

Services de vérification  
interne et de  
gestion des risques

Rapport de vérification

---

# Vérification des kiosques

---

# Vérification des kiosques

Projet No. 6583/01

## Services de vérification et de gestion des risques

Directeur général: J.K. Martin  
Directeur de la vérification: P. LePage  
Gestionnaire de la vérification: M. Winterburn  
Vérificateurs: K. Allen  
F.-M. Brière  
R. Castellarin (Ontario Region)  
B. Corcoran  
C. Schiewek

## APPROUVÉ:

Copie originale signée par:

DIRECTEUR:

Paul LePage  
Nom

Le 8 juillet 2002  
Date

DIRECTEUR GÉNÉRAL:

James K. Martin  
Nom

Le 8 juillet 2002  
Date

**Juillet 2002**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.0 SOMMAIRE</b> .....	<b>1</b>
<b>2.0 INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>3.0 CONSTATATIONS</b> .....	<b>4</b>
3.1 OBJECTIF : CADRE DE GESTION .....	5
3.1.1 Critère : La planification opérationnelle et stratégique est effectuée.	
3.1.2 Critère : L'organisation et les relations sont bien articulées.	
3.1.3 Critère : Les buts et l'orientation de la direction sont communiqués.	
3.1.4 Critère : Les ressources humaines sont gérées.	
3.1.5 Critère : Des mécanismes de contrôle sont mis en œuvre pour évaluer les risques et gérer la qualité et le changement.	
3.2 OBJECTIF : PRESTATION ET SOUTIEN .....	8
3.2.1 Critère : Les opérations (sécurité du système, configuration des kiosques) sont gérées.	
3.2.2 Critère : Les niveaux de service et les services fournis aux tiers sont définis.	
3.2.3 Critère : Le rendement, la capacité, les problèmes et les incidents sont gérés.	
3.2.4 Critère : Les coûts sont déterminés et financés.	
3.2.5 Critère : Les utilisateurs reçoivent de l'information et de la formation.	
<b>4.0 CONCLUSION</b> .....	<b>11</b>

### **ANNEXES**

ANNEXE A – OBJECTIF, PORTÉE, CRITÈRES ET MÉTHODOLOGIE DE VÉRIFICATION

ANNEXE B – PLAN D'ACTION DE LA GESTION

## 1.0 SOMMAIRE

Le 1<sup>er</sup> avril 2001, le Conseil du Trésor du Canada adoptait une nouvelle politique de vérification interne afin de renforcer la fonction de vérification interne et d'améliorer sa position au sein du gouvernement. Conformément à la nouvelle politique, les Services de vérification interne et de gestion des risques (SVIGR) ont élaboré un plan annuel d'utilisation des ressources pour la vérification à l'appui de DRHC, qui couvre la période de juillet 2001 à juin 2002. Le plan a reçu l'approbation du Comité de vérification et d'évaluation (CVE) de DRHC. L'une des vérifications d'attestation approuvées par le CVE visait les kiosques de DRHC.

DRHC possède environ 5 000 kiosques. Il s'agit de modules automatisés et autonomes, à écran tactile, qui permettent aux citoyens de consulter le site Internet de DRHC, le Guichet emplois, Appli-Sys (dépôt des demandes d'assurance-emploi (AE)) et des applications qui présentent de l'information sur le marché du travail. Environ 75 % des kiosques de DRHC se trouvent à l'interne, dans les Centres de ressources humaines du Canada, et 25 % se trouvent à l'extérieur des installations de DRHC, soit dans des bibliothèques municipales, des centres communautaires et des centres commerciaux. Depuis leur apparition au début des années 1990, ces kiosques sont devenus un moyen important d'offrir les services de DRHC à la population canadienne.

DRHC réduira le nombre de kiosques externes en adoptant d'autres méthodes de prestation de services aux citoyens, tels que les sites Web. Le Ministère agit ainsi parce qu'il est résolu à continuellement moderniser et améliorer son service à la clientèle, et parce qu'il pourra ainsi offrir aux citoyens d'autres types de méthodes de prestation de services que les kiosques externes. La stratégie de réduction du nombre de kiosques externes de DRHC, basée sur l'existence (et de l'apparition) d'autres méthodes de prestation de services, permettra sans doute de répondre aux besoins des clients de façon plus efficace.

