



Human Resources Development Canada
Internal Audit Bureau

Développement des ressources humaines Canada
Bureau de vérification interne

Compte rendu pour Terre-Neuve

Examen de la configuration du RL de Terre-Neuve

Projet n° 464/98

Bureau de vérification interne

Directeur général : J. K. Martin
Directeur de la vérification : J. R. Clark
Chef d'équipe F. Gloade
Équipe d'examen K Jevons
P. LePage
M. Winterburn
M. Hanlon
S. Kirby
J. Ryan

Juillet 1999



TABLE DES MATIÈRES

1.0 RÉSUMÉ	1
CONCLUSIONS DÉTAILLÉES.....	1
PROCHAINES ÉTAPES	2
2.0 SUJETS DE DISCUSSION.....	3
GESTION DU RÉSEAU	3
GESTION DU RÉSEAU (SUIVANT LA VENTILATION RÉGIONALE)	4
SÉCURITÉ	5
INFRASTRUCTURE MATÉRIELLE	7
GESTION DE LA TECHNOLOGIE	8
ENVIRONNEMENT DES ORDINATEURS DE BUREAU.....	9
PROCÉDURES DE SAUVEGARDE ET DE RÉCUPÉRATION.....	10
PROCÉDURES	11
RÉPONSE AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE.....	12
AN 2000	13

ANNEXES

ANNEXE A – GLOSSAIRE

ANNEXE B – PARTICIPANTS

ANNEXE C – TABLEAUX

1.0 RÉSUMÉ

L'Administration centrale régionale de Terre-Neuve (T.-N.) a demandé au Bureau de vérification interne (BVI) d'examiner la configuration du RL de la région (du réseau et des ordinateurs de bureau).

Le BVI a effectué cet examen dans le cadre des projets de mise en œuvre à l'échelle nationale actuellement subordonnés à un environnement de RL stable. Les problèmes d'incompatibilité, les longs délais de réaction, ou les longs temps de réponse, et les frustrations des usagers sont peut-être le symptôme de problèmes de configuration du réseau et des ordinateurs de bureau. Les Systèmes de l'ACN ont établi des normes nationales relativement aux RL et aux ordinateurs de bureau pour voir à ce que tous les systèmes de DRHC puissent fournir un niveau de rendement acceptable. La portée de l'examen incluait la gestion de réseau, la sécurité, l'infrastructure, la maintenance des serveurs, la satisfaction de la clientèle et l'an 2000, mais ni les applications KIOSQUES, ni l'affectation des ressources/la charge de travail des SC ni le partage de locaux avec les partenaires provinciaux.

L'équipe de vérification a visité l'Administration centrale régionale de Terre-Neuve, le CRHC, le CTI, le Centre de traitement du courrier des PSR et le Centre des services en personne à St. John's. L'équipe a également visité les CRHC de Placentia, de Harbour Grace, de Cornerbrook (et les bureaux satellites de Stephenville et de Rocky Harbour de ce centre), de Gander, de Grand Falls et de Happy Valley.

La configuration du RL de Terre-Neuve est en bon état; elle dépasse la moyenne nationale au niveau de tous les indicateurs du rendement. Le Projet An 2000 va également bon train. Le rétablissement du Comité directeur de la TI est une étape sur la voie menant la région à appuyer les opérations relatives à la technologie de l'information. Il faut cependant porter attention au maintien de l'accès pour les usagers aux RL, à la configuration des serveurs au Centre des services en personne des PSR et à la mise à niveau des lignes de communication reliant Rocky Harbour et Happy Valley. Il devrait aussi y avoir une stratégie qui appuierait le perfectionnement des cadres pour assurer la gestion de la TI.

Conclusions détaillées

- Lorsqu'on l'a comparée à l'ensemble d'indicateurs nationaux du rendement, on a constaté que la configuration du RL de T.-N. dépassait tous les indicateurs, ce qui incluait l'espace disque, la mémoire disponible, la vitesse de transmission sur le RL jusqu'aux serveurs et l'efficacité des processus.

- Le Projet An 2000 va bon train; tous les PC sont prêts et la région assume actuellement un rôle actif à l'intérieur des activités de planification d'urgence et de passage au prochain millénaire.
- Le Comité directeur régional de la TI est un outil à valeur ajoutée servant à appuyer la gestion de la technologie de l'information et la réalisation des activités régionales de DRHC.
- De 20 % à 30 % des mots de passe permettant d'avoir accès à nos ordinateurs centraux et à nos micro-ordinateurs sont invalides : les gestionnaires devraient donc immédiatement examiner les listes d'accès et poursuivre régulièrement leur examen de ces listes.

