

J
103
H61
41-2



ORDER/ADDRESS OF THE HOUSE OF COMMONS ORDRE/ADRESSE DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

NO.-N° Q-1208	BY / DE Mr. Chan (Scarborough – Agincourt)	DATE April 27, 2015 / 27 avril 2015
------------------	---	--

RETURN BY THE LEADER OF THE GOVERNMENT IN THE HOUSE OF COMMONS
DÉPÔT DU LEADER DU GOUVERNEMENT À LA CHAMBRE DES COMMUNES

Signed by Mr. Tom Lukiwski

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

8555-412-1208
JUN 12 2015

(TABLED FORTHWITH / DÉPOSÉ AUSSITÔT)

JUNE 12, 2015

SESSIONAL PAPER
DOCUMENT PARLEMENTAIRE

.....8555-412-1208.....

HOUSE OF COMMONS
CHAMBRE DES COMMUNES

LIBRARY OF PARLIAMENT
JUN 15 2015
BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION
Q-1208²

BY / DE
Mr. Chan (Scarborough—Agincourt)

DATE
April 27, 2015

REPLY BY THE MINISTER OF PUBLIC WORKS AND
GOVERNMENT SERVICES
RÉPONSE DE LA MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES
SERVICES GOUVERNEMENTAUX

The Honourable Diane Finley

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's telecom services, including cell phones, land lines, voice-over-internet, and other, for each fiscal year from 2011-2012 to the present: (a) how much has the government paid for telecom services, broken down by (i) the names of the telecom providers, (ii) the amount paid to each provider, (iii) the number of land lines provided by each provider, (iv) the number of cell phone lines provided by each provider, (v) the number of voice-over-internet lines provided by each provider; (b) how much has the government paid in late fees and to which providers; (c) has the government conducted any internal surveys of telecom services, and, if so, what were the results, broken down by (i) the tracking number and name of the survey, (ii) the questions asked, (iii) the answers provided, (iv) the tracking number and title of any briefing notes created from the survey; (d) how many calls has the telecom help desk received; (e) for each answer provided in (d), (i) what were the most common issues, (ii) where were the calls made, broken down by department; (f) how much has the government collected in fees for 1-900 or 1-800 numbers, broken down by (i) the number, (ii) the amount per number; (g) how much has the government paid for downloading applications on phones, broken down by (i) application, (ii) individual cost; (h) how much has the government paid for texting services, broken down by (i) the name of the service, (ii) the cost; (i) has the government completed any studies on the use of cell or voice-over-internet technology for government employees; and (j) if the answer to (i) is in the affirmative, (i) what are the names and tracking numbers of these studies, (ii) what were the conclusions of these studies, (iii) what are the briefing notes and tracking numbers associated with these studies?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL



TRANSLATION
TRADUCTION



Shared Services Canada (SSC)

(a) How much has the government paid for telecom services, broken down by (i) the names of the telecom providers, (ii) the amount paid to each provider, (iii) the number of land lines provided by each provider, (iv) the number of cell phone lines provided by each provider, (v) the number of voice-over-internet lines provided by each provider;

SSC was created on August 4, 2011 as a common service organization to provide information technology (IT) infrastructure services to other federal government departments and agencies. Its mandate is to consolidate, standardize, transform and deliver email, data centre and telecommunications services to 42 federal departments and agencies.

SSC currently provides enterprise-level telecommunications services, including voice and wireless services and equipment to its 42 partner organizations. This response reflects information that could be compiled and finalized within the timeframe provided to respond to this question. This includes information from SSC and its 42 partner organizations.

(i)(ii)(iii) The table below lists the number of landlines for outsourced telephony services (e.g. CENTREX) and the costs, by provider, for fiscal years 2012-2013 to 2014-2015.

Information prior to 2012-2013 is not available since SSC's expenditures for 2011-2012 were processed by partner organizations on its behalf, as SSC did not have its own financial system.