Les buts de cette vérification sont d'évaluer l'efficacité du cadre de la gestion, la prestation de services et le soutien des kiosques de DRHC. Les constatations du vérificateur sont fondées sur la prise de renseignements, la discussion et l'analyse de documents (journaux d'exploitation, rapports, etc.). Entre octobre et décembre 2001, on a recueilli de l'information provenant de l'AC et de cinq régions de DRHC : la Nouvelle-Écosse, le Québec, l'Ontario, la Colombie-Britannique et le Nouveau-Brunswick. Les objectifs, portée, critères et méthodologie de vérification peuvent être retrouvés dans l'Appendice B. Cette vérification interne a été réalisée conformément à la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor et aux *Standards for the Professional Practice of Internal Auditing* de l'Institut des vérificateurs internes.

D'après le travail de vérification effectué, nous avons conclu que les objectifs liés au cadre de gestion, à la prestation de services et au soutien des kiosques de DRHC sont atteints. Les kiosques répondent à tous les critères d'évaluation de la vérification. Cependant, les Services de vérification interne et de gestion des risques (SVIGR) ont fait quelques constatations additionnelles que la direction devrait considérer.

Les recommandations suivantes résultant de cette vérification.

1. Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions élaborent, en même temps que la mise en œuvre du système d'établissement de rapports statistiques sur les kiosques, un programme complet de formation sur les kiosques qui serait offert aux régions intéressées.
2. Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions trouvent des moyens de garantir que le programme d'administration des kiosques contienne de l'information à jour et exacte et que, par conséquent, il soit pleinement utilisé.
3. Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC installent un logiciel antivirus dans tous les kiosques (le logiciel standard à DRHC est McAfee).
4. Nous recommandons que, tant qu'il y aura des kiosques externes, les Services des opérations nationales des Systèmes de l'AC examinent leur position quant à l'acceptation par l'Infoservice national de demandes et d'appels de service de tiers concernant les kiosques externes.
5. Nous recommandons que DRHC s'inspire de l'accord générique de location de kiosques externes pour rédiger tous les contrats de kiosque avec des tiers.
6. Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions établissent des normes de disponibilité que les régions seront tenues de respecter.
7. Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions revoient les besoins annuels de financement des kiosques dans les régions (en fonction de l'orientation stratégique de DRHC décrite dans le document sur la rationalisation des kiosques).

Le Plan d'action de la gestion en réponse aux recommandations mentionnées ci-dessus est inclus à l'annexe B.

## 2.0 INTRODUCTION

Le 1<sup>er</sup> avril 2001, le Conseil du Trésor du Canada adoptait une nouvelle politique de vérification interne afin de renforcer la fonction de vérification interne et d'améliorer sa position au sein du gouvernement. Conformément à la nouvelle politique, les Services de vérification interne et de gestion des risques (SVIGR) ont élaboré un plan annuel d'utilisation des ressources pour la vérification à l'appui de DRHC, qui couvre la période de juillet 2001 à juin 2002. Le plan a reçu l'approbation du Comité de vérification et d'évaluation (CVE) de DRHC. L'une des vérifications d'attestation approuvées par le CVE visait les kiosques de DRHC.

Les kiosques sont des modules automatisés et autonomes, à écran tactile, qui permettent aux citoyens de consulter le site Internet de DRHC, le Guichet emplois, Appli-Sys (présentation des demandes d'Assurance-emploi (AE)) et des applications qui présentent de l'information sur le marché du travail. Selon les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes (SCRS) des Systèmes de l'AC, DRHC détient 5 018 kiosques :

- 3 766 dans les bureaux locaux de DRHC et les lieux-partenaires, offrant des services de première ligne;
- 1 195 à l'externe, soit dans des bibliothèques, des centres communautaires et des centres commerciaux; et
- 57 en entreposage.