21(1)(a)(b)
17

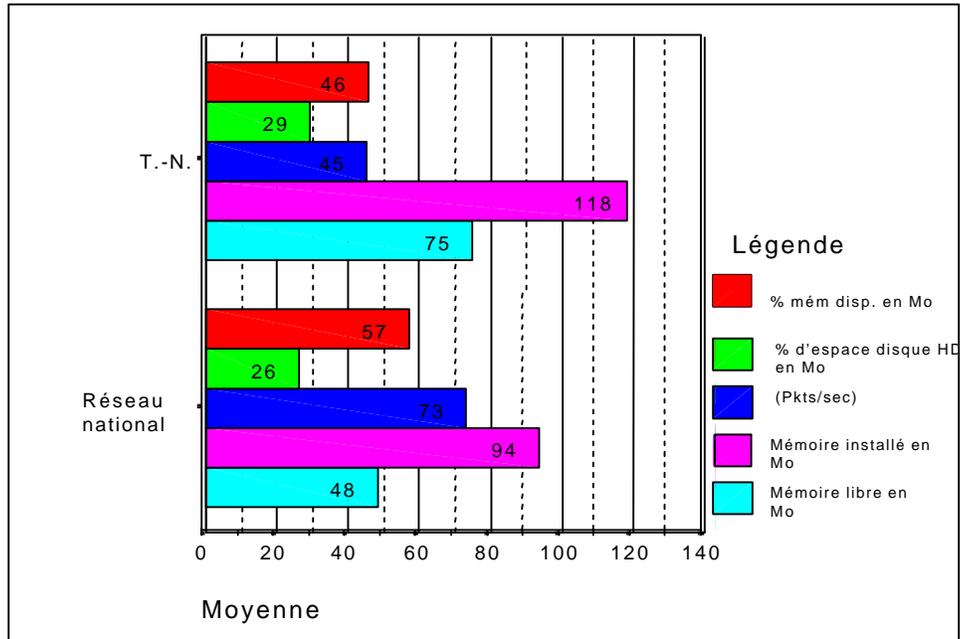
- Nos observations ont révélé que deux centres, ceux de Rocky Harbour et de Happy Valley, ont des connexions lentes, ce qui donnait un faible rendement au niveau local. Il faudrait examiner ces connexions et les remplacer par des connexions offrant les vitesses les plus rapides dont on dispose et qu'il est permis d'utiliser suivant les normes de DRHC.
- Les gestionnaires ne comprenaient pas ce que l'on attendait d'eux dans le domaine de la TI. Ils étaient peu au courant du rendement des systèmes de surveillance/contrôle, de la sécurité d'accès et, en général, de la planification et de l'organisation de la TI.
- L'équipe d'examen a noté des différences au niveau des rapports hiérarchiques pour les AST et les SSM dans différents districts et CRHC. Cette normalisation insuffisante des rapports hiérarchiques peut poser des défis à l'ensemble des cadres régionaux responsables de la TI.

Prochaines étapes

Le Comité directeur de la TI de la région de Terre-Neuve devrait songer à une stratégie pour mettre en œuvre les recommandations.

2.0 SUJETS DE DISCUSSION

Gestion du réseau



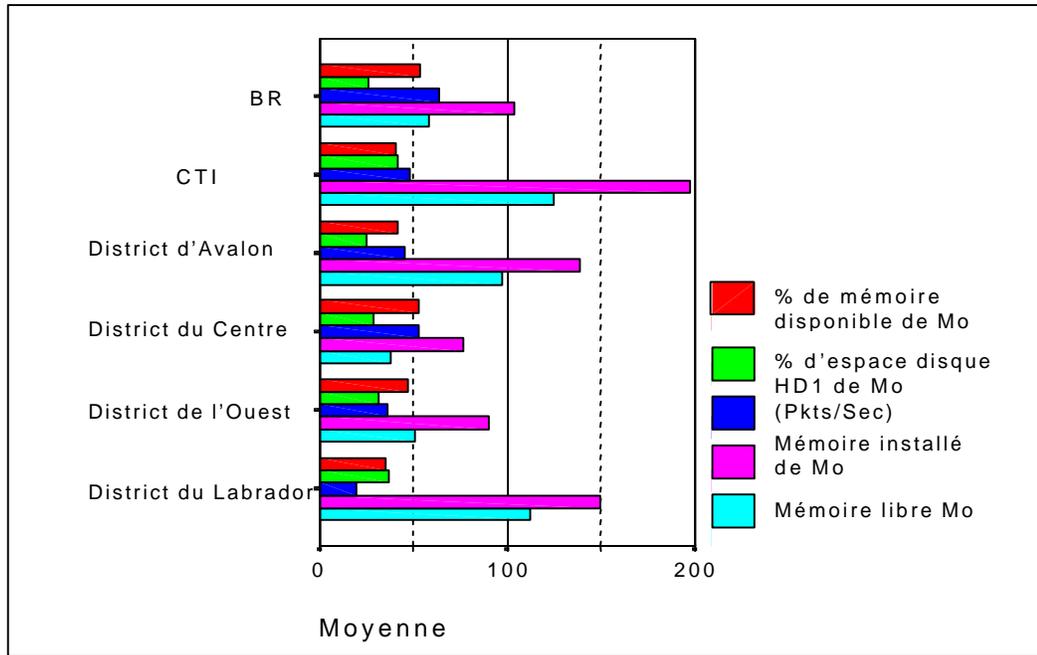
- On a utilisé le produit logiciel de gestion de réseau « Final » pour surveiller/contrôler l'état des composants et des installations de communication par ligne téléphonique du réseau de Terre-Neuve. On a mesuré la vitesse de transmission, le délai de réaction, ou le temps de réponse, et l'efficacité des processus.

Le graphique qui précède montre que la région de Terre-Neuve dépasse toutes les normes nationales. Cette méthode n'a cependant permis de mesurer que les entrées dans les serveurs; elle n'a pas permis d'examiner les temps de réponse d'ordinateurs de bureau particuliers. Nos observations ont révélé que deux centres, ceux de Rocky Harbour et de Happy Valley, ont des connexions lentes, qui donnaient un faible rendement au niveau local. À cause des restrictions de NewTel, la largeur de bande à Rocky Harbour n'est que de 19,2 kilobits la seconde. Comme NewTel a cependant réglé le problème à Happy Valley, Rocky Harbour devrait donc être mis à niveau.

