



# **SERVICES PARTAGÉS CANADA**

## **INITIATIVE DES APPAREILS TECHNOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL SÉANCE DE CONSULTATION DE L'INDUSTRIE**

**Rapport sommaire**

**Version 1.0**

**8 novembre 2013**



## Table des matières

<b>1</b>	<b>OBJECTIF</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>PARTICIPANTS</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>PRÉSENTATIONS</b> .....	<b>5</b>
4.1	PROGRAMME DE TRANSFORMATION DE SPC.....	5
4.2	APERÇU DES APPAREILS TECHNOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL.....	5
4.3	PROJET PILOTE DES APPAREILS TECHNOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL : JUSTICE CANADA.....	6
4.4	PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT DU PROJET PILOTE DE JUSTICE CANADA.....	6
4.5	CYBERSÉCURITÉ ET CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT - MENACES.....	6
4.6	VÉRIFICATION DE L'INTÉGRITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT.....	7
<b>5</b>	<b>QUESTIONS ET RÉPONSES</b> .....	<b>8</b>

## 1 Objectif

Le présent document vise à résumer les délibérations de la séance de consultation de l'industrie sur l'Initiative des appareils technologiques en milieu de travail qui a eu lieu le 8 novembre 2013 par l'intermédiaire du service de cyberconférence et du service de télécommunication de Services partagés Canada (SPC). Les exposés qui ont été présentés à l'industrie et aux employés du gouvernement du Canada lors de la cyberconférence ont été envoyés aux participants en anglais et en français.

## **2 Documents de référence**

Les versions anglaise et française des documents présentés pendant la séance de consultation de l'industrie sont jointes au présent document.

### 3 Participants

Le tableau ci-dessous contient la liste des participants qui se sont inscrits à la séance de consultation de l'industrie.

<b>Nom de l'entreprise</b>	
Accenture Inc.	LTO Star
ASC Software Solutions	Magor Corp
ASG	MarketWired
Bentley Systems Canada	MarketWorks Ltd.
CA Technologies	Mega Communications
CDW Canada	Microsoft Canada
CGI Information Systems and Management Consultants Inc.	Mishkumi Technologies Inc.
Chamberlain Consulting	MODIS Canada Inc.
Cisco Systems Canada	Motors Canada
Association des fournisseurs de technologies de l'information du Canada (AFTIC)	MP Executives Inc.
CommVault Canada	Northern Micro
Compugen Inc.	Price Waterhouse Coopers
Computer Sciences Corporation	Printers Plus
Dell Canada	PureLogic IT Solutions Inc.
Deloitte and Touche	Ricoh Canada Inc.
Delsys Research Group Inc.	Route1 Inc.
Doses Research	SHI Canada

---

Elytra Enterprises Inc.	Sipa and the Coates Agency
Extend Networks	Softchoice Corporation
General Dynamics Information Technology	Symantec
Google	Tarmac Technologies
Hewlett Packard Canada	Telus
HHAngus	TeraMach Technologies Inc.
Hypertec Systems Inc.	The IT Broker
IBM Canada	The Print Operations Group
Integra Networks Corporation	Toshiba
Intel Canada Ltd	TPG Technology Consulting Ltd.
Itechs	Trend Micro Canada Inc.
Itex Inc.	X10 Enterprises
Lenovo Canada	Xerox Canada
Lockheed Martin Canada Inc.	

## 4 Exposés

Pour commencer la séance, le modérateur Greg McGillis, gestionnaire de l'engagement pour l'Initiative des appareils technologiques en milieu de travail, a présenté le programme et a expliqué comment serait organisée la réunion de cette première séance de consultation de l'industrie pour l'Initiative des appareils technologiques en milieu de travail. Il a ensuite présenté le premier intervenant, Benoit Long, sous-ministre adjoint principal, Transformation, stratégie de services et conception (TSSC) de SPC.

### 4.1 Programme de transformation de SPC

M. Long a décrit le contexte des exposés de la journée en donnant des renseignements généraux sur SPC, les objectifs ministériels (amélioration du service, augmentation de la sécurité des TI et de la cybersécurité et économies) et les états finaux escomptés, en présentant un aperçu des progrès majeurs réalisés à ce jour ainsi que le calendrier de transformation, et en indiquant quelles sont les attentes pour l'année à venir (veuillez consulter les diapositives 4 à 11.)

### 4.2 Aperçu des appareils technologiques en milieu de travail

Gail Eagen, directrice générale, Appareils technologiques en milieu de travail, TSSC de SPC, a parlé de la portée de l'Initiative des appareils technologiques en milieu de travail, de son état actuel, des activités clés de SPC et des objectifs généraux des projets pilotes. Pendant son discours, elle a répété les objectifs de l'initiative : service, économies et sécurité (veuillez consulter les diapositives 15 à 18.)

