



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 021 • 1^{re} SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 8 décembre 2011

—
Président

M. Pat Martin

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le jeudi 8 décembre 2011

• (1530)

[Traduction]

Le vice-président (M. Mike Wallace (Burlington, PCC)): Commençons cette séance.

Ceci est la 21^e séance du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires. Aujourd'hui, conformément au sous-alinéa 108(3)c)(i) du Règlement, nous entreprenons l'étude de la nouvelle entité appelée Services partagés Canada. Nous avons aujourd'hui l'honneur d'accueillir l'honorable Rona Ambrose, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, qui est accompagnée de ses représentants et qui nous donnera un exposé.

La parole est à vous, madame la ministre.

L'hon. Rona Ambrose (ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux et ministre de la Condition féminine): Merci, monsieur le président, merci, chers collègues de la Chambre des communes, de m'avoir invitée. Je vous remercie de l'occasion qui m'est donnée d'aborder la question de Services partagés Canada.

Je suis accompagnée aujourd'hui de Liseanne Forand, présidente de Services partagés Canada, et de Grant Westcott, chef de l'exploitation.

[Français]

Je vous remercie de me donner l'occasion de discuter de Services partagés Canada avec les membres du comité.

Aujourd'hui, je suis accompagnée de Liseanne Forand, présidente de Services partagés Canada, et de Grant Westcott, chef de l'exploitation.

[Traduction]

Mme Forand mène une très belle carrière au sein de la fonction publique et, avant d'intégrer Services Partagés Canada, elle occupait le poste de directrice de l'exploitation à Service Canada. M. Westcott arrive du secteur privé. Il était vice-président à la direction d'Infrastructure technologique à la CIBC, la banque mondiale.

Plus tôt cette année, nous avons établi Services partagés Canada pour réduire le chevauchement des services d'infrastructure de la technologie de l'information, ou « TI », au sein du gouvernement du Canada, pour moderniser la façon dont nous offrons des services à la population canadienne et pour améliorer la sécurité de l'infrastructure de la TI fédérale. Le gouvernement du Canada est le premier gouvernement national à mettre en oeuvre une transformation de ses services de la TI aussi fondamentale. Le regroupement de notre infrastructure de la TI est une approche intelligente. Dans le cadre de cette initiative, nous serons guidés par notre obligation de fournir de bons services et par l'engagement que nous avons pris de tirer le meilleur profit de l'argent durement gagné par les contribuables.

[Français]

Le regroupement de notre infrastructure des TI est une approche intelligente. Dans le cadre de cette initiative, nous serons guidés par notre volonté de fournir de bons services à la population canadienne et d'économiser l'argent pour lequel les contribuables travaillent si fort.

[Traduction]

Bien entendu, notre raisonnement pour nous engager dans cette voie ne pourrait être plus convaincant. Comme vous le savez sans doute, chers membres du comité, la vérificatrice générale a signalé des préoccupations relativement à l'infrastructure de la TI vieillissante du gouvernement fédéral.

Dans le rapport du printemps 2010, la vérificatrice générale a mentionné que plusieurs systèmes de la TI « font appel à des applications dépassées qui tournent sur une infrastructure âgée. Ces systèmes risquent de tomber en panne ». Le rapport indique qu'une « telle panne aurait de multiples et graves conséquences. Dans le pire des cas, le gouvernement ne pourrait plus exercer ses activités et servir les Canadiens. »

Dans le budget de 2010, le gouvernement du Canada s'est engagé à examiner ses activités afin d'identifier des possibilités de réaliser des économies administratives et d'améliorer l'efficacité, tout en améliorant la prestation des services fournis à la population canadienne.

Comme vous le savez, l'examen des services administratifs porte principalement sur les coûts administratifs et les coûts indirects. Il s'agit d'un engagement à l'égard de la transformation et de la modernisation. Bien que cet examen fasse partie des efforts visant à rétablir l'équilibre budgétaire, il fournit également l'occasion unique d'améliorer les services critiques d'infrastructure de la TI qui permettent au gouvernement de fournir des services à un coût réduit.

Avant la création de Services partagés Canada, chaque ministère et organisme du gouvernement fédéral établissait et exploitait sa propre infrastructure de la TI. Par conséquent, le gouvernement dispose d'une infrastructure complexe et coûteuse composée de 100 systèmes de courrier électronique, de 300 centres de données et de plus de 3 000 réseaux. Autrement dit, nos systèmes de la TI se chevauchent en plus d'être désuets et inefficaces. Le gouvernement accuse un recul de plusieurs années par rapport au secteur privé en ce qui concerne la modernisation de la TI, mais lorsque nous aurons terminé, je crois que nous serons des chefs de file mondiaux.

D'autres ordres de gouvernement ainsi que des entreprises du secteur privé ont étudié le regroupement de la TI à l'échelle de l'organisation, et il a été prouvé que ce regroupement permet de réaliser des gains d'efficacité et des économies. Dans le cadre du processus de diligence raisonnable, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a attribué un contrat à PricewaterhouseCoopers pour effectuer une étude de faisabilité sur les centres de données. L'étude avait pour objet de cerner des mesures qui pourraient améliorer l'efficacité de la gestion des centres de données et de la prestation des services.

Les recommandations découlant de cette étude ont été examinées parallèlement à une mine d'expériences concrètes acquises dans d'autres gouvernements et des entreprises du secteur privé en vue de tracer la marche à suivre de notre gouvernement. Ces autres gouvernements et entreprises du secteur privé ont démontré que la rationalisation et le regroupement des systèmes de courrier électronique, des centres de données et des télécommunications sont la meilleure solution, et ils signalent des économies et des gains d'efficacité substantiels. La modernisation et les gains d'efficacité se traduiront, bien entendu, par de meilleurs services aux citoyens.

Le gouvernement de la Colombie-Britannique a lancé son initiative de regroupement des services de la TI en 2002 et a fait passer le nombre de ses centres de données de plus de 100 à seulement 2 en 2011. Grâce à cette initiative, les coûts d'énergie devraient, à eux seuls, être réduits de 50 p. 100. Cette approche est un modèle de réussite éprouvé qui est considéré comme une norme de l'industrie.

C'est pourquoi j'encourage les membres du comité à étudier les expériences en matière de regroupement des services partagés qu'ont connues des organisations telles qu'IBM, Hewlett Packard et l'industrie bancaire canadienne. Et il y a longtemps que la transformation de nos services de la TI se fait attendre, à savoir la capacité de rendre l'infrastructure de la TI du gouvernement fédéral plus sécuritaire, plus écologique, plus efficace, plus simple, plus moderne et plus durable.

Par exemple, de 2006 à 2008, la société Hewlett Packard est passée de 85 centres de données à 6 centres. Ainsi, elle réalise des économies considérables, et elle dispose maintenant de centres de données écologiques. Le gouvernement de l'Ontario rapporte qu'à terme, son initiative en matière de transformation de la TI, économise 100 millions de dollars par an, soit 10 p. 100 de la totalité des dépenses liées à la TI, et de 20 à 25 p. 100 des dépenses liées à l'infrastructure de la TI.

En résumé, l'expérience acquise sur le terrain par les secteurs public et privé montre que des économies importantes et réelles peuvent être réalisées grâce au regroupement des services de la TI, comme dans le cadre de l'initiative que nous venons de mettre en oeuvre. C'est une question de transformation et de modernisation.

Nous avons l'intention de maintenir des relations productives avec nos employés. Ceux-ci sont des personnes talentueuses qui comprennent la façon dont nous réussirons à atteindre notre objectif qui consiste à transformer la manière dont le gouvernement réalise ses activités en vue de mieux desservir la population canadienne. J'ai été encouragée d'apprendre que l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada appuie, en principe, la rationalisation et la normalisation des systèmes de la TI du gouvernement dans le but de réaliser des gains d'efficacité et des économies, et qu'il appuie également la création de Services partagés Canada.