Recommandation

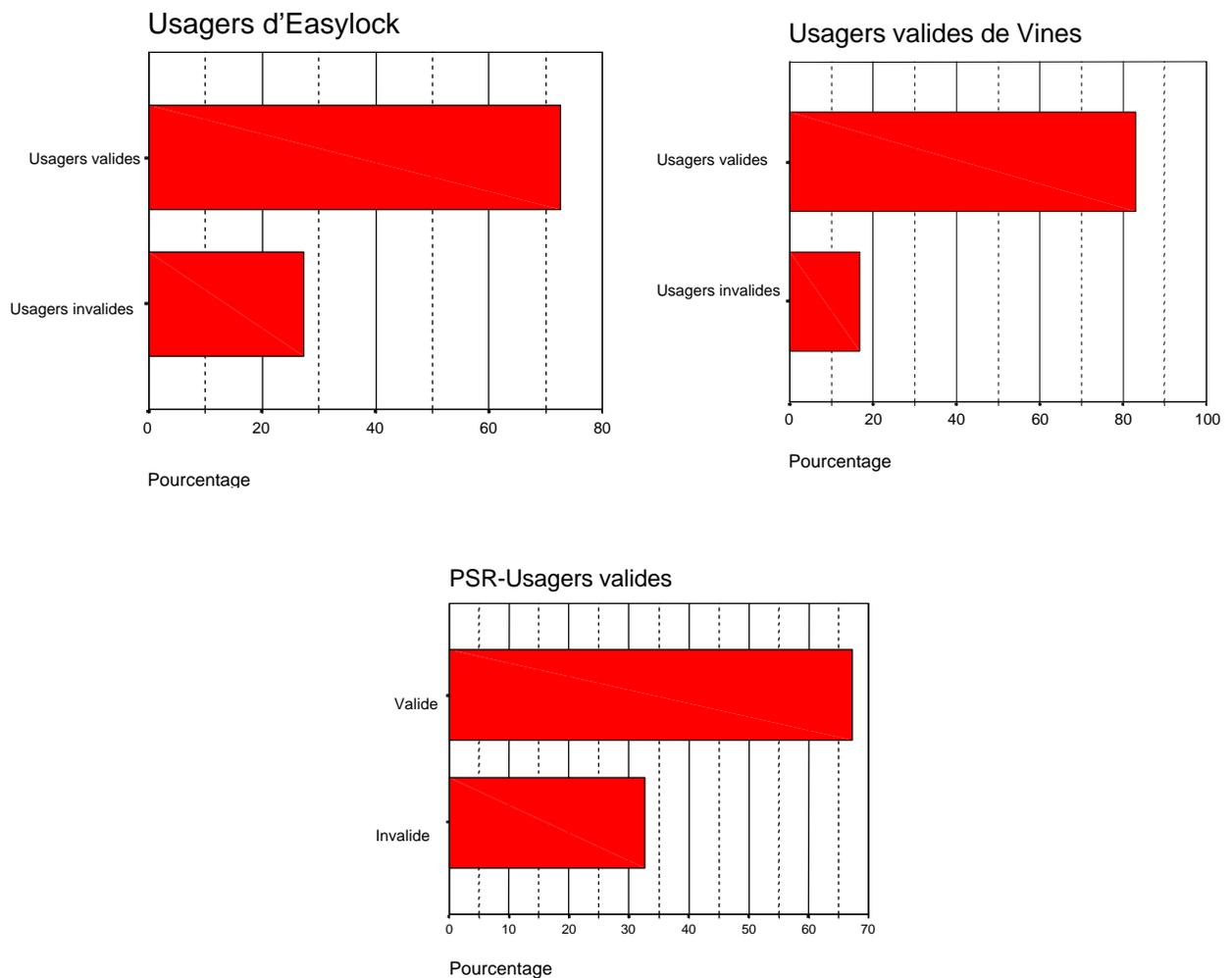
- Faire mettre toutes les lignes au niveau de 56 K au moins ou de 126 K si possible.

Gestion du réseau (suivant la ventilation régionale)



- L'équilibrage des lignes de mémoire pourrait optimiser le rendement dans les districts du Centre et de l'Ouest si l'on faisait de ces secteurs une priorité pour les futures mises à jour (voir l'annexe C pour plus de détails).

Sécurité



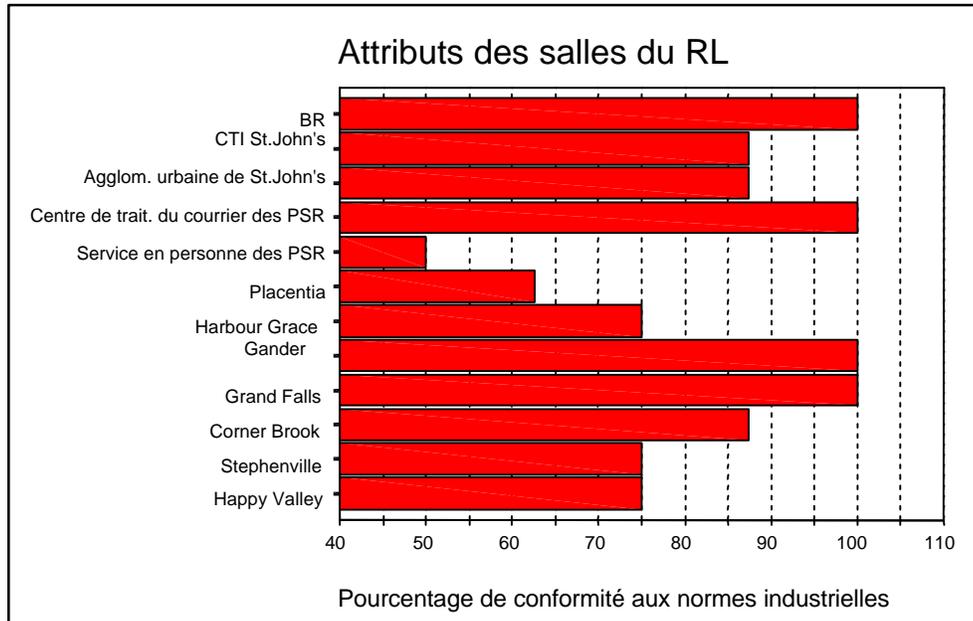
- Les listes d'usagers de Vines, de Novell, de Top Secret et d'EasyLock ont fait l'objet d'un examen.
- De 20 % à 30 % étaient invalides (le mouvement du personnel n'est pas enregistré) et les rapports d'identification des usagers ne sont pas actuellement examinés régulièrement.

Recommandations

- Les gestionnaires devraient examiner immédiatement les listes qui figurent ci-dessus et continuer à surveiller/contrôler régulièrement ce processus.

- Les préposés aux systèmes devrait produire des rapports d'utilisation de Vines pour accompagner les rapports d'utilisation d'EasyLock, de Novell et de Top Secret afin de faciliter la surveillance/le contrôle de ce processus.

