

**SUIVI DE LA RÉUNION DU COMITÉ PERMANENT
DES OPÉRATIONS GOUVERNEMENTALES ET DES PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES
BUDGET SUPPLÉMENTAIRE DES DÉPENSES (B) 2019-2020
Ministre du Gouvernement numérique
Date de la réunion : le 12 mars 2020**

1. La santé de l'inventaire des applications du gouvernement du Canada (OCIO) (PCC) M. Ziad Aboultaif (Edmonton Manning):

De nos jours, nous disposons de téléphones intelligents qui sont fournis avec des applications de météo déjà intégrées. Le secteur privé a déjà créé ces applications et les a mises à l'essai. Pourquoi le gouvernement gaspille-t-il l'argent des contribuables pour concevoir une application superflue, dont il se vante?

Joyce Murray (L'hon. ministre du Gouvernement numérique): Merci beaucoup pour cette question. Le concept des données ouvertes permet au secteur privé et aux citoyens d'obtenir des données recueillies par un organe de l'État et de s'en servir pour créer des entreprises, stimuler la croissance économique ou résoudre des problèmes sociaux. L'exemple que vous donnez est celui d'une application d'Environnement et Changement climatique Canada. Je l'ai mentionnée parce que nous sommes un chef de file du mouvement des données ouvertes et du gouvernement ouvert. Nous mettons les données à la disposition du public et des entreprises pour qu'elles puissent être utilisées dans l'intérêt des Canadiens.

M. Ziad Aboultaif (Edmonton Manning): C'est qu'il y a un problème à résoudre, madame la ministre. Nous devons tôt ou tard cesser de faire concurrence au secteur privé. Il nous faut affecter les ressources dont nous disposons à autre chose. Or, nous sommes plutôt en train d'appliquer les mêmes vieilles façons de faire, qui consistent à continuer d'intervenir là où nous ne devrions pas, comme vous l'avez indiqué dans votre allocution. J'aimerais vraiment que vous examiniez cette question. Fondamentalement, il faudrait utiliser les ressources là où elles sont nécessaires, ce qui n'est pas le cas dans l'exemple que je viens de donner.

Le président: Avant que vous commenciez à répondre, madame la ministre, nous allons passer à une autre question.

(BQ) Mme Julie Vignola (Beauport—Limoilou): Rapidement, dans votre lettre de mandat, on vous demande de faire le recensement des systèmes et plateformes TI de base et à risque. Où en est ce recensement, et quand pouvons-nous voir le rapport du recensement?

M. Francis Bilodeau (dirigeant principal de l'information du Canada par intérim): Je pense que c'est ce dont on avait parlé, *lecore and at-risk systems* dans la question posée en anglais, plus tôt. Tel que nous l'avons mentionné, on est en train, présentement, de faire une revue de la santé des applications. Ici, l'on parle des gros systèmes qui sont à risque. On vient d'établir un comité de sous-ministres et l'on vient de commencer à travailler avec le ministre sur la planification. J'hésite à donner une date précise puisque nous en sommes à l'étape de planification.

Mme Julie Vignola (Beauport—Limoilou): C'est parfait. Vous mentionniez, monsieur Bilodeau, plus tôt, que vous aviez un dossier sur la santé des applications. Est-ce que ce dossier est facilement accessible pour lecture et étude?

M. Francis Bilodeau (SCT): On serait capable de fournir de l'information. On a une application où les ministères nous donnent de l'information sur la santé de leurs applications.

Mme Julie Vignola (Beauport—Limoilou): Est-ce que c'est possible de transférer?

Réponse

Le SCT surveille l'état de santé et l'évolution de l'ensemble du portefeuille de logiciels et d'applications informatiques du gouvernement du Canada et en assure un suivi régulier. Le 31 décembre 2019, le répertoire dénombrait 7 363 applications opérationnelles et logicielles actuellement utilisées dans l'ensemble du GC. Le SCT effectue régulièrement des sondages auprès de 59 ministères afin de déterminer, de surveiller et d'évaluer l'état de santé et la valeur de ces applications.