●(1535)

À titre de ministre responsable, j'ai confiance en la façon dont nous nous y prenons pour créer ce changement fondamental. Les fonctionnaires de Services partagés Canada s'activent à mettre en oeuvre leur stratégie en vue de mobiliser les employés, le secteur de la TI et les ministères clients. Le modèle de gouvernance du nouveau ministère est établi, et nous en sommes à l'étape de la mise en oeuvre.

Le 4 août dernier, les employés de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada qui assuraient déjà des services liés à l'infrastructure de la TI sont devenus des employés de Services partagés Canada. Les responsabilités des 42 autres ministères et organismes à l'égard des services de courrier électronique, de centre de données et de réseau ont été transférées à Services partagés Canada à la mi-novembre.

La nouvelle structure de la haute direction de Services partagés Canada a été annoncée. L'élaboration du plan de transition qui aidera Services partagés Canada à devenir un ministère autonome d'ici le 1^{er} avril 2012 va bon train.

Je suis très enthousiaste quand je pense à ce que nous allons accomplir, et je suis persuadée que cette initiative nous permettra d'économiser et de réduire l'empreinte écologique du gouvernement, tout en renforçant la sûreté et la sécurité des données gouvernementales. Nous ferons également des gains d'efficacité en réalisant des économies d'échelle et en rentabilisant la modernisation des services. Par le fait même, nous améliorerons notre infrastructure ainsi que la prestation de services.

Je tiens à ajouter que nous sommes résolus à veiller à ce que cette initiative s'inscrive dans le cadre du plan d'action pour la réduction du déficit.

La TI joue un rôle essentiel tant dans les opérations du gouvernement que dans la prestation des services aux Canadiens et Canadiennes, mais elle coûte aux contribuables plus qu'il n'en devrait. Autrement dit, nous pouvons faire mieux. Comme d'autres ministères l'ont fait, Services partagés Canada présentera au gouvernement des plans de réduction de 5 et de 10 p. 100 de ses dépenses, y compris dans les domaines où le ministère rationalisera et réalisera des économies. Les résultats liés à cet exercice seront annoncés dans le budget de 2012.

Nous n'aurons plus qu'un seul système de courrier électronique. Ceci permettra aux Canadiens et aux Canadiennes de repérer plus facilement les personnes avec lesquelles ils doivent communiquer, et aux fonctionnaires d'exécuter plus facilement leurs tâches. La TI devrait appuyer la responsabilisation, et nous sommes résolus à nous assurer que ce sera bien le cas.

Nous économiserons davantage de fonds publics en réduisant le nombre total de centres de données du gouvernement du Canada et nous veillerons à ce que ceux qui demeurent soient solides, sûrs et écoénergétiques. Ainsi, nous réduirons, à moyen terme, le nombre de centres de données de 300 à moins de 20, tout en faisant la transition vers des systèmes plus modernes et efficaces.

Nous nous engageons également à réduire le nombre de réseaux branchés aux centres de données et à rationaliser les réseaux dans nos immeubles.

Pour appuyer ces travaux et lorsqu'il sera logique de le faire, le gouvernement du Canada tentera d'élaborer des partenariats publics-privés.

Pour conclure, notre approche en matière de TI est fondée sur le succès éprouvé qu'ont connu les secteurs privé et public. C'est la meilleure solution. C'est une solution sûre, écologique et durable.

Les Canadiens et Canadiennes s'attendent avec raison à ce que le gouvernement gère l'argent des contribuables de façon prudente et responsable. Je n'ai aucun doute à l'idée que la mise sur pied de Services partagés Canada permettra à la population canadienne de bénéficier de services d'infrastructure de la TI plus sûrs, fiables et modernes, et ce, à un coût réduit.

Après avoir examiné les preuves et entendu les témoins, je suis certaine que vous serez d'accord avec moi.

Je me ferai maintenant un plaisir de répondre à vos questions.

• (1540)

[Français]

Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Le président (M. Pat Martin (Winnipeg-Centre, NPD)): Merci beaucoup, madame la ministre, de ce fascinant exposé.

Je sais que les membres du comité étaient impatients d'entreprendre l'étude de cette nouvelle entité que constitue Services partagés Canada. Je suis certain qu'ils ont de nombreuses questions à vous poser. Nous allons commencer immédiatement par l'opposition officielle et, plus précisément, par Denis Blanchette.

[Français]

M. Denis Blanchette (Louis-Hébert, NPD): Merci, monsieur le président.

Bienvenue chez nous, madame la ministre.

J'espère qu'on aura l'occasion de revoir Mme Forand et M. Westcott pour qu'ils répondent plus en détail à certaines questions. En effet, ce qu'on a devant nous est très important. Le président du Conseil du Trésor — je pense que c'était la semaine dernière — a parlé de transformation de l'administration publique. On en a un premier exemple ici. Je crois que ça vaut la peine de faire une étude approfondie des choses.

Vous avez mentionné que les fonctionnaires faisaient de l'excellent travail, et nous le reconnaissons également.

Dans le rapport, on nous dit qu'il y aura des coûts d'investissement de 145 millions de dollars pour faire la transition. Ça veut donc dire logiquement qu'on doit investir pour pouvoir générer des économies plus tard, si tel est l'objectif proprement dit.

J'aimerais savoir comment vous comptez vraiment générer des économies à court terme dans le cadre de l'exercice d'équilibre budgétaire du gouvernement.

[Traduction]

M. Grant Westcott (chef de l'exploitation, Bureau de la présidente, Services partagés Canada): Monsieur le président, nous estimons que notre programme de transformation occasionnera des dépenses de l'ordre de 375 millions de dollars. Comme la ministre l'a mentionné, cet argent nous permettra de passer de 100 systèmes de courriel à un seul, de regrouper environ 300 centres de donnés dans moins de 20 centres et d'effectuer de nombreux travaux dans les réseaux qui soutiennent le fonctionnement des centres de donnés.

[Français]

M. Denis Blanchette: Monsieur Westcott, je comprends que vous allez m'expliquer tout cela en détail. J'espère plutôt que vous le ferez quand je vais vous revoir.

J'aimerais savoir une chose. Ma question s'adresse à la ministre. Il semble que l'on doive d'abord investir pour être en mesure de créer les infrastructures nécessaires pour accueillir les outils informatiques requis afin de réaliser ensuite des économies. N'est-il pas prématuré de penser que l'on peut générer des économies à court terme? À moyen terme, je pense que cela générera des économies, mais cela ne contribuera pas immédiatement à l'exercice de retour à l'équilibre budgétaire. C'est la question que je vous pose, madame la ministre.

[Traduction]

L'hon. Rona Ambrose: Certainement. Il y a trois... Vous savez qu'il s'agit d'un plan étalé sur huit ans. Comme vous l'avez souligné, les économies à long terme sont considérables, mais il y a également des économies à court terme. Au cours des derniers mois, depuis la création de Services partagés Canada, il a beaucoup été question de stabilisation de la main-d'oeuvre et des services, mais n'oublions pas que notre TI fournit des services essentiels aux Canadiens. Nous devons nous assurer que nous pouvons poursuivre nos activités et que nos ministères clients peuvent continuer d'offrir ces services importants aux citoyens.

Ensuite, il y a la question des courriels, des réseaux et des centres de données. La prochaine étape, c'est la consolidation de tout cela. Puis, il y a la possibilité de transformation. Simplement avec la consolidation de certains éléments, comme la passation de marchés, nous prévoyons faire des économies à très court terme. Mais, vous avez raison de dire que, dans le cadre d'un projet de transformation comme celui-ci, les économies plus importantes viendront à long terme.

Grant, aurais-tu quelque chose à ajouter?