Infrastructure matérielle



On a utilisé les éléments suivants pour ce qui figure ci-dessus :

- La climatisation
- La protection contre l'incendie
- La protection d'une zone (du public)
- Le verrouillage des portes d'une salle du RL
- Le contrôle de la limitation de l'accès
- Le codage des câbles ou des fils
- L'érection de murs de hauteur d'étage (du plancher au plafond)

En général, l'environnement physique pour les salles du RL semble raisonnable. L'annexe C indique cependant certains aspects au niveau desquels les attributs appropriés sont insuffisants. Quelques bureaux, par exemple, n'avaient pas de système de climatisation ni/ou de système de protection contre l'incendie.

21(1)(a)(b)
17

Recommandations :

- On devrait songer à prendre des mesures appropriées pour combler les insuffisances indiquées au tableau pertinent de l'annexe C.

- Dans le cas du Centre des services en personne des PSR, on devrait accorder une priorité élevée au déménagement du serveur Novell du RPSSR dans la salle du serveur de la *CCPU*.

Gestion de la technologie

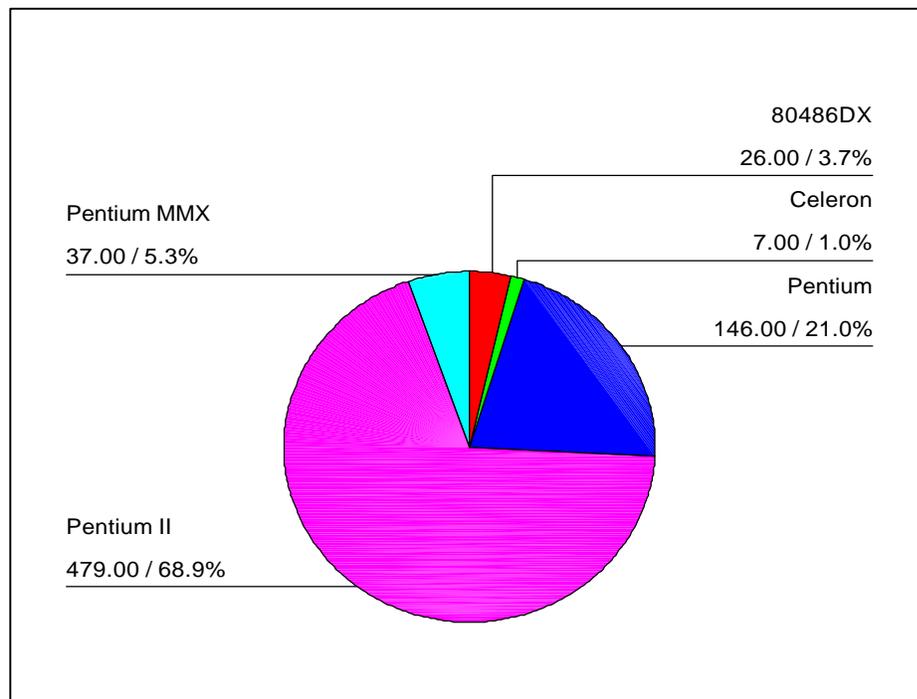
- Le Comité directeur de la TI de la région est une forme d'outil à valeur ajoutée appuyant la gestion de la technologie de l'information et la réalisation des activités régionales de DRHC.
- Les gestionnaires ne comprenaient pas ce qu'on attendait d'eux dans le domaine de la TI. Ils étaient peu au courant du rendement des systèmes de surveillance/contrôle, de la sécurité d'accès et de la planification et de l'organisation générales de la TI.
- L'équipe d'examen a noté des différences au niveau des rapports hiérarchiques pour les AST et les SSM dans différents districts et CRHC. Ce manque de normalisation au niveau des rapports hiérarchiques peut poser des défis aux cadres régionaux responsables de la TI.
- Il n'y a pas de planification de la relève pour les administrateurs du RL dans certains CRHC (comme celui de Happy Valley).

Recommandations

Le Comité directeur de la TI de la région devrait songer :

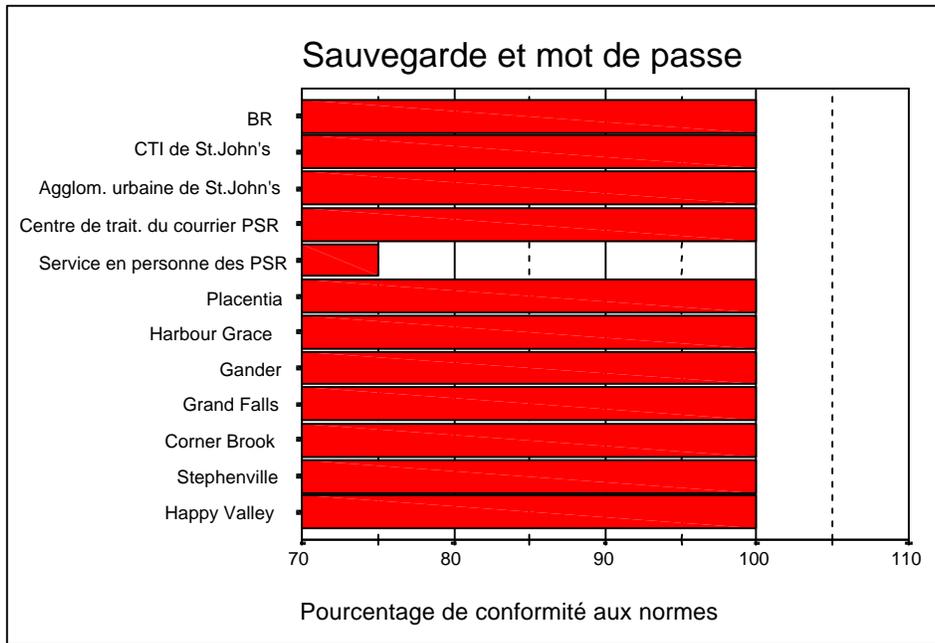
- à une stratégie qui appuierait le perfectionnement des cadres pour assurer la gestion de la TI;
- à la valeur de l'uniformisation des rapports hiérarchiques pour les AST et les ASM.