Depuis leur apparition au début des années 1990, ces kiosques sont devenus un moyen important d'offrir les services de DRHC à la population canadienne. Les kiosques ont permis aux clients de faire la transition entre un système de prestation de services fondé sur le papier et un système électronique. Par exemple, plus de 70 % des demandes d'AE sont maintenant reçues par l'entremise des kiosques internes de DRHC.

Un certain nombre de secteurs de DRHC participent à la création et à l'entretien des kiosques :

- l'Assurance-emploi (AE);
- la Direction générale des programmes d'emploi (DGPE);
- les Systèmes; et
- les organisations régionales et locales.

De plus, il y a des tiers de l'extérieur, comme des responsables de bibliothèques, de centres communautaires et de centres commerciaux, qui interviennent.

Durant cette vérification, deux études nationales sur les kiosques étaient en cours :

1. L'étude des critères d'emplacement a permis d'élaborer des critères d'évaluation des installations des kiosques externes actuelles et futures et a donné lieu à un document plus précis concernant la rationalisation des kiosques (décembre 2001).
2. L'étude d'information sur Kiosque en cours vise à déterminer les renseignements sur les kiosques dont la direction, le personnel technique et les représentants de programme des régions ont besoin. Un système d'établissement de rapports statistiques des kiosques (dérivé de L'étude d'information sur Kiosque) est également en voie d'élaboration.

Même si la présente vérification est indépendante de ces deux enquêtes nationales, les vérificateurs s'en sont inspirés, conscients de l'orientation stratégique de DRHC quant à la gestion des kiosques.

En novembre 2001, la Prestation de services, l'AE, la DGPE et les Systèmes de DRHC ont proposé de réduire le nombre de kiosques externes d'environ 33 % pour l'exercice 2002-2003, et ils ont obtenu l'approbation de la haute direction pour le faire. Pour ce qui est des autres kiosques, chaque année on examinera à nouveau la situation pour décider s'ils seront conservés. Puisque les applications des kiosques de DRHC sont maintenant prêtes pour le Web, le besoin de kiosques externes n'est pas aussi grand qu'auparavant. Plus les citoyens connaîtront et apprendront à utiliser les autres méthodes de prestation des services de DRHC en constante expansion (présence sur le Web), moins les kiosques externes seront utiles.

Les buts de cette vérification (voir l'annexe A) sont d'évaluer l'efficacité du cadre de la gestion, la prestation de services et le soutien des kiosques de DRHC.

L'information a été recueillie auprès de l'AC et de cinq bureaux régionaux de DRHC : Nouvelle-Écosse, Québec, Ontario, Colombie-Britannique et Nouveau-Brunswick.

Pour ce qui est du travail sur le terrain, on a tenu compte des différences sur le plan des opérations, des systèmes et des clients. Des visites et des entrevues sur place ont eu lieu avec des représentants nationaux et régionaux de l'AE, de la DGPE, des Services financiers et administratifs (SFA), des Systèmes, des CRHC et des tiers. Des entrevues avec les représentants du bureau régional de DRHC au Nouveau-Brunswick ont été et tenues par vidéo et téléconférence.

La vérification a eu lieu entre octobre et décembre 2001. Les constatations du vérificateur sont fondées sur la prise de renseignements, les discussions et l'analyse de documents (journaux d'exploitation, rapports, etc.).

Cette vérification interne a été réalisée conformément à la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor et aux *Standards for the Professional Practice of Internal Auditing* de l'Institut des vérificateurs internes.

### 3.0 CONSTATATIONS

Toutes les constatations importantes découlant de la vérification sont présentées dans cette section en fonction du ou des objectif(s) ou critère(s) de la vérification, lesquels sont décrits en détail dans l'Annexe A. Cela comprend des déclarations de vérification concernant tous les critères, sans égard au fait que les attentes en matière de rendement ont été respectées ou non.