• (1545)

M. Grant Westcott: Oui. J'aimerais donner un exemple des économies à court terme. En consolidant les services pour 43 ministères comme nous l'avons fait, nous faisons des économies au chapitre de la gestion et des fonctions auxiliaires.

Aussi, comme l'a souligné la ministre, nous avons hérité d'une série d'ententes contractuelles négociées individuellement par chaque ministère pour entre autres l'octroi de licences de logiciels et l'entretien du matériel. En examinant ces ententes, on s'aperçoit que les prix sont très différents de l'une à l'autre. En consolidant ou en regroupant ces ententes contractuelles, on peut profiter du prix le plus bas et ainsi faire des économies.

Une troisième façon de faire des économies serait de moderniser la téléphonie. Par exemple, le gouvernement du Canada possède 330 000 postes de Centrex. Cette technologie a été mise au point par Nortel il y a environ 60 ans. Aujourd'hui, ces postes coûtent 31 \$ par mois chacun. Nous pouvons les remplacer par des téléphones VoIP qui coûtent 15 \$ par mois. C'est un autre exemple des avantages à court terme.

[Français]

M. Denis Blanchette: Ça va, mais j'aimerais que l'on discute des détails un peu plus tard. Le temps dont on dispose avec un ministre en comité est précieux. Nous sommes très heureux de la recevoir.

[Traduction]

Le président: Je suis désolé, Denis, mais il ne reste plus suffisamment de temps pour une autre question. Vous avez largement dépassé le temps alloué.

M. Jacques Gourde, du Parti conservateur, sera notre prochain intervenant.

[Français]

M. Jacques Gourde (Lotbinière—Chutes-de-la-Chaudière, PCC): Merci, monsieur le président. Je remercie également la ministre d'être présente aujourd'hui, compte tenu de son horaire et de son emploi du temps chargés. Je la remercie de prendre une heure de son temps, je pense que c'est très apprécié par tous les membres du comité.

Madame la ministre, dans votre déclaration d'ouverture vous avez déclaré être résolue à maintenir des relations productives avec les employés, en raison de leur grand talent. Les employés comprennent comment économiser de l'argent, créer des économies et améliorer la sécurité et les structures de TI du gouvernement.

De quelle manière avez-vous consulté les employés au sujet de la création de Services partagés Canada?

[Traduction]

L'hon. Rona Ambrose: Comme je l'ai souligné dans ma déclaration préliminaire, monsieur le président, le gouvernement du Canada compte sur des employés très compétents dans le secteur de la TI. D'ailleurs, ces employés sont emballés par ce projet.

Nous informons régulièrement tous les agents négociateurs ainsi que les employés et les représentants syndicaux de l'évolution du projet. Les hauts fonctionnaires, y compris la présidente, ont rencontré à cinq reprises le président de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada et celui de l'Alliance de la Fonction publique du Canada. Les responsables de Services partagés Canada ont eux aussi rencontré les représentants syndicaux.

Services partagés Canada et l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada ont organisé un atelier conjoint afin de présenter les prochaines étapes concernant la collaboration et le soutien aux employés. Cet atelier a entraîné la création d'un comité directeur conjoint sur la transition et de quatre sous-comités qui se pencheront sur la dotation et les relations de travail, les communications, le cadre consultatif et la gouvernance.

Services partagés Canada a désigné une personne-ressource pour chacun des 43 ministères et organismes. Aussi, des mécanismes de communication et de consultation ont été adoptés afin de tenir tous les employés au courant des faits nouveaux. Il y a eu de nombreuses visites sur les lieux afin de rencontrer le plus d'employés possible, et ces visites se poursuivront.

Encore une fois, nous avons l'intention de maintenir les relations positives que nous avons avec nos employés. Ils sont très talentueux et sont les mieux placés pour savoir comment nous pouvons atteindre nos objectifs.

Il ne faut pas oublier que le projet vise à améliorer les services aux Canadiens. Il nous faut une infrastructure moderne, fiable et sûre pour offrir aux Canadiens la qualité de services qu'ils méritent, et les employés qui travaillent dans ce secteur le savent mieux que quiconque. C'est pour cette raison que nous leur demandons de nous communiquer leurs idées. Ils sont emballés par ce projet et ravis de participer à cette transformation.

Liseanne a travaillé en étroite collaboration avec les syndicats et les employés. Je vais donc lui céder la parole.

• (1550)

Mme Liseanne Forand (présidente, Services partagés Canada): Merci, madame la ministre.

Très brièvement, nous avons offert à environ 85 p. 100 de nos employés de participer à une séance d'information avec Grant Westcott, moi ou certains de nos SMA. Nous sommes tous très ravis de voir à quel point les employés veulent participer. Ils sont conscients que le gouvernement du Canada n'est pas aussi efficace qu'il pourrait l'être. Ce sont des spécialistes à ce chapitre. Ils savent que les choses ne fonctionnent pas correctement, et ils ont tous des idées sur ce qu'ils pourraient faire pour contribuer à cette transformation.

Nous savons qu'ils sont emballés. Nous travaillons avec eux et avec leurs agents négociateurs afin d'aider ces derniers à s'ajuster afin de représenter leurs membres répartis dans 43 ministères différents et de simplifier les processus entre ces ministères et Services partagés Canada.

[Français]

M. Jacques Gourde: Madame la ministre, le ministre des Finances vient de s'adresser au Canadian Club de Toronto. Il a annoncé que des consultations prébudgétaires allaient commencer au début du prochain mois et que la priorité du budget de 2012 resterait la croissance économique, la protection des emplois canadiens, la réduction du déficit et le retour à l'équilibre budgétaire à moyen terme.

Vous avez mentionné dans votre déclaration d'ouverture que Services partagés Canada contribuerait au plan d'action de réduction du déficit et que les résultats de ces efforts seraient inclus dans le budget de 2012. Pouvez-vous nous donner un peu plus de détails à ce sujet, s'il vous plaît?

[Traduction]

L'hon. Rona Ambrose: Comme je l'ai dit, nous croyons qu'il est important que Services partagés Canada participe au plan d'action sur la réduction du déficit. Cela nous permet de mettre l'accent sur nos objectifs de consolidation car, comme l'a souligné Grant, la consolidation des services de 43 ministères procurerait des avantages immédiats. Avec ces économies, nous participons au plan d'action sur la réduction du déficit. Comme tous les ministères, Services partagés Canada proposera des mesures permettant d'économiser entre 5 et 10 p. 100 dans le cadre de ce plan d'action.

L'autre avantage de cette consolidation, c'est qu'elle permettra d'augmenter la qualité des services aux Canadiens. Elle permettra aussi aux contribuables de faire des économies et améliorera l'efficacité du gouvernement.

Le président: Jacques, votre temps est écoulé. Merci.

Merci, madame la ministre.

Notre prochain intervenant sera Alexandre Boulerice, du NPD.

[Français]

M. Alexandre Boulerice (Rosemont—La Petite-Patrie, NDP): Merci, monsieur le président.

Madame la ministre, je vous remercie d'être parmi nous cet après-midi.

Je voudrais d'abord mettre au clair ce qui suit. Nous sommes tous en faveur d'une utilisation efficiente des biens publics. Nous voulons en effet que les deniers des gens soient dépensés de la manière la plus efficiente et la plus efficace possible. Je pense que l'orientation générale de ce que vous visez est louable. Nous avons des inquiétudes, par contre, sur la façon d'y arriver, sur la direction que vous allez prendre à certains égards.

Vous allez faire passer le nombre de centres de données de 308 à 20. J'aimerais savoir combien de postes vont être coupés dans la foulée de cette mesure.

[Traduction]

L'hon. Rona Ambrose: Je vous remercie pour cette question.