Voici quelques points saillants de l'exposé de Mme Eagen :

- Diapo 15 : L'Initiative des appareils technologiques en milieu de travail touche 43 organismes partenaires et 51 ministères et organismes clients. Tous ceux-ci fournissent des services d'appareils technologiques en milieu de travail de manière différente.
- Diapo 16 : Le regroupement des outils d'approvisionnement et l'élaboration de normes sont des objectifs majeurs à court terme. On se concentre également sur les outils bureautiques et la mobilité. Il est important de prendre note que l'initiative ne porte pas sur le matériel et les logiciels spécialisés, comme l'équipement scientifique et le matériel de recherche et développement.
- Diapo 18 : Un marché consolidé d'un an a été conclu avec Microsoft sur les normes du matériel. Nous n'en sommes encore qu'aux premières étapes. Aujourd'hui, nous parlons d'un projet pilote. Nous avons cependant l'intention d'en faire plus et de consulter régulièrement l'industrie dans les prochains mois. Nous nous concentrons sur les modèles de fixation des prix, la segmentation des utilisateurs (quels outils pour quels utilisateurs?) et les pratiques exemplaires (qu'est-ce que les autres ont fait?). Un exemple est le Milieu de travail 2.0 de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), qui comprend quatre catégories d'utilisateurs).
- Diapo 19 : En ce qui a trait à la prestation du service, nous devons aborder le service régional différemment. Il faut étudier la meilleure façon d'aider les utilisateurs, réduire le nombre d'appareils et examiner différents modèles. Comme les nouvelles technologies se trouvent à la croisée des chemins, certains ministères mettent à l'essai la virtualisation. La mobilité est un aspect important. Nous serions aussi particulièrement heureux d'obtenir l'avis de l'industrie sur les objectifs, la façon de les atteindre et les nouvelles technologies (en particulier pour répondre aux besoins de mobilité). Notre objectif est d'effectuer une analyse de rentabilité avant la fin de l'exercice 2013-2014.

---

### 4.3 Projet pilote des appareils technologiques en milieu de travail : Justice Canada

André Arsenault, directeur, Appareils technologiques en milieu de travail, TSSC de SPC, a parlé plus longuement de la portée du projet, des objectifs opérationnels, des paramètres actuels et de l'approche adoptée pour le projet pilote de Justice Canada (veuillez consulter les diapositives 22 à 36.)

Voici quelques points saillants de l'exposé de M. Arsenault :

- Diapo 21 : Les renseignements présentés ici aujourd'hui ne devraient pas être considérés comme définitifs.
- Diapo 23 : Le marché actuel de Justice Canada expire en mars 2015. Nous nous attendons à avoir une analyse de rentabilité en mai 2014. Notre objectif est d'avoir une proportion plus élevée d'ordinateurs portatifs par rapport aux ordinateurs de bureau.
- Diapo 31 : SPC voudrait particulièrement obtenir l'avis de l'industrie sur les catalogues des services.
- Diapo 33 : SPC prévoit des exigences concernant les niveaux de soutien ordinaire et élevé.
- Diapo 35 : SPC et Justice Canada travaillent ensemble pour documenter l'Énoncé des travaux. SPC souhaite obtenir l'avis de l'industrie. Les questions citées ne visent pas à exclure mais à lancer une discussion.

### 4.4 Processus d'approvisionnement du projet pilote de Justice Canada

Michelle Beaton, chef d'équipe de l'approvisionnement, Acquisitions et relations avec les fournisseurs à SPC, a décrit le processus d'approvisionnement qui sera suivi pour le projet pilote de Justice Canada (veuillez consulter les diapositives 39 à 43.)

- Diapo 41 : L'approche en trois étapes (collaboration relative aux solutions d'approvisionnement) ne sera pas adoptée pour les processus d'approvisionnement du projet pilote.
- Diapo 42 : Nous aimerions recevoir des observations écrites avant le 20 novembre 2013, mais les commentaires reçus après cette date seront pris en compte. Des rencontres de mise au point auront lieu en personne ou par téléphone.

### 4.5 Cybersécurité et chaîne d'approvisionnement - Menaces

Carey Frey, directeur du Bureau des relations stratégiques du Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) a donné aux participants des renseignements généraux sur le rôle et le mandat du CSTC en ce qui a trait aux menaces pour la cybersécurité pour le gouvernement du Canada et aux menaces pour la chaîne d'approvisionnement (veuillez consulter les diapositives 50 à 56.)

- Diapo 52 : L'expérience de l'utilisateur, et non les caractéristiques de sécurité, motive les exigences. De nouveaux produits et de nouvelles versions de ces produits sont souvent importés et vulnérables à l'exploitation.
- Diapo 54 : La stratégie du gouvernement du Canada en matière de cybersécurité est disponible sur le site Web de Sécurité publique.