CENTREX Land Line Counts and Costs – Fiscal Years 2012-2013 to 2014-2015
(SSC and Partners only)

CENTREX Devices	2012-2013		2013-2014		2014-2015	
	\$**	# of lines*	\$**	# of lines*	\$**	# of lines*
TELUS	26,749,588	28,664	27,455,591	26,554	23,787,793	25,133
Sasktel	6,949,895	7,437	5,677,256	6,717	5,308,025	6,491
Manitoba Tel	7,616,712	10,714	7,214,286	10,604	6,182,030	12,288
Bell	102,055,527	209,779	91,245,133	198,056	76,534,692	184,182
Eastlink	4,386,862	13,382	3,344,708	12,578	3,057,648	11,858
Bell Alliant & Regional Companies	17,188,352	17,613	16,018,694	18,223	16,755,977	19,306
CENTREX - Total*	164,946,936	287,589	150,955,669	272,732	131,652,918	259,258

Important Notes:

* Line counts vary over the months and years, as devices are activated, deactivated, or changed per GC employee developments. The table reflects the line count numbers at the end of each fiscal year.

** Total costs include some additional voice-related costs which are not directly related to outsourced (CENTREX) services.

(i)(ii)(iv) The table below lists the number of mobile devices and the costs, by provider, for fiscal years 2012-2013 to 2014-2015.

Information prior to 2012-2013 is not available since SSC's expenditures for 2011-2012 were processed by partner organizations on its behalf, as SSC did not have its own financial system.

Mobility Devices – Fiscal Years 2012-2013 to 2014-2015
(SSC and Partners only)

Mobility Devices	2012-2013		2013-2014		2014-2015	
	\$**	# of Lines*	\$**	# of Lines*	\$**	# of Lines*
Rogers	22,006,094	107,863	26,156,987	121,599	29,222,894	131,119
Bell	8,459,763	17,812	11,964,895	23,692	13,688,393	27,382
TELUS	5,240,612	4,121	2,034,205	7,614	1,544,714	4,885
Mobility Total	35,706,469	129,796	40,156,088	152,905	44,456,000	163,386

Important Notes:

* Lines include all cellular devices, smart phones (e.g. BlackBerry devices) and air cards, rocket sticks and SIM cards.

** Costs and lines for SSC and its 42 partners only.

(i)(ii)(v) The table below lists the number of mobile devices and the costs, by provider, for fiscal years 2012-2013 to 2014-2015.

Information prior to 2012-2013 is not available since SSC's expenditures for 2011-2012 were processed by partner organizations on its behalf, as SSC did not have its own financial system.

Breakdown of Mobile Devices by Type for – Fiscal Years 2012-2013 to 2014-2015
(SSC and Partners only)

Mobility Devices	2012-2013			2013-2014			2014-2015		
	Mobile Devices (Voice Only)	BlackBerry Devices	Other (Air cards, Cellular modems, etc.)	Mobile Devices (Voice Only)	BlackBerry Devices	Other (Air cards, Cellular modems, etc.)	Mobile Devices (Voice Only)	BlackBerry Devices	Other (Air cards, Cellular modems, etc.)
Rogers	36,110	65,108	6,645	37,834	72,595	11,170	41,088	76,756	13,275
Bell	8,086	7,224	2,502	9,644	9,539	4,509	10,323	10,861	6,198
TELUS	3,716	122	283	4,492	385	2,737	3,470	416	999
Mobility Total	47,912	72,454	9,430	51,970	82,519	18,416	54,881	88,033	20,472

(b) How much has the government paid in late fees and to which providers;

Data for 2011-12 is not available. SSC's telecommunications expenditures for 2011–2012 were processed by partner organizations on its behalf, as SSC did not have its own financial system.

Due to the volume of telecommunications invoices (approximately 75,000 invoices per month) and because the majority of the telecommunications invoices were still being sent to partner departments for the first number of months of 2012-2013, delays in the payment of invoices occurred. SSC did not start recording late fees for overdue invoices in its own financial system until September 2012.