Comme je l'ai dit, et vous l'avez souligné également, le but, c'est d'améliorer les services offerts aux Canadiens. Nos employés ont à coeur cette transformation. Selon la vérificatrice générale, le gouvernement du Canada a clairement besoin d'une infrastructure moderne, fiable et sûre pour offrir aux Canadiens la qualité de services qu'ils méritent. Il est clair que l'approche actuelle est inefficace. Il s'agit d'une vieille approche fragmentée qui entraîne des chevauchements, ce qui veut dire que nous dépensons trop d'argent sur les mauvaises choses. Nous n'investissons pas dans la prestation efficace de ces services.

Nous allons examiner diverses options et divers modèles de gestion. Lorsque nous aurons déterminé quelles sont les meilleures options, nous mettrons au point des plans détaillés pour chacun des secteurs mentionnés. D'ici là, nous ne saurons pas quelles seront les conséquences de cette transformation, y compris la nature et la taille de la main-d'oeuvre nécessaire. S'il faut procéder à des compressions au chapitre des ETP, Services partagés Canada établira soigneusement des plans de ressources humaines et tentera de limiter l'impact sur le personnel. Comme je l'ai dit, nous respecterons nos engagements envers les employés et les tiendrons au fait des éléments nouveaux.

Comme Liseanne l'a souligné, nous avons eu de bonnes rencontres avec les employés. Ils veulent participer à cette transformation. Je suis convaincue que le gouvernement du Canada compte sur des employés qui sont compétents dans le secteur de la TI et qui peuvent nous aider dans cette transformation. Non seulement nous solliciterons leur participation à chaque étape du processus, mais nous les tiendrons informés également.

• (1555)

[Français]

M. Alexandre Boulerice: Merci, madame la ministre.

Je suis étonné, et même abasourdi. C'est bien une des rares fois où j'entends parler d'employés qui sont enthousiastes à l'idée de perdre leur emploi à la fin du processus.

Un peu plus tôt, vous avez parlé d'économies qui pourraient être reliées à la sous-traitance. J'aimerais avoir une idée de l'ampleur de la perte d'expertise pour les services publics que représentera l'envoi au secteur privé de pans entiers de Services partagés Canada. Quelle sera la place des sous-traitants et de leurs présumées économies?

Dans ma vie antérieure, j'ai souvent entendu parler des économies dues à la sous-traitance, mais ce n'était pas toujours au rendez-vous à

la fin de l'année. Quelle sera l'ampleur de la sous-traitance dans ce nouveau Services partagés Canada, 20 p. 100, 40 p. 100, 50 p. 100?

[Traduction]

L'hon. Rona Ambrose: Dans quel secteur? Pourriez-vous préciser votre question?

[Français]

M. Alexandre Boulerice: Vous avez parlé de recours à la sous-traitance pour faire des économies. C'est ce que vous avez dit plus tôt. Quelle est l'ampleur du recours à la sous-traitance? Quels services seront donnés par contrat au secteur privé? Quel sera l'impact sur la perte d'expertise de la fonction publique?

[Traduction]

L'hon. Rona Ambrose: Je crois que vous faites référence à ma déclaration préliminaire dans laquelle j'ai dit que, si possible, on tiendrait compte des partenariats public-privé.

[Français]

M. Alexandre Boulerice: N'avez-vous pas de réponse plus précise à nous donner sur le recours à la sous-traitance et au privé? Cela sera-t-il systématique, cela sera-t-il de grande ampleur?

Le recours au privé peut entraîner une perte d'expertise dans nos systèmes informatiques. Dans la province de Québec, on a vu, avec le rapport Duchesneau, à quel point la perte d'expertise du secteur public est dangereuse, car on est incapable par la suite d'évaluer si le contrat qui nous est présenté par l'entreprise privée a du sens ou non.

[Traduction]

L'hon. Rona Ambrose: Je crois que vous mettez la charrue devant les boeufs. Pour le moment, notre objectif, comme l'a souligné Grant, consiste à stabiliser la main-d'oeuvre et à consolider les ententes contractuelles des 43 ministères.

J'ai dit dans ma déclaration préliminaire que, au cours des huit prochaines années, on tiendrait compte des partenariats public-privé lors de notre analyse des différentes options et des divers modèles de gestion. Nous voulons profiter non seulement de l'expertise des fonctionnaires, mais nous voulons aussi rencontrer des PME et des représentants du secteur de la TIC avec lequel nous avons également des consultations.

Le président: Alexandre, votre temps est écoulé.

Passons maintenant à Bernard Trottier.

M. Bernard Trottier (Etobicoke—Lakeshore, PCC): Merci, monsieur le président.

Madame la ministre, j'aimerais vous remercier, vous et votre personnel, d'être ici.

J'aimerais parler des courriels. Vous avez dit qu'il y avait plus de 100 systèmes de courriel, ou plutôt 100 systèmes de courriel au gouvernement fédéral. Cela me paraît très inefficace. Pourriez-vous nous parler davantage de la situation actuelle au gouvernement concernant les courriels et de vos plans pour simplifier ce moyen de communication?

L'hon. Rona Ambrose: Vous avez raison. Il y a évidemment un avantage à consolider les systèmes de courriel, tant pour les fonctionnaires qui pourraient communiquer plus facilement avec leurs collègues et les autres ministères, que pour les citoyens qui veulent communiquer avec des employés de la fonction publique. Il n'y a actuellement aucune norme au gouvernement du Canada concernant les courriels, ce qui complique beaucoup la tâche des citoyens qui désirent communiquer avec les fonctionnaires et nuit aussi au travail de ces derniers.

Le gouvernement devrait avoir un système de courriel normalisé plus facilement accessible. Un des mandats de Services partagés Canada sera de mettre en place un système de courriel pangouvernemental plus efficace. La plupart des ministères ont adopté leur système de courriel vers la fin des années 1980 ou le début des années 1990 alors qu'il y avait peu de solutions communes de disponibles. Depuis, beaucoup de choses ont changé dans le secteur de la TI.

Nos systèmes de courriel actuels ne sont pas compatibles. Environ 80 p. 100 des ministères utilisent Microsoft Outlook, 15 p. 100 utilisent Lotus Notes et 5 p. 100 utilisent Novell GroupWise. Les ministères ont adopté différentes versions des systèmes ainsi que les règles et pratiques propres à chacune. Cela entraîne non seulement une fragmentation du système, mais aussi une augmentation des coûts pour les ministères.

Nous savons que la consolidation des systèmes de courriel est une solution logique et considérée par l'industrie et les gouvernements comme étant la meilleure. L'exploitation de multiples systèmes de courriel au gouvernement signifie également que les ministères négocient et ont des licences distinctes et qu'ils ont tous leur propre équipe de soutien technique. Ce double emploi est dispendieux et inutile.

Le fait d'avoir de nombreux systèmes nuit à la sécurité des courriels. Le gouvernement du Canada doit absolument adopter une seule norme concernant les courriels.

Services partagés Canada consolidera les systèmes de courriel du gouvernement en un seul système. Comme je l'ai dit, cela permettra de faire des économies et facilitera la vie des Canadiens qui désirent communiquer avec des fonctionnaires fédéraux. De plus, la gestion indépendante de nombreux systèmes entraîne des chevauchements, une inefficacité, un manque d'interopérabilité et d'économies d'échelle, et une fragmentation qu'on ne peut tout simplement plus se permettre. C'est la raison pour laquelle Services partagés Canada a été mis sur pied.

La première transformation se fera au chapitre des courriels. Le but, c'est de consolider tous les systèmes de courriel du gouvernement en un seul, tant pour faciliter les communications internes que celles avec les sociétés et les citoyens.

• (1600)

M. Bernard Trottier: Merci.

Ma question complémentaire concerne les centres de données, un autre sujet important que vous avez abordé. Vous avez dit que le gouvernement avait 300 centres de données et que les frais de personnel ainsi que les coûts immobiliers et énergétiques associés à ces centres sont élevés.

