d'entreprise peuvent être transférées rapidement à l'échelle de l'ensemble de l'infrastructure du GC.

Situation actuelle

- Approches d'hébergement de logiciels **non normalisées** à l'échelle du GC, y compris les anciens centres de données sur place qui ont une incidence négative sur la continuité des activités.
- Les **applications opérationnelles existantes qui ne sont pas modernisées** ne peuvent pas être transférées vers des infrastructures d'hébergement modernes.

Prochaines étapes proposées

Poursuivre les travaux des **feuilles de route** de transformation de l'hébergement :

- **Mettre en œuvre une stratégie d'hébergement d'entreprise** – Rechercher des solutions d'entreprise en tirant parti de réseaux hybrides et d'outils normalisés.
- **Procéder à l'expansion infonuagique sécurisée** – Explorer des options d'architecture infonuagique sécurisée publique, privée et secrète en mettant à profit la confiance zéro et l'identité numérique.

Vision de l'avenir du travail : Autres avantages et résultats

L'amélioration des outils normalisés, les milieux de travail flexibles, les réseaux hybrides et les justificatifs d'identité numériques procureront des avantages tangibles, maximisera la valeur pour les Canadiens, l'économie en général et les objectifs d'écologisation à court et à long terme.

Avantages pour le gouvernement du Canada

- **Efficacité** : Capacité accrue de déployer rapidement des services, d'adapter des solutions et de réduire le coût total de possession de l'environnement informatique tout en améliorant la fiabilité, la sécurité et l'interopérabilité.
- **Approvisionnement** : Pouvoir d'achat accru de SPC pour soutenir les petites et moyennes entreprises et influencer la mise en œuvre des normes d'accessibilité au sein de la communauté des TI et soutenir les entreprises canadiennes et autochtones, le cas échéant
- **Durabilité** : Réduire l'empreinte fédérale en matière d'émissions en réduisant les avoirs immobiliers, en réduisant les émissions de gaz à effet de serre grâce à une diminution du navettage et en réduisant la consommation d'énergie en passant des centres de données existants aux centres de données modernes écoénergétiques.

Avantages pour la population

- **Services** : Aider à stabiliser les services existants et à en déployer de nouveaux tout en améliorant les normes de service.
- **Efficacité** : Réduire les coûts de transaction et le fardeau administratif en rationalisant l'environnement de TI coûteux et inefficace du GC.

Grâce à des fonctionnaires mieux équipés, il sera plus facile pour le GC de fournir des services numériques modernes aux Canadiens.

Cela créera également des occasions de collaborer avec de nouveaux partenaires dans différents niveaux de gouvernement dans l'élaboration et la mise en œuvre des meilleures pratiques du gouvernement numérique.

Domaines de collaboration

La mise en œuvre de la vision de l'avenir du travail fournira de nombreuses occasions de collaborer avec de nouveaux partenaires qui travaillent également sur des projets de modernisation des TI.

Meilleures pratiques

- Le partage d'informations sur les meilleures pratiques en matière de modernisation des technologies de l'information permettra de soutenir les services numériques dans tout le pays et de créer un réseau national d'expertise plus solide.

Enseignements tirés

- Les discussions avec les partenaires peuvent également permettre d'identifier rapidement les risques et les revers, de les atténuer et d'en tirer des enseignements pour apporter des améliorations stratégiques à l'avenir.

Capacité des gouvernements numériques

- La collaboration avec les partenaires soutient un effort plus large pour améliorer la capacité du gouvernement numérique au Canada qui peut être mis à profit pour des projets coopératifs plus importants, améliorer les services numériques et créer de la valeur pour les Canadiens.

Discussion

Questions?