Upon manual analysis of individual invoices in 2013-2014, SSC determined it was inappropriately being charged late fees by telecommunications service providers based on commercial interest rates of 12% to 46%. These interest rates should not have been applied against SSC. SSC, as set out in its contracts with telecommunication providers, is required to pay interest on overdue accounts, set at an average rate per year for the Government of Canada (currently 4.25%). SSC calculated it had paid late fees of \$3,639,382 in 2012-2013 and 2013-2014 as set out in the table below:

	2012-/2013 \$	2013-2014 \$	Total \$
TELUS	698,594	812,627	1,511,221
Bell Canada	138,292	292,562	430,854
MTS Inc.	143,749	280,917	424,666
Bell Alliant Regional	123,772	218,289	342,061
Northwestel Inc.	152,362	118,182	270,544
Bell Mobility	40,110	229,201	269,311
Saskatchewan Telecommunications	89,187	115,842	205,029
Télébec, société en commandite	13,677	34,449	48,126
Northerntel Ltd.	13,647	13,634	27,281
Shaw Cablesystems G.P.	7,185	9,835	17,020
K-Right Communications Ltd.	8,252	4,989	13,241
Other service providers	53,117	26,911	80,028
Total late payment charges	1,481,944	2,157,438	3,639,382
Less: Amounts recovered from service providers			-1,217,744
Outstanding amount to be recovered for the late payment charges			2,421,638

SSC stopped paying late fees on the basis of commercial interest rates at the end of 2013–2014, at which time telecommunications providers were notified and recovery efforts commenced. To date, telecommunications providers have reimbursed SSC a total of \$1,217,744, and efforts continue to recover the amount of \$2,421,638 that is outstanding.

Late fees for telecommunications services for 2014-2015 and future years cannot be provided as SSC's financial system calculates interest on overdue accounts at the invoice level, but does not track, breakdown or identify interest on any overdue accounts by business line, e.g. telecommunications services. Determining late fees for 2014-2015 would require a manual search and would take more time than is allotted to respond.

(c) Has the government conducted any internal surveys of telecom services, and, if so, what were the results, broken down by (i) the tracking number and name of the survey, (ii) the questions asked, (iii) the answers provided, (iv) the tracking number and title of any briefing notes created from the survey;

SSC is not aware of any internal surveys of telecom services conducted within government since 2011-2012.

(d) How many calls has the telecom help desk received;

(e) For each answer provided in (d), (i) what were the most common issues, (ii) where were the calls made, broken down by department;

There is no help desk dedicated specifically to telecom services. If individuals experience issues with telecom services, they call their departmental help desk (which handles all types of information technology requests and issues). As required, the partner departmental help desk contacts SSC's Enterprise Service Desk to handle issues related to SSC services. SSC does not have information regarding all telecom help desk calls across partner departments.

SSC's Enterprise Service Desk currently categorizes and reports on incidents and service requests by line of business, not specific service. The Telecommunications line of business includes the network infrastructure supporting voice services, therefore identifying the issues related specifically to cellular, land line, and voice-over-internet services, by department, by fiscal year, would require more time than is allotted to respond.

(f) How much has the government collected in fees for 1-900 or 1-800 numbers, broken down by (i) the number, (ii) the amount per number;

The government pays a per minute rate to telecom providers for receiving 1-800 calls (i.e. toll free services) from Canadian citizens. There are no fees for individuals calling a 1-800 Government of Canada number, therefore no fees have been collected. SSC does not have 1-900 numbers.

(g) How much has the government paid for downloading applications on phones, broken down by (i) application, (ii) individual cost;

SSC has no information regarding the cost for downloading applications for all government departments. The bills for data usage are not segregated by type of data used (e.g. downloading an attachment, checking email, etc.).

(h) How much has the government paid for texting services, broken down by (i) the name of the service, (ii) the cost;

Unlimited texting services are included as part of the current data plan packages provided to the government through the Government Cellular Services contract. These services are provided by Rogers (prime), Bell and TELUS.