L'état de santé d'une application est déterminé selon l'évaluation qu'en fait le ministère en ce qui concerne la valeur opérationnelle, l'état technique, les conditions de financement et la criticité. L'évaluation de l'état de santé sert à déterminer l'urgence d'une mesure requise pour maintenir l'application en bon état. Ces informations sont utilisées par le ministère comme preuves sur lesquelles s'appuyer lors la prise de décisions, notamment les décisions d'investissement futures.

Des 7 363 applications du portefeuille, 1 115 servent à la prestation de services essentiels à la mission. Ces derniers sont définis comme des services ou activités qui, s'ils étaient interrompus, entraîneraient un risque élevé ou très élevé pour la santé, la sûreté, la sécurité, le bien-être économique ou la continuité des opérations gouvernementales.

Actuellement, 36 % du portefeuille d'applications du GC est considéré comme « sain », 8 % est composé d'applications considérées comme « nécessitant une intervention immédiate » et devant donc être traitées en priorité puisqu'elles représentent un risque plus élevé pour le GC, 46 % est composé d'applications nécessitant une intervention, et 11 % est composé d'applications n'ayant pas fait l'objet d'une évaluation par les ministères. Les applications considérées comme « nécessitant une intervention » représentent un risque accru pour le fonctionnement du GC, et leur traitement nécessitera différents niveaux d'investissement. Les raisons pour lesquelles une intervention est requise sont notamment le vieillissement de l'infrastructure ou des plateformes logicielles en place, la rigidité de l'architecture des systèmes, des fonds de fonctionnement insuffisants ou l'absence de planification de la continuité des activités.

2. Fournir des renseignements sur le soutien du gouvernement numérique des services dans le contexte de la distanciation sociale et la réponse COVID-19 (OCIO/SSC)

(NPD) M. Matthew Green (Hamilton Centre): Dans votre allocution liminaire, vous avez dit que le personnel de votre bureau de circonscription avait du mal à assurer l'accès des Canadiens aux services essentiels du gouvernement. Puis, nous voyons ici une référence à un rapport sur les centres d'appels de l'ARC, publié à l'automne 2017 par le vérificateur général, dans lequel on révèle que les agents n'ont répondu qu'à un tiers des appels effectués aux centres d'appels, en grande partie à cause du volume élevé d'appels. Dans ma circonscription, Hamilton-Centre, nous aidons des centaines de personnes par semaine à produire des déclarations d'impôt très simples afin qu'elles puissent obtenir leur remboursement. Cependant, en raison de l'épidémie de COVID-19, qui nous pousse à pratiquer l'isolement social, nous craignons vraiment de ne pas être en mesure d'offrir des services en personne de la même qualité que par le passé.

Quelles mesures prenez-vous pour que les Canadiens puissent avoir accès aux services de l'ARC par les centres d'appels et les services en ligne?

Le président: Madame la ministre, je suis désolé d'interrompre votre réponse à cette excellente question. Cependant, pour des raisons de temps, si vous pouviez fournir par écrit la réponse au Comité par l'entremise du greffier, nous nous assurerons de la distribuer et de la transmettre au reste du Comité.

Réponse

SPC est responsable de fournir l'infrastructure de TI et des télécommunications fiable et sécurisée pour l'ensemble du gouvernement du Canada. En situation d'urgence, les services de SPC sont essentiels à la prestation continue des services à la population canadienne. Étant donné les menaces posées par COVID-19, SPC prend des mesures pour appuyer les services essentiels d'autres ministères en plus des activités de préparation générale. Afin d'assurer une collaboration dans l'ensemble du gouvernement, SPC travaille en étroite collaboration avec le chef de file du gouvernement du Canada, le ministère de la sécurité publique, sous le Plan fédéral d'intervention d'urgence (PFIU) et d'autres partenaires fédéraux.

SPC est chargé de fournir des services de TI (courriel / technologie en milieu de travail, des centres de données, télécommunications, cybersécurité et sécurité de la TI) pour les organismes du gouvernement du Canada, qui en retour fournissent des centaines de services essentiels directement aux Canadiens. En raison de cette responsabilité, SPC a un rôle important à jouer lors de situations d'urgence, à l'appui des programmes essentiels à la mission de nos partenaires et d'assurer que leurs services essentiels soient opérationnels pendant les situations d'urgence. De plus, plusieurs ministères clients de SPC sont les premiers intervenants ou organismes fédéraux principaux ayant un rôle primordial à jouer au cours d'une situation d'urgence et, par conséquent, il est impératif que SPC continue à les soutenir.