#### 3.1 OBJECTIF : Cadre de gestion

##### *3.1.1 Critère : La planification opérationnelle et stratégique est effectuée.*

##### **L'AC et les régions effectuent la planification opérationnelle et stratégique relative aux kiosques.**

L'élaboration continue d'applications Web nationales (Appli-Web et Guichet emplois) et la transition vers un environnement Internet (Gouvernement en direct - GED) font partie de la planification des kiosques. Nous constatons que, parallèlement à l'évolution des applications Web des kiosques et du GED, d'autres ministères fédéraux lancent également des services en ligne sur divers sites Web (Programme d'accès communautaire (PAC) Industrie Canada, Service Canada du Conseil du Trésor). Même à l'intérieur de DRHC, il y a actuellement plus de 100 sites Web (REMARQUE : DRHC entame des mesures pour regrouper ces divers sites). L'évaluation du contenu de ces autres sites Web dépassait la portée de cette vérification.

Cependant, à notre avis, il est possible que certains des sites Web de DRHC et d'autres ministères répètent l'information qui se trouve dans les applications des kiosques de DRHC ou contiennent de l'information similaire. Pour que la planification opérationnelle et stratégique de la prestation de services par le biais des kiosques de DRHC soit efficace, le Ministère doit continuer d'être conscient des applications des kiosques et des sites Web et d'y accorder la priorité, à l'interne et avec d'autres ministères fédéraux.

Comme les applications des kiosques migrent vers des sites Web (Guichet emplois et Appli-Web, dont la mise en œuvre est prévue pour février 2002), DRHC est en train d'élaborer une stratégie de transition des kiosques à l'appui de son initiative de modernisation des services. Selon nous, ce processus de planification, par lequel l'AE, la DGPE, les Systèmes et les régions continuent de travailler en collaboration pour réduire le nombre de kiosques, mènera à une utilisation plus efficace des kiosques et à une meilleure coordination des opérations de DRHC (et du gouvernement).

DRHC (Comité directeur national sur les kiosques, Direction générale du Gouvernement en direct et de la Transformation des affaires et Prestation des services) continue de repérer les risques de répétition et les occasions de relier les applications des kiosques et les autres méthodes de prestation de services à des sites similaires (GED, liens vers d'autres sites Web gouvernementaux).

### **3.1.2 Critère : L'organisation et les relations sont bien articulées.**

#### **L'organisation et les relations entourant les kiosques sont bien articulées à l'intérieur de DRHC.**

Les Services de Kiosque et de Téléphonie (SKT) des SCRS des Systèmes de l'AC ont le mandat de fournir aux citoyens des services automatisés libre-service aux kiosques.

Toutes les régions visitées avaient établi une structure de gestion des kiosques qui comprend des comités des opérations de prestation de services régionaux et/ou des comités de la modernisation des services (l'AE, la DGPE, les Programmes de la sécurité du revenu, les Systèmes et les SFA sont représentés). Dans certaines régions, un comité consultatif régional sur les kiosques s'occupe de la gestion des kiosques.

À l'intérieur de la structure régionale de gestion, les directeurs des CRHC sont responsables de la négociation de la location de kiosques externes avec des tiers qui facilitent les activités pancanadiennes (centres pour Autochtones/jeunes), les relations entre les paliers fédéral et provincial (services sociaux) et la présence du gouvernement fédéral dans la collectivité (autres modes de prestation de services).

### **3.1.3 Critère : Les buts et l'orientation de la direction sont communiqués.**

**Les buts et l'orientation de la direction sont communiqués** par les comités directeurs nationaux et régionaux des kiosques au moyen des comptes rendus des réunions de ces comités, d'autres réunions connexes (Prestation de services), de téléconférences et d'ateliers. De plus, une méthode de financement des kiosques, des politiques et des procédures ont été élaborées par l'AC et les régions.

La Vision sur la prestation des services (VPS) du gouvernement du Canada (GDC), énoncée dans le Guide d'information sur le GED de DRHC, est celle d'un réseau de prestation de services à point d'accès unique qui comprend des kiosques.

Nous sommes d'accord pour que la stratégie de réduction du nombre de kiosques externes de DRHC (Comité directeur national sur les kiosques, Direction générale du Gouvernement en direct et de la Transformation des affaires et Prestation des services) demeure conforme à la Vision sur la prestation des services du gouvernement du Canada et à sa propre Initiative de modernisation des services.