(i) Has the government completed any studies on the use of cell or voice-over-internet technology for government employees;

Though usage is tracked, SSC has not completed any formal studies on the use of cell or voice-over-internet technology.

(j) If the answer to (i) is in the affirmative, (i) what are the names and tracking numbers of these studies, (ii) what were the conclusions of these studies, (iii) what are the briefing notes and tracking numbers associated with these studies?

N/A



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION

Q-1208²

BY / DE

M. Chan (Scarborough—Agincourt)

DATE

27 avril 2015

REPLY BY THE MINISTER OF PUBLIC WORKS AND
GOVERNMENT SERVICES
RÉPONSE DE LA MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES
SERVICES GOUVERNEMENTAUX

L'Honorable Diane Finley

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les services de télécommunications du gouvernement, nommément les téléphones cellulaires, les lignes terrestres, la téléphonie IP et autres, pour chaque exercice financier depuis 2011-2012 : a) combien le gouvernement a-t-il versé pour les services de télécommunications, ventilé par (i) le nom des fournisseurs de services de télécommunications, (ii) le montant versé à chaque fournisseur, (iii) le nombre de lignes terrestres fournies par chaque fournisseur, (iv) le nombre de lignes téléphoniques cellulaires fournies par chaque fournisseur, (v) le nombre de lignes de téléphonie IP fournies par chaque fournisseur; b) combien le gouvernement a-t-il versé en frais de retard et à quels fournisseurs; c) le gouvernement a-t-il déjà effectué des sondages à l'interne sur les services de télécommunications, et, le cas échéant, quels en étaient les résultats, ventilés par (i) numéro de suivi et titre du sondage, (ii) questions posées, (iii) réponses apportées, (iv) numéro de suivi et titre de toute note d'information rédigée par suite du sondage; d) combien d'appels le service de dépannage des télécommunications a-t-il reçus; e) pour chaque réponse apportée en d), (i) quels étaient les problèmes les plus courants, (ii) d'où provenaient les appels, par ministère; f) combien le gouvernement a-t-il perçu en frais de numéros 1-900 ou 1-800, ventilé par (i) numéro, (ii) montant par numéro; g) combien le gouvernement a-t-il payé le téléchargement des applications sur les téléphones, ventilé par (i) application, (ii) coût par personne; h) combien le gouvernement a-t-il payé les services de messages textes, ventilé par (i) nom du service, (ii) coût; i) le gouvernement a-t-il fait des études sur l'utilisation de la technologie cellulaire ou IP pour les employés du gouvernement; j) en cas de réponse affirmative en i), (i) quels sont les titres et les numéros de suivi de ces études, (ii) quelles en étaient les conclusions, (iii) quels sont les notes d'information et les numéros de suivi associés à ces études?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL



TRANSLATION
TRADUCTION



Services partagés Canada (SPC)

(a) Combien le gouvernement a-t-il versé pour les services de télécommunications, ventilé par (i) le nom des fournisseurs de services de télécommunications, (ii) le montant versé à chaque fournisseur, (iii) le nombre de lignes terrestres fournies par chaque fournisseur, (iv) le nombre de lignes téléphoniques cellulaires fournies par chaque fournisseur et, (v) le nombre de lignes de téléphonie IP fournies par chaque fournisseur;

SPC a été créé le 4 août 2011 en tant qu'organisme de services communs qui fournit des services d'infrastructure de technologie de l'information (TI) à d'autres ministères et agences du gouvernement fédéral. Son mandat est de regrouper, normaliser, transformer et fournir des services de courriels, de centres de données et de télécommunications à 42 ministères et organismes fédéraux.

.../2

SPC fournit actuellement des services de télécommunications au niveau de l'entreprise, y compris des services téléphoniques sans fil ainsi que de l'équipement à ses 42 organisations partenaires. Cette réponse contient des renseignements qui auraient pu être recueillies et finalisée dans le délai prévu pour répondre à cette question. Cela comprend des renseignements de SPC et de ses 42 organisations partenaires.