Environnement des ordinateurs de bureau



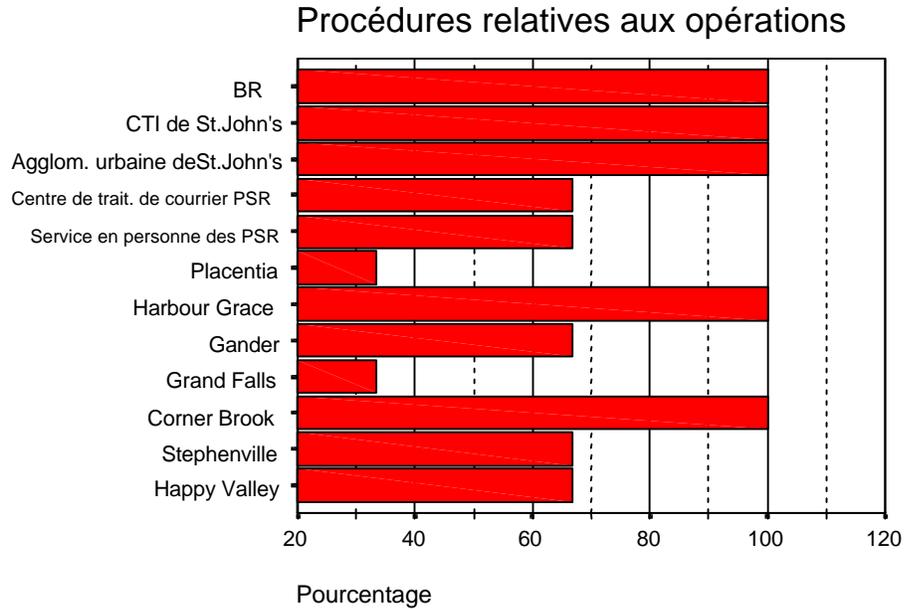
- Notre examen de la situation sur le plan des OP dans la région de Terre-Neuve révèle que seul un petit pourcentage de ces derniers ne respecte pas la norme actuelle (des Pentiums munis d'un processeur de 133 MHz) et devrait être remplacé suivant l'un des processus normaux prévus à cette fin.
- Même si les OP respectent la norme, on a formulé plusieurs commentaires au sujet d'ordinateurs dont il n'était pas possible de remplacer les modules des cartes-mères qui y étaient intégrées. Lorsqu'il se produit une défaillance à l'intérieur d'une carte d'interface réseau (CRI), il faut par conséquent remplacer toute la carte-mère. Cette dernière n'est pas un produit que nous conservons en stock. Il faut commander le produit, ce qui entraîne une interruption de service notable.
- À noter que tous les OP sont prêts pour l'an 2000.
- Prière de noter également que l'examen visé aux présentes excluait les applications Kiosques.

Procédures de sauvegarde et de récupération



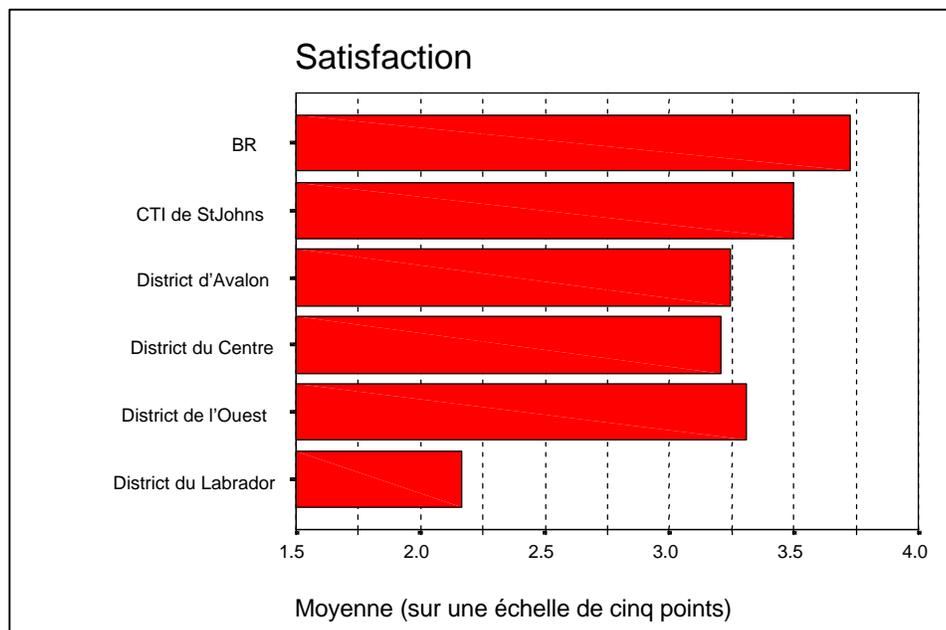
- Tous les bureaux, sauf un, respectent les normes relatives aux sauvegardes et aux mots de passe.
- Pour l'examen visé aux présentes, nous devons mentionner qu'une personne ayant accès à une salle de serveur peut définir l'accès logique. Les gens ne devraient pas oublier que la sécurité n'est qu'un niveau de dissuasion et que si des personnes autres que les préposés aux systèmes viennent à avoir accès à des salles de serveur du RL ce niveau de sécurité s'en trouvera compromis.
- L'agglomération urbaine de St. John's peut être exposée à des menaces d'un certain niveau parce que des membres du personnel autre que les préposés aux systèmes ont accès aux installations du RL. On a informé l'équipe d'examen que des laissez-passer ont été remis à des gens non autorisés à avoir accès à ces installations.

Procédures



- La présente section du rapport d'examen est consacrée à l'installation, à la documentation et aux procédures quotidiennes d'ordre courant qui se rattachent à Vines. Tous les bureaux visités, sauf deux, disposaient de la documentation pertinente. Plusieurs bureaux ne disposaient cependant pas des documents relatifs aux procédures quotidiennes s'y rattachant.