### **3.1.4 Critère : Les ressources humaines sont gérées.**

#### **Les ressources humaines nécessaires aux kiosques sont gérées à l'intérieur de DRHC.**

Nous avons remarqué que le SKT (à l'intérieur des SCRS des Systèmes de l'AC) met à la disposition du personnel un document sur les vulnérabilités et stratégies en matière de ressources humaines et un autre sur les plans d'apprentissage et les ententes sur le rendement.

Toutes les régions et les CRHC visités affectaient les ressources nécessaires à la gestion des kiosques. Nous avons également constaté qu'il y avait cinq méthodes de dotation en ressources humaines des kiosques externes :

1. Participants au Programme d'enseignement coopératif (région du Nouveau-Brunswick)
2. Marchés de maintenance avec des entreprises privées (NexInnovations) (région de l'Ontario)
3. Personnel interne des CRHC (régions de la Nouvelle-Écosse et du Québec)
4. Employés techniques embauchés par la région (projet pilote de la C.-B./du Yukon)
5. Tiers (bibliothèques municipales)

Les méthodes varient en fonction des besoins de chaque région, mais elles répondent aux besoins de leur propre groupe de kiosques externes.

Nous avons constaté que DRHC détient des outils pour faciliter la gestion des kiosques, tels que le programme d'administration des kiosques qui indique si les kiosques fonctionnent ou non, en fonction des adresses de protocole Internet. Cependant, certaines régions n'étaient pas au courant des exigences techniques du programme, ce qui a eu une incidence sur les statistiques d'entretien et de disponibilité des kiosques. Les régions ont reconnu que l'AC leur fournit de l'assistance par téléphone et sur le Web, mais qu'elle n'a pas encore offert de la formation officielle sur le programme. À notre avis, c'est pourquoi certaines régions ne savent pas comment utiliser de la meilleure façon possible le programme d'administration des kiosques.

L'AC lancera bientôt un système d'établissement de rapports statistiques sur les kiosques qui complétera le programme d'administration des kiosques et utilisera de l'information tirée de ce programme. On a demandé aux régions de faire connaître leurs besoins pour la mise en œuvre et leurs besoins en formation.

### **Recommandation #1**

***Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions élaborent, en même temps que la mise en œuvre du système d'établissement de rapports statistiques sur les kiosques, un programme complet de formation sur les kiosques qui serait offert aux régions intéressées.***

#### ***3.1.5 Critère : Des mécanismes de contrôle sont mis en œuvre pour évaluer les risques et gérer la qualité et le changement.***

#### **Des mécanismes de contrôle sont mis en œuvre pour évaluer les risques et gérer la qualité et le changement.**

Les SCRS contrôlent la gestion du changement associé aux logiciels des kiosques à l'aide de la demande d'installation de composante (DIC), le préavis des diffusions prévues (PDP) et le système de suivi des logiciels (STS) de DRHC. Les régions ont indiqué qu'on procède ainsi depuis assez longtemps et que cette façon de faire fonctionne très bien.

## 3.2 OBJECTIF : Prestation de services et soutien

### 3.2.1 Critère : Les opérations (sécurité du système, configuration des kiosques) sont gérées.

#### **Les opérations sont gérées, mais nous notons certaines réserves ci-dessous.**

Selon toutes les régions, l'environnement des kiosques est techniquement stable depuis l'installation de *Kiosk 5.0* en octobre 2000. Cependant, tandis que les kiosques internes peuvent être reconfigurés à distance parce qu'ils utilisent des adresses IP statiques et sont toujours reliés au réseau, les kiosques externes ne peuvent l'être parce qu'ils utilisent des adresses IP dynamiques et ne sont pas reliés. Nous savons que les SCRS ont l'intention de régler le problème de la configuration à distance des kiosques externes avec les prochaines installations de logiciels et que l'installation imminente de Windows 2000 à DRHC facilitera également la résolution du problème. Du point de vue des SVIGR et des Régions, la configuration à distance des kiosques externes évitera aux employés de DRHC de se rendre sur place pour configurer les kiosques, ce qui permettra sans doute de réaliser des économies.