Ce qui suit est une liste des mesures que le SPC entreprend à l'appui des services essentiels du gouvernement du Canada :

- une équipe d'opérations d'urgence du ministère a été activée et assure la coordination du Plan d'intervention d'urgence en cas de pandémie de SPC.

- SPC fourni aux ministères des services d'accès à distance (ADP) de manière à ce que leurs fonctionnaires puissent avoir accès aux réseaux et systèmes à distance.
 - Des travaux sont en cours pour accroître l'accès à distance et les capacités du réseau pour appuyer l'accès à distance pour une grande partie de la fonction publique.
 - SPC développe une série de pratiques exemplaires pour les gestionnaires et les employés afin d'améliorer l'expérience en connectivité à distance des employés du gouvernement du Canada.
 - SPC collabore avec la communauté des dirigeants principaux de l'information (DPI) pour établir les priorités de la collectivité essentielle de trafic sur le réseau.
- SPC assure la mobilisation des ressources supplémentaires afin d'assurer que les fonctionnaires fédéraux disposent des outils nécessaires pour télé-travailler de la maison. Cela comprend :
 - Le déploiement des appareils d'évolution à long terme, y compris des tablettes, pour certains types d'utilisateurs (cadres supérieurs, les équipes de communications, etc.) nécessitant l'accès par courriel et divers outils fournis par Internet.
 - La mise en place d'alternatives pour les options de conférence :
 - Microsoft Teams comme solution de collaboration et de messagerie instantanée
 - BlackBerry Messenger Enterprise (BBME) pour la messagerie sécurisée jusqu'au niveau « protégé B »
 - Augmentation des capacités de conférence grâce à l'ajout de 20 000 licences de Cisco.
- SPC continue de collaborer avec les fournisseurs pour :
 - rechercher des options de communication alternatives
 - augmenter la capacité à répondre aux besoins croissants
 - accélérer le processus d'approvisionnement et de livraison d'équipements
- SPC priorise les demandes pour les services essentiels, en particulier celles liées à la situation actuelle.
- SPC travaille en étroite collaboration avec la collectivité des DPI fédéraux et met en œuvre des mesures visant à reporter des changements d'infrastructure de TI non essentiels qui pourraient avoir une incidence sur la prestation de services aux Canadiens.
- SPC veille à ce que les services essentiels et les outils continuent d'être fournis pour le personnel de première ligne à d'autres ministères au cours de cette période.

Ce qui suit est une liste des mesures que le SCT entreprend à l'appui des services essentiels du gouvernement du Canada :

Services critiques: Le SCT travaille en étroite collaboration avec SPC et les ministères et organismes gouvernementaux pour assurer l'accessibilité d'une infrastructure de la TI et de télécommunications fiables et sécuritaires dans l'ensemble du gouvernement du Canada afin d'appuyer la prestation des services critiques.

- Cela comprend la collaboration avec les partenaires ministériels pour veiller à ce que des plans de continuité des activités soient en place, mis à l'essai de façon appropriée et adaptés à la situation actuelle.
- Le SCT collabore également avec Sécurité publique Canada et les ministères et organismes pour mettre au point une liste complète des services critiques du gouvernement du Canada et pour veiller à ce que les applications et les systèmes critiques à la mission soient associés à cette liste, afin que les services critiques et les activités gouvernementales soient adéquatement pris en charge.

Travail à distance: Le gouvernement fédéral prend également des mesures pour que les employés qui appuient les services critiques puissent continuer de travailler à distance. Le gouvernement du Canada dispose actuellement d'une capacité suffisante pour que les employés qui appuient les activités critiques puissent travailler à distance, et des travaux continuent d'accroître la capacité à mesure que le télétravail augmente. Entre-temps, les ministères ont été priés de prendre des mesures pour limiter l'utilisation non-essentielle du réseau et de réduire les activités non critiques.

- De plus, pour appuyer les employés qui travaillent à distance, des solutions de collaboration en matière d'informatique en nuage (Office365) sont déployées actuellement. Cela permettra aux employés d'accéder à l'espace de travail à l'aide de leurs appareils personnels sans devoir utiliser le réseau privé virtuel (RPV), ce qui réduira la demande pour les systèmes existants du réseau.