Dans son rapport du printemps de 2010, la vérificatrice générale a fait part de ses inquiétudes concernant l'infrastructure vieillissante au chapitre de la TI. Elle souligne, tout comme vous dans votre déclaration préliminaire, que les systèmes de TI sont soutenus par

des infrastructures vieilles qui risquent de tomber en panne, ce qui aurait des conséquences très graves.

Pourriez-vous nous en dire davantage sur l'état de ces centres de données et nous parler encore une fois des plans que vous avez pour améliorer la situation?

L'hon. Rona Ambrose: Comme je l'ai mentionné, le gouvernement dispose actuellement de 300 centres de données un peu partout au pays qui entreposent des données et de l'équipement informatique pour les ministères. Ils ne sont ni fiables, ni économiques.

Dans certains centres de données, il y a énormément d'espace de libre, alors que d'autres ont de la difficulté à satisfaire la demande. Le cloisonnement de notre système actuel empêche les centres de données de maximiser leur capacité, sans compter que chacun dispose de normes de fiabilité et de sécurité différentes.

Comme vous l'avez souligné, la vérificatrice générale s'est dit inquiète de la TI vieillissante. Selon elle, de nombreux systèmes de TI sont soutenus par des infrastructures vieilles qui risquent de tomber en panne. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé d'agir.

Les vieux centres de données sont également plus énergivores que les nouveaux, puisque leurs systèmes de chauffage et de refroidissement sont désuets et qu'ils coûtent plus cher. Services partagés Canada fera économiser de l'argent aux contribuables en réduisant le nombre de centres de données du gouvernement du Canada et en s'assurant que les centres seront solides, sûrs et écoénergétiques.

À moyen terme, cela signifie que le nombre de centres de données passera de 300 à moins de 20. Bien entendu, cela sera avantageux, non seulement pour les contribuables, mais aussi pour la fonction publique et l'environnement.

Une approche pangouvernementale sera adoptée afin de consolider et de gérer les centres de données. Ceux-ci constituent une infrastructure essentielle et seront gérés de façon responsable. La réduction du nombre de centres de données sera faite de façon graduelle et prudente. La consolidation se fera au fur et à mesure que les installations modernes, sûres et évolutives seront disponibles.

M. Bernard Trottier: Excellent.

Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: À vrai dire, votre temps est déjà écoulé, Bernard.

M. Bernard Trottier: Merci beaucoup.

Le président: Merci, madame la ministre.

Je vais maintenant laisser la parole cinq minutes à John McCallum, du Parti libéral.

Allez-y, John.

L'hon. John McCallum (Markham—Unionville, Lib.): Merci.

Madame la ministre, madame Forand et monsieur Westcott, je vous remercie d'être avec nous.

Ma première question porte sur une remarque de mon collègue, M. Blanchette.

Je pense que c'est une bonne idée de demander à la ministre de nous esquisser les grandes lignes de ce projet imposant et d'une grande complexité. Dès le début de l'année, les fonctionnaires pourraient-ils revenir comparaître pendant une heure, peut-être, afin de nous donner plus de détails sur le sujet? Je pense que la séance d'aujourd'hui devait durer deux heures, au départ. Serait-ce possible de les convoquer à nouveau pour une heure après le Nouvel An, disons?

L'hon. Rona Ambrose: Je vais leur en parler. C'est...

L'hon. John McCallum: Je peux leur demander, dans ce cas. Voulez-vous qu'ils me répondent?

L'hon. Rona Ambrose: Non, je pense que...

M. Mike Wallace: J'invoque le Règlement, monsieur le président. Je ne pense pas que ce soit aux témoins de décider s'ils reviendront comparaître ou non. Nous pourrions ajouter leur témoignage aux travaux futurs dans le cadre de notre étude de Services partagés Canada.

Je ne pense pas que cela ait posé problème. Je crois que...

Une voix: Je suis certaine que...

Le président: Un instant, nous sommes saisis d'un rappel au Règlement.

M. Mike Wallace: J'ai terminé.

Le président: Je pense que c'est recevable. Si nous voulons que les témoins reviennent, nous pourrions les convoquer après le Nouvel An.

•(1605)

L'hon. John McCallum: Je ne dirai rien de plus à ce sujet. Merci.

D'une manière générale, je ne m'oppose pas du tout au projet. Je conviens évidemment qu'il faut utiliser les fonds publics à bon escient, et si le projet est mis en oeuvre correctement, je pense qu'il entraînera des économies à moyen terme. Selon PricewaterhouseCoopers, il s'agit d'un projet à très long terme puisqu'il durera 15 ans, soit de 2011 à 2026.

Ce qui m'inquiète, c'est plutôt la répartition dans le temps. De façon générale, un projet qui s'étale sur 15 ans entraîne des économies vers la fin de la période. Il faudra donc investir ou assumer des coûts avant que le projet ne génère des économies — ce n'est pas tout à fait vrai, mais je crois pouvoir affirmer sans me tromper qu'il faudra réaliser ces investissements et absorber ces coûts avant de bénéficier de la majeure partie des économies.

Par contre, j'ai du mal à croire votre collègue, Tony Clement, qui a affirmé en conférence de presse que les centaines de millions de dollars que le projet permettra d'économiser contribueront à réduire le déficit, car ce dernier devrait être éliminé dans trois ans. Or, il s'agit ici d'un projet de 15 ans.

J'aimerais tout d'abord poser une question à la ministre sur les coûts de 375 millions de dollars, selon M. Westcott, et sur le moment approximatif de ces coûts. À la page 26 du rapport de PricewaterhouseCoopers, j'ai remarqué que les investissements en immobilisations et le coût des nouvelles installations ne font pas partie de ce montant. En fait, de nombreux éléments en sont exclus, sans compter que le coût des TI dépasse souvent les estimations.

Quoi qu'il en soit, pourriez-vous nous dire quelle proportion des 375 millions de dollars sera payée au cours des trois premières années, par exemple, ou plus tard — les coûts initiaux et ceux qui viendront par la suite, répartis également entre...?

L'hon. Rona Ambrose: Je sais que Grant meurt d'envie de répondre, mais avant, je dirai simplement que je vous suis reconnaissante d'appuyer « en principe » notre projet. Il y a longtemps que de telles mesures se font attendre. Je pense que le projet nous permettra non seulement d'améliorer la sécurité de nos infrastructures de TI, mais aussi de les moderniser. En fait, il changera notre façon de servir les Canadiens.

En ce qui concerne notre engagement, je pense que M. Tony Clement, président du Conseil du Trésor, voulait dire que le projet contribuera au plan de réduction du déficit. Les économies dont nous parlons seront exposées clairement dans le budget de 2012.

Puisque Grant est manifestement en train de ronger son frein, je vais le laisser répondre au sujet des transformations générales et des économies réalisées.

L'hon. John McCallum: Dans ce cas, pourriez-vous nous parler à la fois de la répartition des coûts et des économies?

M. Grant Westcott: Comme la ministre l'a dit, nous devons présenter, à l'instar de tous les ministères, des objectifs de réduction des coûts de l'ordre de 5 et de 10 p. 100, que nous devons atteindre au cours des trois premières années.

Parallèlement, nous planifions les principales activités entourant la transformation des services de courriel, des centres de données et des télécommunications. Nous allons commencer par le projet sur les services de courriel, et nous croyons même avoir trouvé le financement nécessaire à sa réalisation. Le projet commencera à entraîner certaines économies la deuxième année, et un peu plus la troisième année, mais selon nos chiffres prévisionnels à ce jour, c'est la quatrième année qu'il permettra de réaliser des économies substantielles.

L'hon. John McCallum: Qu'en est-il des coûts?

M. Grant Westcott: En fait, nous avons déjà déterminé l'origine des coûts. Ils font d'ailleurs partie du cadre budgétaire et financier actuel. Nous savons donc où nous prendrons l'argent.