Nous croyons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC devraient poursuivre le perfectionnement de la configuration à distance des kiosques externes en même temps que l'installation de Windows 2000 de DRHC.

Nous avons observé que le programme d'administration des kiosques n'est pas utilisé pleinement dans toutes les régions. C'est à dire que l'AC utilise les statistiques fournies par le programme, mais les responsables de certaines régions ne les utilisent pas parce qu'ils croient qu'elles ne sont pas toujours exactes. Certaines régions tiennent donc leur propre inventaire des kiosques au lieu d'utiliser celui qui est fourni par le programme (l'inventaire est donc en double). À notre avis, pour que les statistiques du programme d'administration des kiosques de DRHC soient toujours à jour et exactes, l'AC et les régions doivent régulièrement fournir au programme des renseignements précis concernant le contrôle de l'inventaire et les autres fonctions d'établissement de rapports.

#### **Recommandation #2**

***Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions trouvent des moyens de garantir que le programme d'administration des kiosques contienne de l'information à jour et exacte et que, par conséquent, il soit pleinement utilisé.***

En date du 1<sup>er</sup> janvier 2002, les kiosques n'étaient pas munis de logiciel antivirus. À notre avis si les kiosques étaient contaminés par un virus, il y a risque que les opérations soient perturbées.

**Recommandation #3**

***Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC installent un logiciel antivirus dans tous les kiosques (le logiciel standard à DRHC est McAfee).***

**3.2.2 Critère : Les niveaux de service et les services fournis aux tiers sont définis.**

**Les niveaux de service et les services fournis aux tiers sont définis et sont surveillés dans les régions, mais nous notons certaines réserves ci-dessous.**

Comme nous l'avons indiqué dans la Critère 3.1.4 ci-dessus (*Les ressources humaines sont gérées*), les cinq régions visitées avaient chacune leur propre méthode pour assurer les niveaux de service et les services fournis aux tiers.

Nous avons constaté que l'Infoservice national (ISN) de DRHC n'accepte pas les demandes et les appels de service provenant des sites de tiers (lieux où sont installés des kiosques, bureaux provinciaux des Services sociaux, collectivités autochtones, etc.). Par conséquent, deux des régions visitées ont déjà établi leur propre bureau de service régional (BSR), tandis que les trois autres règlent localement les problèmes de kiosques externes. Les demandes et appels de service ne sont donc pas enregistrés par l'ISN de DRHC, et c'est pourquoi il est difficile d'analyser les tendances nationales relatives aux demandes et appels de service provenant des sites de tiers. À notre avis, vu que DRHC a établi l'ISN, l'entretien d'un BSR ne constitue peut-être pas la façon la plus efficace d'utiliser les ressources de DRHC.

**Recommandation #4**

***Nous recommandons que, tant qu'il y aura des kiosques externes, les Services des opérations nationales des Systèmes de l'AC examinent leur position quant à l'acceptation par l'Infoservice national de demandes et d'appels de service de tiers concernant les kiosques externes.***

Nous avons également constaté que l'accord générique de location des kiosques externes, qui décrit les rôles et les responsabilités des tiers (l'entretien des kiosques (redémarrage, remplacement du papier et nettoyage) et les obligations), n'est pas utilisé partout. Les niveaux de service sont définis dans les régions visitées, mais ils varient. Il n'y a pas de norme nationale quant au niveau des services de DRHC pour tous les sites des tiers.

**Recommandation #5**

***Nous recommandons que DRHC s'inspire de l'accord générique de location de kiosques externes pour rédiger tous les contrats de kiosque avec des tiers.***

### **3.2.3 Critère : Le rendement, la capacité, les problèmes et les incidents sont gérés.**

**Le rendement, la capacité, les problèmes et les incidents en ce qui a trait aux kiosques sont gérés dans toutes les régions visitées.** Cependant, nous avons constaté que certains outils de gestion de kiosques pourraient être utilisés de façon plus efficace.