(i)(ii)(iii) Le tableau suivant indique pour les services de téléphonie impartis (p. ex. CENTREX) le nombre de lignes téléphoniques terrestres et le coût, ventilés par fournisseur, pour les exercices financiers allant de 2012-2013 à 2014-2015.

Les renseignements qui datent d'avant 2012-2013 ne sont pas disponibles car les dépenses de SPC pour 2011-2012 ont été traitées par les ministères partenaires en son nom, puisque SPC ne possédait pas son propre système financier.

Nombre de lignes CENTREX - Exercices 2012-2013 à 2014-2015
(SPC et partenaires seulement)

Appareils téléphoniques	2012-2013		2013-2014		2014-2015	
CENTREX	\$**	# de lignes*	\$**	# de lignes*	\$**	# de lignes*
TELUS	26 749 588	28 664	27 455 591	26 554	23 787 793	25 133
Sasktel	6 949 895	7 437	5 677 256	6 717	5 308 025	6 491
Manitoba Tel	7 616 712	10 714	7 214 286	10 604	6 182 030	12 288
Bell	102 055 527	209 779	91 245 133	198 056	76 534 692	184 182
Eastlink	4 386 862	13 382	3 344 708\$	12 578	3 057 648	11 858
Bell Alliant & compagnies régionales	17 188 352	17 613	16 018 694	18 223	16 755 977	19 306
CENTREX - Total*	164 946 936	287 589	150 955 669	272 732	131 652 918	259 258

Notes importantes :

* Le nombre de lignes varie au fil des mois et des années, car les appareils sont activés, désactivés ou remplacés selon l'évolution de l'effectif du gouvernement du Canada. Le tableau indique les nombres de lignes à la fin de chaque exercice financier.

** Les coûts totaux comprennent certains coûts supplémentaires relatifs à la téléphonie qui ne sont pas directement liées à des services impartis (CENTREX).

(i)(ii)(iv) Le tableau suivant indique le nombre d'appareils mobiles et le coût, ventilés par fournisseur, pour chaque exercice financier allant de 2012-2013 à 2014-2015.

Les renseignements qui datent d'avant 2012-2013 ne sont pas disponibles car les dépenses de SPC pour 2011-2012 ont été traitées par les ministères partenaires en son nom, puisque SPC ne possédait pas son propre système financier.

Téléphones cellulaires avec plans de données vocales seulement - Exercices 2012-2013 à 2014-2015
(SPC et partenaires seulement)

Appareils mobiles	2012-2013		2013-2014		2014-2015	
	\$**	# de lignes*	\$**	# de lignes*	\$**\$	# de lignes*
Rogers	22 006 094	107 863	26 156 987	121,599	29 222 894	131 119
Bell	8 459 763	17 812	11 964 895	23 692	13 688 393	27 382
TELUS	5 240 612	4 121	2 034 205	7 614	1 544 714	4 885
Téléphones cellulaires						
- Total	35 706 469	129 796	40 156 088	152 905	44 456 000	163 386

Notes importantes :

* Les lignes comprennent tous les appareils cellulaires, les téléphones intelligents (par exemple les appareils BlackBerry), ainsi que les cartes Aircard, les clés internet et les cartes SIM.

** Les coûts et les lignes de SPC et de ses 42 partenaires seulement.

(i)(ii)(iv) Le tableau suivant indique le nombre d'appareils mobiles (incluant lignes de téléphonie IP) et le coût, ventilés par fournisseur, pour chaque exercice financier allant de 2012-2013 à 2014-2015.

Les renseignements qui datent d'avant 2012-2013 ne sont pas disponibles. Les dépenses en télécommunications de SPC pour 2011-2012 ont été traitées par les ministères partenaires en son nom, puisque SPC ne possédait pas son propre système financier.