Réponse aux besoins de la clientèle

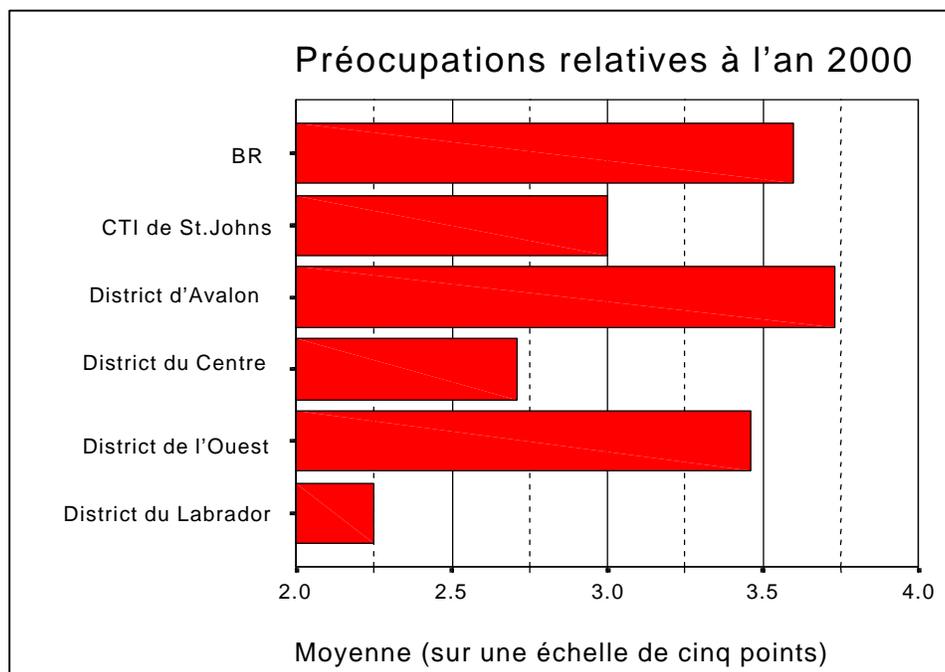


- L'examen du niveau de service fourni a montré que le degré de satisfaction de la clientèle vis-à-vis des cadres et des employés de soutien technique était plus élevé que le degré de satisfaction des clients vis-à-vis du personnel en général (se reporter à l'annexe C). La formation et l'utilisation du poste d'aiguillage du service clientèle sont deux aspects qui préoccupaient cette dernière.

Recommandations

- Le Comité directeur de la TI devrait examiner les exigences actuelles en matière de formation qui concernent le personnel et les mettre à jour le cas échéant. Dans le cas du Labrador, on devrait s'employer à faire comprendre la nécessité du poste d'aiguillage du service clientèle et les rôles et les responsabilités des administrateurs du RL.

An 2000



- Les cinq points utilisés pour examiner ce sujet étaient les préoccupations reliées aux produits, aux liens, aux tierces parties, à la planification d'urgence et au passage au prochain millénaire.
- L'an 2000 qui se profile devient actuellement une composante plus importante des activités des CRHC. Même si la plupart des gens sont conscients des problèmes que l'an 2000 peut poser, ils s'y intéressent peu activement. Au Labrador, on se préoccupait davantage de la planification d'urgence et des tierces parties.
- On a entrepris avec succès la mise au niveau suivant Banyan Vines 8.5.

GLOSSAIRE

Méga-octet

Une unité de mémoire d'ordinateur renfermant approximativement un million d'octets. Abréviations : Mo.

Kbits: Kilobits par seconde.

Une mesure commune de la rapidité de transfert d'information à l'aide d'ordinateurs. Un kilobit égale 1 024 bits. Il faut huit bits pour faire un octet.

Largeur de bande

La quantité d'information qui peut être transmise en une période de temps donnée. Les lignes téléphoniques, les câbles de télévision, les ordinateurs et la plupart des autres dispositifs de communication ont une largeur de bande. Dans le cas des ordinateurs, on exprime ordinairement la largeur de bande en bit par seconde ou en octet par seconde. Plus la largeur de bande est importante, plus il est possible de transmettre d'information. La largeur de bande a une grande importance. On veut beaucoup de largeur de bande.

PARTICIPANTS

	BR	BR	Nom	Bob Picco-Gestionnaire d'information	1
				Dean Jamieson	1
				Fraser Drove r-Dir. rég. de SFA	1
				Jim Ryan-Gest. des syst. régionaux	1
				Équipe de SSM du BR	1
				Usagers du BR	1
				Sandy Kirby-AST	1
	St Johns	CTI de St Johns	Nom	R.Rumsey/M.Little/D.Alivio-gests.	1
	District d'Avalon	Agglo. urb.St Johns	Nom	Mary Butt-AST intérimaire	1
				Équipe de SSM de CRHC (agglo. urb.)	1
				Usagers du CRHC (agglo. urb.)	1
				Randy Williams-Directeur de dist.	1
				T.Parrell/D.Coffin-SSM/PSR	1
				Wayne Piercey-Gestionnaire du CRHC	1
		Trait. des courrier des PSR	Nom	Usager du trait. par la poste	1
				Mike Murin-Trait. par la poste des PSR	1
		Serv. en pers. PSR	Nom	Betty Farrell-Trait. par la poste des PSR	1
		Placentia	Nom	Usagers de Placentia	1
				Rose Marie Murphy	1
		Harbour Grace	Nom	George McNeil-SSM	1
				Usagers de Harbor Grace	1
	District du Centre	Gander	Nom	Usagers de Gander	1
				Morgan Pritchard-SSM	1
				Walt Combden	1
				Wayne Ivnay-AST	1
		Grand Falls	Nom	Usagers de Grand Falls	1
				Paula Sheppard-SSM	1
				Tony Brothers-Gest. des services int.	1
	District de l'Ouest	Comerbrook	Nom	Brad Duffenais-SSM	1
				Usagers de Comerbrook	1
				George Gale-AST intérimaire	1
				J.Parsons/W.Francis-Gestionnaires	1
		Stephenville	Nom	Francine Burton-SSM	1
				L.Peckford/B.House-Gestionnaires	1
				Usagers de Stephenville	1
		RockyHarbour	Nom	Usagers de Rocky Harbor	1
	District du Labrador	Happy Valley	Nom	Bob Dillon-Gest. de la prest. des serv.	1
				Groupe de discussion de Happy Valley	1
				Howard Saunders-AST	1