#### **4.6 Vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement**

Raj Thuppal, directeur général, Programme de transformation de la cybersécurité et de la sécurité de la TI, TSSC de SPC, a présenté un aperçu du processus de vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement qui a été mis en place à SPC (veuillez consulter les diapositives 46 à 48.)

## 5 Questions et réponses

Le tableau ci-dessous résume les principales questions et réponses. Benoît Long et Gail Eagen ont répondu à ces questions

Question	Réponse
<p><b>IBM</b></p> <p>1) Pouvez-vous parler davantage des résultats du projet pilote et de la façon dont ils seront évalués?</p> <p>2) Pourquoi Justice Canada a-t-il été sélectionné pour le projet pilote?</p>	<p>En ce qui a trait aux résultats et à la façon dont ils seront évalués, nous travaillons toujours sur la mise au point d'un cadre d'évaluation. Nous nous concentrons sur la DP. Nous aimerions obtenir l'avis des fournisseurs sur ce que nous devrions évaluer et les critères à prendre en compte pour assurer le succès du projet pilote.</p> <p>Nous avons sélectionné Justice Canada en raison de nombreux facteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tout d'abord, le calendrier. Le ministère commençait à travailler sur une DP. Nous avons rejoint son équipe. Il s'agissait d'une situation gagnant-gagnant.</li><li>• En deuxième lieu, la taille. Le ministère comprend environ 5 000 employés qui utilisent un nombre considérable d'appareils. Ce nombre important nous permettra d'avoir une meilleure estimation du prix représentatif afin de l'utiliser dans l'analyse de rentabilité. Si le ministère avait été trop petit, nous n'aurions pas pu obtenir de coûts réels. S'il avait été trop gros, nous n'aurions pas pu mettre le projet pilote en œuvre en respectant les échéances serrées.</li><li>• Troisièmement, la composante régionale. Justice Canada a, dans les régions, des employés qui travaillent avec le fournisseur sélectionné. C'est un modèle hybride intéressant : les services dans la région de la capitale nationale (RCN) sont impartis</li></ul>

	<p>tandis que ceux des régions sont fournis par le personnel de Justice Canada.</p> <p>Les critères d'évaluation du projet pilote seront communiqués ultérieurement.</p>
<p><b>TELUS</b></p> <p>1) Quelle est l'entreprise titulaire du marché actuel?</p> <p>2) Quand l'ébauche de la DP sera-t-elle publiée?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il s'agit d'un marché de Justice Canada. Par conséquent, nous ne pouvons pas divulguer le nom du fournisseur de services actuel. Toutefois, pour communiquer avec le personnel d'approvisionnement de Justice Canada, Telus peut écrire à l'équipe en utilisant l'adresse de courriel générique des appareils technologiques en milieu de travail.</li><li>• Le calendrier dépendra de l'approche adoptée en matière d'approvisionnement. Ceci dit, nous envisageons de commencer en janvier 2014.</li></ul>
<p><b>Compugen Inc.</b></p> <p>La portée du processus d'approvisionnement pilote différera-t-elle de celle du marché actuel de Justice Canada?</p>	<p>Il s'agira d'un marché propre au projet pilote. Nous n'incluons donc pas toute la gamme des services actuellement offerts par le fournisseur de services titulaire. La portée sera similaire, mais nous utilisons le projet pilote pour combler les lacunes et améliorer le service. Par conséquent, voici les nouveautés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Portail libre-service</li><li>• Tranches de prix</li></ul> <p>De plus, certains des services du marché actuel n'entrent pas dans le cadre du projet des appareils technologiques en milieu de travail et ne seront pas inclus dans le marché. Ils devront être obtenus d'une autre manière.</p>

**Bentley Canada (*question reçue  
après la séance par courriel*)**

Lors de l'achat des logiciels pour les projets pilotes et pour tout besoin futur, SPC utilisera-t-il l'arrangement en matière d'approvisionnement portant sur l'achat de licences de logiciels qui est administré par TPSGC, ou utilisera-t-il plutôt sa propre clause d'approvisionnement?

- SPC n'a pas encore mis au point de stratégie concernant l'achat de logiciels pour les appareils technologiques en milieu de travail. SPC continuera d'examiner les mécanismes d'approvisionnement afin de trouver des occasions d'économies et de regroupement. Dans la mesure où SPC ne met en place aucun nouveau mécanisme pour l'acquisition de logiciels, les ministères continueront d'utiliser les mécanismes actuels, y compris ceux de TPSGC.
- En ce qui a trait au projet pilote, l'utilisation des mécanismes d'approvisionnement du gouvernement du Canada dépendra de la portée de chaque projet pilote, certains pouvant prévoir à la fois des logiciels fournis par le gouvernement et des logiciels fournis par l'entrepreneur. Bien que la portée définitive du projet n'ait pas encore été établie, nous pensons que pour le projet pilote de Justice Canada, tous les logiciels des appareils technologiques en milieu de travail seront fournis par le gouvernement.