Répartition par type d'appareils mobiles – Exercices 2012-2013 - 2014-2015
(SPC et partenaires seulement)

Appareils mobiles	2012-2013			2013-2014			2014-2015		
	Appareils Mobiles (Voix uniquement)	Appareils BlackBerry	Autres (cartes Aircard, modems cellulaires, etc.)	Appareils Mobiles (Voix uniquement)	Appareils BlackBerry	Autres (cartes Aircard, modems cellulaires, etc.)	Appareils Mobiles (Voix uniquement)	Appareils BlackBerry	Autres (cartes Aircard, modems cellulaires, etc.)
Rogers	36 110	65 108	6 645	37 834	72 595	11 170	41 088	76 756	13 275
Bell	8 086	7 224	2 502	9 644	9 539	4 509	10 323	10 861	6 198
TELUS	3 716	122	283	4 492	385	2 737	3 470	416	999
Total	47 912	72 454	9 430	51 970	82 519	18 416	54 881	88 033	20 472

(b) Combien le gouvernement a-t-il payé en frais de retard et à quels fournisseurs de services a-t-il payé ces frais;

Les dépenses de la SPC pour 2011-2012 ont été traitées par les ministères partenaires en son nom, puisque SPC ne possédait pas son propre système financier.

En raison du volume des factures de télécommunications (environ 75 000 factures par mois) et parce que la majorité des factures de télécommunications étaient encore envoyées aux ministères partenaires pour les premiers mois de 2012-2013, des retards dans le paiement des factures se sont produits. SPC n'a commencé l'enregistrement des frais de retard pour les factures en souffrance dans son propre système financier qu'en septembre 2012.

Lors de l'analyse manuelle des factures individuelles en 2013-2014, SPC a déterminé qu'il avait été facturé incorrectement pour des frais de retard par des fournisseurs de services de télécommunications à des taux d'intérêt commerciaux de 12% à 46%. Ces taux d'intérêt n'auraient pas dû être imputés à SPC. Comme tout autre ministère, SPC est tenu, tel que défini dans ses contrats avec des fournisseurs de services de télécommunications, de payer les intérêts sur les comptes en souffrance au taux du gouvernement du Canada (actuellement 4,25 %). SPC a calculé des frais de retard payés de 3 639 382\$ en 2012-2013 et 2013-2014, comme indiqué dans le tableau ci-dessous:

	2012-2013 \$	2013-2014 \$	Total \$
TELUS	698 594	812 627	1 511 221
Bell Canada	138 292	292 562	430 854
MTS Inc.	143 749	280 917	424 666
Bell Alliant Regional	123 772	218 289	342 061
Northwestel Inc.	152 362	118 182	270 544
Bell Mobility	40 110	229 201	269 311
Saskatchewan Telecommunications	89 187	115 842	205 029
Telebec, société en commandite	13 677	34 449	48 126
Northerntel Ltd.	13 647	13 634	27 281
Shaw Cablesystems G.P.	7 185	9 835	17 020
K-Right Communications Ltd.	8 252	4 989	13 241
Autres fournisseurs de services	53 117	26 911	80 028
Total - Frais de retard	1 481 944	2 157 438	3 639 382
Moins: Montants recouverts des fournisseurs de services			-1 217 744
Montant à recouvrer pour les frais de retard de paiement			2 421 638

SPC a cessé de payer les frais de retard au taux d'intérêt commerciaux à la fin de 2013-2014, date à laquelle les fournisseurs de services de télécommunications en ont été avisés et des efforts de recouvrement ont commencés. À ce jour, les fournisseurs de télécommunications ont remboursé à SPC un total de 1 217 744\$, et les efforts se poursuivent pour récupérer le montant non remboursé de 2 421 638\$.

Les frais de retard pour les services de télécommunications pour 2014-2015 et les exercices ultérieurs ne peuvent être fournis puisque le système financier de SPC calcule les intérêts sur les comptes en souffrance au niveau de la facture et n'effectue pas de suivi, de ventilation ou de recensement des intérêts sur les comptes en souffrance par secteur d'activité, par exemple, les services de télécommunications. Déterminer les frais de retard pour 2014-2015 exigerait une recherche manuelle et prendrait plus de temps que le délai prévu pour répondre à cette question.