DRHC dispose de divers outils et statistiques pour gérer le rendement des kiosques. Par exemple, le Rapport de disponibilité national du programme d'administration des kiosques indique la disponibilité des kiosques (ensoleillé signifie 100 %, partiellement nuageux signifie 96 %, etc.). Cependant, la plupart des régions visitées ne se servent pas de ce rapport car les responsables ne sont pas convaincus de son exactitude. De plus, nous n'avons pas repéré de norme nationale de disponibilité clairement établie que les régions sont tenues de respecter.

#### **Recommandation #6**

***Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions établissent des normes de disponibilité que les régions seront tenues de respecter.***

### **3.2.4 Critère : Les coûts sont déterminés et financés.**

**Les coûts sont déterminés et financés dans les limites des budgets et des affectations de l'AC et des régions.** Cependant, toutes les régions ne sont pas d'accord sur la méthode de financement des kiosques.

La méthode de financement régional des kiosques est fondée sur le nombre de kiosques internes et externes dont la région est responsable et alloue une somme d'argent à chaque kiosque pour son entretien. Certaines régions croient que le financement est insuffisant alors que d'autres en sont satisfaites.

Nous avons pris note d'un cas indiqué par la région de l'Ontario. Il s'agit d'une installation de logiciels dans les kiosques qui a coûté 144 000 \$, soit plus de 70 % du budget annuel de 205 000 \$ reçu de l'AC pour les installations de logiciels dans les kiosques. La méthode de financement des kiosques prévoit deux installations de logiciels par année dans les kiosques externes. Les régions doivent trouver à l'interne le financement nécessaire pour couvrir les coûts additionnels des installations de logiciels.

Cependant, DRHC a l'intention de réduire les besoins en entretien des kiosques externes grâce à :

- sa stratégie de réduction du nombre de kiosques externes (à cause de l'existence/apparition d'autres modes de prestation de services);
- sa capacité de configurer les kiosques à distance à l'aide de Windows 2000 (ce qui devrait diminuer les frais de déplacement et permettre une utilisation plus efficace du temps des employés); et

- la mise en œuvre prévue (iVolution) d'un Accès à distance de réseau à commande centrale financé par l'AC (qui permettra d'éliminer les besoins de financement que représente le fournisseur d'accès Internet dans les régions).

#### **Recommandation #7**

***Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions revoient les besoins annuels de financement des kiosques dans les régions (en fonction de l'orientation stratégique de DRHC décrite dans le document sur la rationalisation des kiosques).***

#### ***3.2.5 Critère : Les utilisateurs reçoivent de l'information et de la formation.***

**Les utilisateurs reçoivent de l'information et de la formation dans les CRHC et chez les tiers** pour qu'ils puissent aider les clients de DRHC à utiliser les kiosques. Nous avons constaté ce fait lors de leurs visites sur place.

## **4.0 CONCLUSION**

Nous concluons, d'après le travail de vérification effectué, que le cadre de gestion et les niveaux de prestation et de soutien des kiosques de DRHC sont gérés efficacement. Nous annexons un plan d'action de la gestion (voir l'annexe B) pour aider à donner suite aux recommandations de ce rapport.

Selon notre jugement professionnel, des procédures de vérification suffisantes et appropriées ont été menées et des faits colligés pour soutenir l'exactitude des conclusions obtenues et contenues dans ce rapport. Les conclusions se fondent sur une comparaison des situations telles qu'elles existaient au moment de la vérification en fonction des critères alors en cours. Les conclusions ne s'appliquent qu'à la vérification des kiosques.

La vérification interne a été menée conformément à la Politique du Conseil du Trésor concernant la vérification interne et les normes de l'Institut des vérificateurs internes pour la pratique professionnelle de la vérification interne.

**ANNEXE A****OBJECTIF, PORTÉE, CRITÈRES ET MÉTHODOLOGIE DE VÉRIFICATION****OBJECTIF**

Les buts de cette vérification sont d'évaluer l'efficacité du cadre de la gestion, la prestation de services et le soutien des kiosques de DRHC.