TABLEAUX

Rendement du réseau

		Net Ness. (Pkts/Sec)	mém. installée mém. Mo	Mémoire libre en Mo	% d'espace disque en Mo	Taille du lecteur 1	Espace disponible sur lecteur 1
		Moyenne	Moyenne	Moyenne	Moyenne	Moyenne	Moyenne
BR	BR	63.54	103.85	57.61	25.89	575.75	439.50
CTI de St Johns	CTI de St. Johns	47.74	197.60	124.91	41.38	453.36	258.46
District d'Avalon	Agglo. urb. de St. Johns	46.15	162.82	119.44	23.25	490.96	378.19
	Placentia	9.76	65.15	32.10	22.00	432.00	336.97
	Harbour Grace	69.80	65.15	25.80	34.00	432.00	285.13
District du Centre	Marystown	41.76	65.15	28.59	34.00	432.00	285.13
	Clareville	38.24	65.15	36.73	24.13	432.00	327.77
	Gander	83.96	65.15	27.46	28.33	432.00	309.63
	Grand Falls	48.56	65.15	27.07	34.00	432.00	285.13
	Springdale	20.35	130.68	77.62	22.96	1048.00	807.40
District de l'Ouest	Cornerbrook	34.15	97.89	51.11	25.11	739.71	544.33
	Stephenville	37.55	81.56	49.06	37.18	429.00	269.48
District du Labrador	Happy Valley	19.63	149.64	112.05	36.68	863.54	539.54

Listes de mots de passe

EasyLock		VALIDE	
		Usager valide	Usager valide
Bureau	DR de St Johns	122	67
	Centre de courrier des PSR	18	2
	CTI St Johns	37	5
	CTI St Johns	28	2
	Port Aux Basques	13	1
	Springdale	19	9
	Labrador	11	1
	St.John's Metro	153	49
	Placentia	9	
	Happy Valley	37	36
	Rocky Harbour	10	
	St. Anthony	15	1
	Harbour Grace	52	19
	Gander	79	33
	Gander		17
	Grand Falls	53	5
	Stephenville	30	28
	Cornerbrook	71	15
	Happy Valley	2	
	Stephenville	7	
	Cornerbrook	4	
	Grand Falls	3	
	Autre	32	18
Total	Nombre	805	302
	% en rangée	72.7%	27.3%

Vines				Usager valide	
				Usager valide	Usager invalide
District	BR	Bureau	BR	215	70
	St. Johns ITC	Bureau	CTI de St. Johns	90	8
	Avalon District	Bureau	Agglo. urbaine de St. Johns	283	22
			Centre de trait. du courrier des PSR	56	29
			Serv. en pers. PSR	10	3
			Placentia	19	
			Harbour Grace	81	1
	District du Centre	Bureau	Gander	132	22
			Grand Falls	70	20
			Springdale	20	9
	District de l'Ouest	Bureau	Corner Brook	70	18
			Stephenville	96	18
	District du Labrador			51	20
Total	Nombre			1193	240
	% en ranger			83.3%	16.7

PSR	Usagers valides				Total du groupe	
	Valide		Invalide		Nombre	% en rangée
	Nombre	% en rangée	Nombre	% en rangée		
Endroit :						
Centre du trait. du courrier de St.Johns	44	58.7%	31	41.39%	75	1000%
Centre du serv. en pers. de St. Johns	8	80.0%	2	20.0%	10	1000%
Connerbrook	14	100.0%			14	1000%
SACO	2	100.0%			2	1000%
Group Total	68	67.3%	33	32.7%	101	100.0%

Attributs des salles du RL

		Climatisation		Humidistats		Protection contre l'incen. (Gicleur, Holon etc.)		Protection d'une zone		Portes verrouillées (à l'intérieur d'une zone protégée)	Contrôle de la limit. de l'accès au pers. autho.		etc		Érection du mur de hauteur		
		Air Climatisé	Aucun	Humidistats	Aucun	Système de protection contre l'incendie	Aucun	Protection d'une zone publique	Open		Accès du personnel autho. à une salle du RL	Ouverte	Cable codés/étiquetés	Non	Érection du mur de hauteur	Ouvert	
BR	BR	1			1		1		1		1	Ouverte	1			1	
CTI de St. Johns	CTI de St. Johns	1		1		1		1		1	1			1		1	
District d'Avalon	Agglo. de St. Johns	1				1		1		1		1		1		1	
	Cent. de trait courrier PSR	1			1		1	1		1	1		1			1	
	Serv. en pers. des PSR		1		1		1	1		1	1			1		1	
	Placentia		1		1		1	1		1	1		1			1	
District du Centre	Harbour Grace	1			1		1	1		1	1			1		1	
	Gander	1			1		1	1		1	1		1			1	
District de l'Ouest	Grand Falls	1				1		1		1	1		1			1	
	Corner Brook	1		1		1		1		1	1		1				1
District du Labrador	Stephenville	1		1			1	1		1	1		1				1
	Happy Valley	1			1		1	1		1	1		1			1	

Questions de gestion

Resultats de gestion par district

		District					
		BR	CTI de St.Johns	District d'Avalon	District du centre	District de l'ouest	District du Labrador
Participation au processus de planif. de la TI	Moyenne	3.50	3.00	2.83	2.50	2.92	3.00
Communication des priorités de planification	Moyenne	3.25	4.00	3.21	2.50	3.33	2.50
Connaissance de l'organisation de la TI	Moyenne	3.27	1.00	3.44	3.75	3.08	4.00
Outils/ Rapports de mesures et de contrôles, et comptes rendus sur le processus internes en TI	Moyenne	2.60	1.00	2.79	1.60	2.60	2.00
Respect des processus de DIC (demande d'installation de composants)	Moyenne	3.83	4.00	4.08	5.00	3.60	5.00
Processus de communication pour s'occuper de la nouvelle technologie et de la gestion du changement	Moyenne	3.70		3.44	2.20	3.71	3.00