Vous avez raison de dire qu'il s'agit surtout de coûts initiaux, mais puisque notre cadre budgétaire en tient compte, nous ne demandons pas de fonds supplémentaires. Le projet entraînera des économies substantielles la quatrième année. Par la suite, ces économies nous aideront à financer...

L'hon. John McCallum: Je comprends, mais sans le projet, vous n'auriez pas à payer ces coûts. Si le projet ne permet pas d'économiser avant la quatrième année, on peut dire que vous devrez en assumer les coûts au cours des trois premières années. Par conséquent, comment le projet pourra-t-il contribuer à éliminer le déficit d'ici trois ans? Je comprends qu'il pourrait se traduire par des économies d'ici 10 ans...

M. Grant Westcott: Non, non, bien avant 10 ans...

L'hon. John McCallum: ... ou 5 ans.

M. Grant Westcott: Monsieur le président, puis-je essayer de répondre à la question?

Le président: Allez-y brièvement. Il ne reste plus beaucoup de temps.

M. Grant Westcott: Dans le cadre de la réduction du déficit, nous nous sommes engagés à réduire nos dépenses de 5 ou de 10 p. 100. En même temps, nous avons trouvé comment économiser afin de financer les trois premières années du projet sur les services de courriel. Ce projet entraînera ses premières économies nettes au cours des deuxième et troisième années, puis la majeure partie des économies seront réalisées la quatrième année. En fait, le projet sera utile au gouvernement puisqu'il permettra de concevoir un système de courriel tout neuf à l'aide des ressources actuelles et qu'il se traduira par des économies dès la quatrième année.

• (1610)

Le président: John, votre temps est largement dépassé. Je vous remercie.

La parole est maintenant à Mme Kelly Block, du Parti conservateur. Vous avez cinq minutes.

Mme Kelly Block (Saskatoon—Rosetown—Biggar, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame la ministre, monsieur Westcott et madame Forand, je tiens moi aussi à vous souhaiter la bienvenue.

J'ai écouté avec intérêt la déclaration préliminaire sur ce nouveau projet, de même que les questions. J'ai remarqué que mes collègues de ce côté-ci se sont surtout intéressés aux services de courriel et aux centres de données. Pour ma part, j'aimerais que vous nous parliez des réseaux qui font le pont entre les services et systèmes de courriels et les centres de données. Pourriez-vous faire le point sur la question?

L'hon. Rona Ambrose: Avec plaisir. Il s'agit d'une composante majeure du projet.

Le gouvernement fédéral compte plus de 3 000 réseaux électroniques qui se chevauchent sans coordination au sein des ministères et des organismes, ou qui les relient entre eux. Puisque Services partagés Canada restructure et renouvelle actuellement les centres de données, il en profitera pour restructurer les réseaux qui les relient afin d'en améliorer l'efficacité et de réaliser des économies.

De plus, bien des édifices gouvernementaux accueillent plusieurs ministères. Plutôt que d'avoir un seul réseau par édifice, chaque ministère possède le sien. Place du Portage dans la région de la capitale nationale, l'immeuble Dominion à l'Île-du-Prince-Édouard, Place Canada en Alberta et le Complexe Guy Favreau au Québec sont autant d'exemples d'édifices qui accueillent plusieurs ministères et qui exploitent différents réseaux. À lui seul, le Complexe Guy Favreau possède neuf réseaux distincts. Une telle situation est inefficace et nuit à l'entretien des réseaux.

Si le gouvernement crée une seule fois des réseaux qui desservent de nombreux ministères à la fois, il pourra naturellement économiser. Le regroupement des réseaux nous permettra également d'assurer une meilleure sécurité. Il sera plus facile de détecter et de corriger les problèmes de sécurité avec un système de réseaux électroniques organisé et coordonné. Selon la vérificatrice générale, c'est l'une des raisons prioritaires qui justifient d'aller de l'avant.

Compte tenu de notre infrastructure de TI vieillissante, on s'inquiète des cyberattaques et de la sécurité des informations si essentielles à la prestation de services aux Canadiens. De plus, nous devons absolument protéger les renseignements des Canadiens, et c'est une autre raison d'aller de l'avant avec le projet. Nous devons transformer sur-le-champ la gestion de nos réseaux, de notre système de courriel et de nos centres de données.

Mme Kelly Block: Je suis ravie que vous en ayez parlé, car c'est une excellente transition vers ma prochaine question. La structure

des TI du gouvernement canadien a déjà été la cible de cyberattaques. J'aimerais connaître les répercussions du regroupement sur la sécurité des systèmes de TI gouvernementaux.

L'hon. Rona Ambrose: Grâce au regroupement des services et des actifs, nous pourrions plus facilement veiller à la fiabilité et à la sécurité de l'infrastructure de TI du gouvernement. Ainsi, le gouvernement pourra mieux se défendre contre les cyberattaques s'il a moins de systèmes de courriel, de centres de données et de réseaux, et si la sécurité fait partie intégrante de la nouvelle infrastructure dès sa création. De plus, notre gouvernement continue de veiller à la sécurité des transactions en ligne et à la protection des renseignements personnels des Canadiens.

La création de Services partagés Canada se situe dans le prolongement des programmes actuels et des mesures prises jusqu'à maintenant — l'entité permettra de réduire le nombre de systèmes de courriel, de centre de données et de réseaux, et veillera à ce que la sécurité fasse partie intégrante de la nouvelle infrastructure dès sa création. Il s'agit sans contredit d'une source de préoccupations pour bien des Canadiens puisque, même à la maison, ceux-ci s'inquiètent de la sécurité de leur système de courriel et de leurs données. C'est un peu comme si vous deviez protéger chacune des portes et fenêtres de votre maison; plus elles sont nombreuses, plus le risque augmente. Ce qui compte, c'est le nombre de points d'accès au réseau, car ce sont eux qui pourraient être la cible d'une cyberattaque. Imaginez le nombre de points d'accès d'un ministère qui possède à lui seul neuf réseaux différents. Il est donc facile de comprendre pourquoi nous devons regrouper les réseaux et redoubler d'efforts pour consolider notre infrastructure de façon à en améliorer la fiabilité et la sécurité.

Est-ce que l'un d'entre vous aimerait ajouter quelque chose?

• (1615)

M. Grant Westcott: Je pense que vous avez fait le tour de la question.

L'hon. Rona Ambrose: Voilà.

Le président: Kelly, vos cinq minutes sont écoulées. Je vous remercie.

C'est ce qui met fin au premier tour.

Je me permets de formuler une observation et de poser une petite question. Il me semble que les économies présentées dans le rapport de PricewaterhouseCoopers pourraient être exagérément optimistes, et la prévision des coûts, complètement erronée. Tout ce que nous pouvons affirmer avec assurance, c'est que les projets de TI aussi ambitieux que celui-ci ne respectent jamais les échéances ni les budgets. Habituellement, les coûts explosent littéralement.

Qu'est-ce qui vous fait croire que cette analyse des TI gouvernementales par un groupe extérieur est juste? Comment pouvez-vous vous y fier?

La sous-traitance du travail m'inquiète aussi. Les compétences et les connaissances entourant le remaniement du réseau se retrouveront ainsi entre les mains d'une société extérieure, n'est-ce pas? Sur le plan de la sécurité et de l'entretien du réseau, ne trouvez-vous pas inquiétant qu'il ne reste peut-être aucune ressource interne compétente une fois le travail terminé?

L'hon. Rona Ambrose: C'est plutôt l'inverse. Un grand nombre de ressources internes collaboreront avec nous, nous guideront tout au long de la transformation et continueront de participer à l'avenir. Comme Liseanne et moi l'avons dit tout à l'heure, les employés qui s'occupent de la transformation sont emballés à l'idée de participer au projet. Puisque ce sont eux qui travaillent avec l'infrastructure de TI vieillissante, qui la réparent et l'entretiennent, ils savent à quel point il est essentiel de la moderniser.