(c) Le gouvernement a-t-il mené des enquêtes internes sur les services de télécommunications et, le cas échéant, quels ont été les résultats de ces enquêtes, ventilés par (i) le nom et le numéro de suivi de l'enquête, (ii) les questions qui ont été posées, (iii) les réponses fournies, (iv) le numéro et le titre de suivi de toutes les notes d'information créées à partir de l'enquête;

À la connaissance de SPC, aucune enquête interne sur les services de télécommunications n'a été effectuée au gouvernement depuis 2011-2012.

(d) Combien d'appels le centre d'assistance de télécommunications a-t-il reçus;

(e) pour chaque réponse apportée en d), (i) quels étaient les problèmes les plus courants;

Il n'y a pas de centre d'assistance précisément consacré aux services de télécommunications. Les personnes ayant des problèmes avec les services de télécommunications appellent au centre d'assistance de leur ministère, qui traite l'ensemble des demandes et des problèmes liés aux technologies de l'information. Au besoin, le centre d'assistance ministériel partenaire communique avec le Bureau de service d'entreprise de SPC pour traiter les questions relatives aux services de SPC. SPC n'a pas de renseignements au sujet des appels reçus dans les centres d'assistance de télécommunications de l'ensemble des ministères partenaires.

Actuellement, le Bureau de service d'entreprise de SPC classe par catégorie et consigne les incidents et les demandes de service par secteur d'activité, et non par service précis. Le secteur d'activité des télécommunications comprend l'infrastructure réseau prenant en charge les services téléphoniques, par conséquent, il faudrait plus de temps que le délai prévu pour répondre à cette question pour déterminer les problèmes précisément liés aux services cellulaires, de lignes terrestres et de voix sur le protocole Internet par ministère et par exercice.

(f) Combien le gouvernement a-t-il perçu en frais pour des numéros 1-900 ou 1-800, ventilé par (i) le numéro, (ii) le montant par numéro;

Le gouvernement paie aux fournisseurs de services de télécommunications un taux par minute pour recevoir les appels 1-800 (p. ex. les services sans frais) de la part des citoyens canadiens. Aucuns frais ne sont facturés lorsque les employés du gouvernement composent un numéro sans frais, donc aucuns frais n'ont été perçus. SPC ne possède aucun numéro 1-900.

(g) Combien le gouvernement a-t-il payé pour le téléchargement d'applications sur des téléphones, ventilé par (i) application, (ii) coût individuel;

SPC n'a aucun renseignement sur les coûts de téléchargement d'applications pour tous les ministères. Les factures pour l'utilisation des données ne sont pas ventilées selon le type de données utilisées (p. ex. téléchargement d'une pièce jointe, vérification des courriels, etc).

(h) Combien le gouvernement a-t-il payé pour les services d'envoi de messages textes, ventilé par (i) le nom du service, (ii) le coût;

Les services d'envoi illimité de messages textes sont compris dans les forfaits de données actuels fournis au gouvernement dans le cadre du contrat de services cellulaires gouvernementaux. Ces services sont fournis par Rogers (principal fournisseur), Bell et TELUS.

(i) Le gouvernement a-t-il effectué des études sur l'utilisation de la technologie cellulaire ou de la voix sur le protocole Internet pour les employés du gouvernement;

Même si l'utilisation fait l'objet d'un suivi, SPC n'a pas effectué d'études officielles sur l'utilisation de la technologie cellulaire ou de voix sur le protocole Internet.

(j) Si la réponse à la question (i) est affirmative, (i) quels sont les noms et les numéros de suivi de ces études, (ii) quelles sont les conclusions de ces études, (iii) quels sont les notes d'information et les numéros de suivi associés à ces études;

S/O