Données sur les ordinateurs de bureau (*trackbit*)

Type de processeur

DISTRICT	BR	BUREAU	BR	Type d'unité centrale					Total	
				80486DX	Celeron	Pentium	Pentium II	Pentium MMX		
					1	19	97		117	
	CTI de St Johns	BUREAU	CTI de St Johns				28		28	
	District d'Avalon	BUREAU	Agglom. urb. de St Johns	11		36	91	1	139	
			PSR		5			44		49
			CCPU		5	1	19	24		49
			Placentia					15		15
			Harbour Grace				12	26	4	42
	District du centre	BUREAU	Gander			13	77	2	92	
			Grand Falls	9		10	28	9	56	
	District de l'ouest	BUREAU	Comerbrook	1		3	27	18	49	
			Stephenville				27	10	1	38
	District du Labrador					5	6	2	13	
Total	Nombre			26	7	144	473	37	687	
	% en rangée			3.8%	1.0%	21.0%	68.9%	5.4%	100.0%	

Usage

DISTRICT	BR	BUREAU	lecteur C: installé			Espace disponible sur le lecteur C:			Mémoire installée totale		
			Moyenne	Minimum	Maximum	Moyenne	Minimum	Maximum	Moyenne	Minimum	Maximum
	BR		3550.95	1031.00	6169.00	2950.72	8.00	4361.00	35040	16265	100098
	St Johns	CTI de St Johns	4100.86	4094.00	4102.00	3731.89	3619.00	3909.00	33038	32977	33051
	District d'Avalon	Agglom. urb. de St Johns	3135.83	203.00	4102.00	2754.27	1.00	3980.00	30698	7881	66540
		PSR	3301.51	2047.00	6138.00	2860.88	1450.00	5886.00	57013	33047	133718
		CCPU	3040.27	325.00	6138.00	2720.47	130.00	5843.00	33049	16269	66605
		Placentia	3905.20	1214.00	4102.00	3460.80	528.00	3790.00	33046	33038	33055
		Harbour Grace	3309.40	1203.00	4102.00	2936.14	667.00	3806.00	32640	16269	33051
	District du Centre	Gander	3764.48	1031.00	6130.00	3352.63	560.00	5767.00	39247	16269	83374
		Grand Falls	3012.21	325.00	6130.00	2603.80	37.00	5766.00	42632	16269	133652
	District de l'Ouest	Comerbrook	2779.92	203.00	4102.00	2374.08	95.00	3751.00	32175	16269	33051
		Stephenville	1958.45	1203.00	2047.00	1573.42	790.00	1719.00	31283	16269	33051
	District du Labrador	Happy Valley	2644.15	1207.00	4094.00	2221.62	554.00	3724.00	33044	33030	33051

Sécurité/Sauvegardes

		Sauvegarde et récupération (20 jours, 5 jours)	Stockage hors-site		Accès logique du serveur		Administration des mots de passes (Modifications forcées dans les mots de passe, et autres)	SECPER
			Stockage hors-site	Aucun	Accès au personnel autorisé seulement	Accès à d'autres membres du personnel		Maximum
BR	BR	11	11			11		100.00
CTI de St Johns	CTI de St.Johns	3	3			3		100.00
District d'Avalon	Agglom. urb. de St Johns	6	6			6		100.00
	Centre de trait. du cour. des PSR	1	1			1		100.00
	Service en pers. des PSR		1	1		2		75.00
	Placentia	1	1			1		100.00
	Harbour Grace	1	1			1		100.00
District du Centre	Gander	3	3			2	1	100.00
	Grand Falls	1	1			1		100.00
District de l'Ouest	Corner Brook	2	2			2		100.00
	Stephenville	2	2			2		100.00
District du Labrador	Happy Valley	3	3			3		100.00

Procédures

		Banyan Vines 8.5	Documentation		Procédures quotidiennes		OPSPER
			Documentation	Aucun	Procédures quotidiennes	Non-disponible	
BR	BR	11	11				66.67
CTI de St.Johns	CTI de St.John's	3	3		3		100.00
District d'Avalon	Agglom. urb de St Johns	6	6		6		75.00
	Centre de trait. du cour. des PSR	1	1			1	16.67
	Serv. en pers. des PSR	1	2			2	50.00
	Placentia	1		1		1	33.33
	Harbour Grace	1	1		1		50.00
District du Centre	Gander	3	3			3	66.67
	Grand Falls	1					33.33
District de l'Ouest	Corner Brook	2	2		2		33.33
	Stephenville	2	2			2	44.44
District du Labrador	Happy Valley	3	3			3	66.67

Satisfaction

Taux de satisfaction par district

		District					
		BR	CTI de St.Johns	District d'Avalon	District Central	District de l'Ouest	District du Labrador
Satisfaction à l'égard du soutien / de l'équip. fournit par le gest. local et le BR pour faire votre travail?	Moyenne	3.79	2.00	3.46	3.33	4.40	4.00
Satisfaction à l'égard des services de soutien reçu en TI? Préoccupations?	Moyenne	3.33	4.00	3.18	4.00	3.39	2.00
Améliorations dans le service / Rendement en TI?	Moyenne	3.75	4.00	3.79	3.60	3.89	2.50
Formation adéquate en TI don't vous faites usage au travail?	Moyenne	4.00	4.00	2.54	2.29	2.33	1.33

Résultats par district de l'an 2000

		District					
		BR	CTI de St.Johns	District d'Avalon	District du Centre	District de l'Ouestt	District du Labrador
Préoccupations relatives à des produits pour l'an 2000?	Moyenne	4.00	5.00	3.64	4.00	3.75	3.00
Préoccupations relatives à un tiers pour l'an 2000?	Moyenne	2.00	4.00	3.60	2.00	3.88	1.50
Préoccupations relatives au plan d'urgence de l'an 2000?	Moyenne	3.00	4.00	3.63	1.33	3.00	1.00
Préoccupations relatives au passage à l'an 2000?	Moyenne	3.50	1.00	3.45	2.00	3.00	1.50