En ce qui concerne votre remarque sur le rapport de PricewaterhouseCoopers, nous nous inspirons toujours de modèles éprouvés avant d'aller de l'avant, et je pense que c'est important. Nous avons donné à PricewaterhouseCoopers le mandat d'examiner le regroupement des centres de données en particulier, puis ils nous ont présenté un rapport comportant toutes sortes de recommandations. Ce n'est là qu'une de nos sources de conseils, qui s'ajoute aux modèles éprouvés que nous avons examinés.

Mais le regroupement de l'infrastructure de TI est désormais considéré comme une norme de l'industrie. Puisque la prestation des services les plus importants auprès des Canadiens dépend de l'infrastructure et du fondement de nos TI, on ne peut qu'aller de l'avant.

Le président: D'accord, je comprends. Merci.

L'hon. Rona Ambrose: Le rapport de PricewaterhouseCoopers est un des outils dont nous nous inspirons, mais il existe naturellement des modèles éprouvés et de véritables expériences. Grâce à son expérience à la CIBC, Grant connaît le secteur privé. Nous avons également examiné ce qu'ont fait les autres gouvernements, comme celui de l'Ontario et de la Colombie-Britannique, de même que les modèles éprouvés que d'autres gouvernements infranationaux ont adoptés à l'étranger.

J'aimerais demander à Grant de vous parler de son expérience dans le secteur privé.

M. Grant Westcott: Comme la ministre l'a dit, j'ai travaillé près de 10 ans dans le secteur bancaire. À l'époque, nous avons suivi un parcours semblable à celui que nous vous décrivons aujourd'hui; nous sommes passés de 22 à 2 centres de données. Nous avons pris des mesures semblables sur le plan des télécommunications, en réduisant considérablement le nombre de réseaux et en créant un réseau global. De même, nous sommes passés de l'ancienne téléphonie à un système de voix sur IP. Nous avons aussi regroupé sept réseaux en un seul réseau d'entreprise.

Tous ces changements se sont produits sur une période de neuf ans. N'allez pas croire que tout s'est déroulé sans embûche, mais dans l'ensemble, nous avons respecté les échéances. Tout au long du processus, nous avons veillé à ne pas nous retrouver avec des mégaprojets — et je pense que c'est le principe fondamental qui a assuré la réussite d'autres projets. Il faut diviser la tâche en portions de taille raisonnable. Il faut aussi veiller à ce que tout le monde comprenne bien ce qu'il faut faire, ainsi que les avantages qui en découlent, afin de réaliser des économies en cours de route.

De toute évidence, il faut aussi une bonne dose de surveillance et de gouvernance. Il existe différentes démarches et méthodes qui favorisent la transparence de toutes les techniques de gestion de projets, et il faut trouver un juste équilibre entre expérience et détermination.

C'est donc faisable.

• (1620)

Le président: Je tenais seulement à faire des réserves. De toute manière, je vous remercie.

La parole appartient maintenant à Anne Minh-Thu Quach, du NPD.

[Français]

Mme Anne Minh-Thu Quach (Beauharnois—Salaberry, NPD): Merci, monsieur le président.

Je remercie également le ministre, M. Westcott et Mme Forand d'être ici pour expliquer leur nouveau projet.

Je reconnais qu'on doit améliorer les systèmes d'infrastructure et les réseaux, mais il me semble que cela se fait au détriment des employés. En effet, vous avez dit qu'on passerait de 300 centres de données à 20 centres de données. Il y aura des milliers de postes abolis, c'est sûr.

Vous dites que c'est bon pour la fonction publique, mais je suis très sceptique. En fait, je trouve assez alarmant d'éliminer des emplois de qualité. De plus, je me demande ce qui arrivera à l'accessibilité des services en région. Les gens qui vivent en région auront-ils autant accès à un service que ceux qui auront accès aux services concentrés dans les grands centres urbains?

[Traduction]

L'hon. Rona Ambrose: Les centres de données hébergent des données, et des préposés veillent à l'entretien des données. Comme ce n'est pas une prestation de services au public, ce n'est pas un personnel de service de première ligne.

Quand le nombre de gros centres de données passe de 300 à 20, il ne s'agit pas d'organisations comme Service Canada. Ces compressions touchent peu d'employés. Si les compressions touchent à long terme des employés à temps plein, nous les gérons grâce à une bonne planification des ressources humaines, pour, bien sûr, réduire au minimum l'impact subi par notre personnel.

Nous avons toujours dit que nous dialoguions franchement avec le personnel, que nos rapports étaient bons. Cela restera vrai. Nous nous y sommes engagés. Nous voulons qu'il soit partie prenante de cette transformation, nous continuerons à respecter cette promesse et nous continuerons d'englober le personnel dans nos plans.

[Français]

Mme Anne Minh-Thu Quach: Je savais que ce service n'était pas offert directement à la population, mais si on passe de 300 centres de données à 20, il y aura éventuellement des compressions de plusieurs milliers de postes. J'imagine que cela aura un impact sur le service rendu.

Si l'infrastructure technologique des ministères a été un peu laissée à elle-même depuis autant d'années et qu'elle s'est dégradée, c'est un peu le choix du gouvernement. Le gouvernement offre-t-il des garanties qui pourraient nous assurer que le nouveau système qui sera mis en place sera davantage évalué ou entretenu de façon régulière, pour éviter que, dans quelques années, on dise que le système s'est dégradé, ce qui justifierait éventuellement des compressions supplémentaires?

[Traduction]

L'hon. Rona Ambrose: Le rapport du vérificateur général signale la nécessité de tenir l'infrastructure des technologies de l'information à jour, comme vous l'avez vous-même dit. Les changements que la technologie a mis à notre disposition, même au cours des 10 dernières années, sont incroyables. Voyez ceux qui sont survenus même pendant ce temps dans les systèmes de réseaux et de courriel ainsi que le nombre de logiciels disponibles — peu importe le nombre de décennies auquel remonte l'équipement.

Il existe donc des arguments de poids pour procéder de la sorte. Ils s'appuient sur des modèles éprouvés dans le secteur public. Comme je l'ai dit, les gouvernements de l'Ontario et de la Colombie-Britannique possèdent une bonne expérience. La fusion des infrastructures et des technologies de l'information était à l'ordre du jour, il y a une dizaine d'années, dans le secteur privé. Elle s'est révélée favoriser les gains d'efficacité, non seulement dans la sécurité, mais dans l'énergie aussi.

L'une des premières choses à faire pour réussir une fusion consiste à rassembler les ressources, y compris humaines, ce que nous faisons actuellement. La première étape est la stabilisation, et c'est pourquoi le dialogue avec les employés est permanent. Nous voulons faire appel à leurs compétences. Nous sommes désormais chargés de l'infrastructure des technologies de l'information de 43 ministères. C'est eux qui, dans chacun des ministères, faisaient ce travail. Ils possèdent donc des compétences et ils font partie de nos plans d'avenir.

• (1625)

Le président: Votre temps est écoulé, madame Minh-Thu. Merci. Peter Braid, vous avez la parole pendant cinq minutes.

M. Peter Braid (Kitchener—Waterloo, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, madame la ministre et merci à vos adjoints d'être ici.

Madame la ministre, tout comme moi, vous devez être encouragée d'entendre les manifestations d'intérêt des partis de l'opposition, mais, également, leur appui à cette initiative.

Dans vos remarques préliminaires, vous avez donné des exemples de provinces qui avaient fusionné leurs infrastructures de technologies de l'information. Je pense que vous avez mentionné l'Ontario et la Colombie-Britannique. Il y a peut-être d'autres exemples, à l'étranger, également. Il y a des exemples dans le secteur privé, que M. Westcott connaît très bien.

Pouvez-vous expliquer les leçons que vous avez retenues de ces exemples antérieurs et comment vous prévoyez les utiliser dans l'administration fédérale?

L'hon. Rona Ambrose: Nous sommes maintenant en bonne posture pour aller de l'avant, en ce sens que nous profitons de l'expérience d'autres gouvernements. Nous pouvons accéder à beaucoup de renseignements du secteur privé et nous inspirer d'exemples, de pratiques exemplaires et de modèles éprouvés.

Que ce soit dans le secteur public ou le secteur privé, la rationalisation des services de courriel, des centres de données et des télécommunications s'est révélée une décision judicieuse. Elle correspond à des modèles de gestion éprouvés. On signale qu'elle a permis des économies et des gains d'efficacité considérables.

Un simple exemple suffira. J'ai mentionné que la Colombie-Britannique a entrepris la fusion de son infrastructure des technologies de l'information en 2002 et que, en 2011, elle avait réduit à deux le nombre de ses centres de données qui dépassait la

centaine. Bien sûr, il s'agit de gros serveurs qui peuvent dégager beaucoup de chaleur et d'énergie. Certains des nôtres sont vétustes. Uniquement en Colombie-Britannique, du fait de cette opération, les coûts de l'énergie devraient diminuer de 50 p. 100.

En 2010, le gouvernement des États-Unis a annoncé qu'il cherchait à éliminer au moins 800 de ses 2 100 centres de données d'ici 2015. On estime qu'il réalisera des économies annuelles de 3 milliards de dollars. Dans le monde des affaires, la fusion des infrastructures des technologies de l'information est un processus continu, particulièrement en cas de fusions et d'acquisitions. Toutes les grandes sociétés canadiennes du secteur des banques et des assurances gèrent leurs infrastructures des technologies de l'information à l'échelle de l'entreprise. C'est ce vers quoi nous nous dirigeons.

Dans le secteur privé, la fusion des infrastructures à la grandeur de l'entreprise s'est traduite par des économies et des gains d'efficacité. L'une des principales leçons retenues est qu'il est essentiel de fusionner d'abord les infrastructures, puis d'entreprendre un processus de transformation et de rationalisation. C'est ce que nous faisons dans la première étape que je vous ai expliquée, la stabilisation.

En même temps, je n'oublie jamais que, durant tout ce processus, il faut maintenir les services que nous fournissons aujourd'hui aux Canadiens, comme les prestations de retraite, qui sont très importantes. La priorité de nos priorités est de les maintenir. C'est essentiel.

La priorité suivante est la rationalisation et la fusion, mais on n'oublie jamais qu'elle est subordonnée à celle du maintien des services essentiels pour les Canadiens.

Effectivement, c'est une entreprise colossale, mais comme Grant l'a dit, nous pouvons nous inspirer de beaucoup de modèles éprouvés dans les entreprises. Si nous ne dévions pas de la ligne de conduite que nous avons décrite, je crois que c'est faisable.

M. Peter Braid: D'accord. Merci. Je vous remercie également des exemples précis d'économies que vous avez cités.

La mosaïque actuelle de systèmes dans l'administration fédérale est bien sûr très coûteuse. En raison de la nature propre de l'infrastructure des technologies de l'information, ses coûts semblent monter en flèche. Comment la fusion et la mise en commun des services aideront-ils à juguler les coûts?

• (1630)

L'hon. Rona Ambrose: Notre approche actuelle existe depuis une cinquantaine d'années. Comme je l'ai mentionné, chaque ministère gérait sa propre infrastructure, en partie parce que la technologie de l'époque ne prenait pas en charge les gros systèmes fusionnés. Comme je l'ai dit, au cours de la dernière décennie à peine, la technologie a considérablement évolué.

Avant, il y avait de la redondance, un foisonnement inutile, de l'inefficacité. Cela complique l'entretien. Cela favorise l'existence de points faibles dans la sécurité dont on peut se passer et auxquels nous ne devrions pas être exposés. Et, bien sûr, il y a des technologies de l'information qui deviennent désuètes.

Maintenant, la technologie existe, et beaucoup de gens l'utilisent. Elle nous permettra de remédier au morcellement actuel, de rétablir l'équilibre et de démultiplier le pouvoir d'achat du gouvernement canadien.

Je crois qu'on aurait dû adopter depuis belle lurette une plateforme plus robuste de technologies. Non seulement l'efficacité y gagne, mais nous pouvons nous assurer que les services essentiels que nous fournissons aux Canadiens ne sont pas menacés et qu'ils pourront être maintenus.

Le président: Merci, madame la ministre.

Merci, Peter. Votre tour est terminé.

Le dernier intervenant est Denis Blanchette, mais, madame la ministre, l'heure de votre départ approche. Pouvez-vous lui accorder deux ou trois minutes de plus?

L'hon. Rona Ambrose: Bien sûr, trois minutes. Nous avons une autre réunion.

Le président: Comme votre temps est coupé de moitié, Denis, peut-être pouvez-vous abréger vos questions?

[Français]

M. Denis Blanchette: Merci, madame la ministre, pour ces quelques minutes supplémentaires. C'est très apprécié.

En réponse à une question de ma collègue, vous avez dit vouloir faire des consolidations pour mieux structurer nos actifs. Évidemment, on a des infrastructures vieillissantes. Dans ce contexte, on va les centraliser toutes et ça va devenir un actif stratégique gouvernemental. Il faut être conscient de cela.

Allez-vous vous engager à ce que cet actif gouvernemental ne subisse pas de compressions, de façon à ce que les Canadiens puissent obtenir les services auxquels ils ont droit et le rendement auquel ils peuvent s'attendre de la part d'une administration publique moderne?

[Traduction]

L'hon. Rona Ambrose: En fait, nos transformations auront l'effet opposé, c'est-à-dire celui d'augmenter notre capacité de fournir des services aux Canadiens ou le nombre d'occasions pour le faire, que ce soit le simple fait, pour les entreprises, d'être en contact avec le

gouvernement du Canada... Nous entendons sans cesse parler de la difficulté, pour les PME, d'établir les liens dont elles ont besoin avec les agents du gouvernement pour conclure des affaires avec l'État. Donc un simple système de courriel... Il s'agit de faciliter les contacts entre les citoyens et l'État et entre les entreprises et l'État. C'est simplement au niveau le plus élémentaire.

Quand nous cherchons à améliorer les réseaux et leur efficacité, nos centres de données et la gestion des données, à mieux sécuriser les données, c'est pour fournir de meilleurs services aux Canadiens. Le vérificateur général nous a avertis que si nous ne modernisons pas notre infrastructure des technologies de l'information, les services aux Canadiens en souffriraient. Nous voulons faire en sorte de continuer à fournir ces services essentiels. C'est ce qui nous motive.

Le président: Je pense que c'est tout le temps que nous avons.

Merci beaucoup, madame la ministre, d'être venue. Vous êtes toujours la bienvenue à notre comité. Je pense que votre témoignage nous a considérablement aidés dans notre examen de l'entreprise colossale et ambitieuse que vous entreprenez maintenant.

L'hon. Rona Ambrose: Bonne chance dans votre étude. J'ai bien hâte de prendre connaissance de ce qu'elle vous aura permis d'apprendre. Je vous en suis reconnaissante d'avance.

Le président: Merci d'être venue.

M. Mike Wallace: Je propose de nous réunir à huis clos lorsque les gens seront partis. Les travaux du comité se font à huis clos.

Le président: Ce n'est pas vraiment nécessaire d'attendre.

M. Mike Wallace: Oh! d'accord. Je propose de nous réunir à huis clos.

Le président: Nous pouvons annoncer maintenant le huis clos et donner un peu de temps aux gens pour quitter la salle.

[La séance se poursuit à huis clos.]

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les
Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à
l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and
Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the
following address: <http://www.parl.gc.ca>