**PORTÉE**

La vérification s'est déroulée à l'AC et dans quatre régions : Nouvelle-Écosse, Québec, Ontario et Colombie-Britannique, ainsi qu'au Nouveau-Brunswick par vidéoconférences. On a tenu compte en région des écarts d'achalandage, des questions d'accessibilité - d'inaccessibilité et des différences régionales du point de vue opérationnel et de la clientèle. Il y a eu des rencontres et des entrevues sur place avec des représentants régionaux et nationaux de l'Assurance-emploi, de la Direction générale des programmes d'emploi et des Systèmes. Nous avons aussi visité les CRHC sélectionnés dans chaque région.

**CRITÈRES**

Les critères suivants appliqués à cette vérification sont tirés des Objectifs de contrôle dans les domaines de l'information et des technologies connexes (OCITC) de l'Association des professionnel(le)s en Vérification et Contrôle des Systèmes d'information (APVCSI). Les OCITC de l'APVCSI sont une norme internationale de TI - GI.

Structure de gestion :

- la planification opérationnelle et stratégique est faite,
- l'organisation et les relations sont articulées,
- l'orientation et les cibles de la gestion sont diffusées,
- les ressources humaines sont gérées,
- les contrôles sont implantés pour évaluer les risques et gérer la qualité et le changement.

Prestation et soutien:

- les opérations (ex., la sécurité des systèmes, la configuration des KIOSQUES) sont gérées,
- les niveaux de service et les services des établissements grand public sont définis,
- le rendement, la capacité, les problèmes et les incidents sont gérés,
- les coûts sont déterminés et attribués,
- les utilisateurs sont formés et informés.

## ***MÉTHODOLOGIE***

Des membres appropriés de la direction et du personnel de DRHC, ainsi que certains hôtes de KIOSQUES reçus en entrevue, ont donné une assurance raisonnable, conformément aux lignes directrices de vérification interne du Conseil du Trésor. Nous avons entrepris des examens de la documentation des études sur les KIOSQUES (p. ex., Étude sur les critères d'implantation d'un KIOSQUE, Étude sur l'information des KIOSQUES) et des documents stratégiques. Les données historiques et les dossiers appropriés ont été analysés pour déterminer les tendances et garantir la gestion et la surveillance des programmes. Nous avons procédé à cette vérification au cours du 3<sup>e</sup> T en 2001-2002.

**ANNEXE B****VÉRIFICATION DES GUICHETS – PLAN D’ACTION DE GESTION**

RECOMMANDATION DU SVIGR	PLAN DE MESURES CORRECTIVES DE LA GESTION	DATE D’ACHÈVEMENT ATTENDUE	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ AU SEIN DE LA DIRECTION GÉNÉRALÉ
<p><b>#1.</b> Dans le contexte de l’exécution du programme de rapports statistiques sur les guichets, les Services à la clientèle à l’AC, aux régions et aux Systèmes ainsi que les régions doivent élaborer un programme complet de formation relatif aux guichets qu’il faut offrir aux régions intéressées.</p>	<p><b>En cours</b></p> <p>Un plan complet de formation est un résultat prévu du plan de mise en place du Système de rapports statistiques sur les guichets.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La stratégie de formation et l’évaluation du financement.</li> <li>➤ La formation se donnera lorsque les fonds seront disponibles.</li> <li>➤ Les fonds ne sont pas disponibles actuellement.</li> </ul>	<p>Terminé 30 avril 2002</p> <p>DCT</p>	<p>Ken Vachon</p>

RECOMMANDATION DU SVIGR	PLAN DE MESURES CORRECTIVES DE LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT ATTENDUE	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ AU SEIN DE LA DIRECTION GÉNÉRALÉ
<p><b>#2.</b> Les Services à la clientèle à l'AC, aux régions et aux Systèmes ainsi que les régions doivent trouver des façons de s'assurer que le programme de l'administration des guichets contient des renseignements d'actualité et corrects qui servent en conséquence.</p>	<p><b>En cours</b></p> <p>Phase un : rationalisation des guichets extérieurs</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un rapport mensuel de contrôle de production sera rédigé par l'équipe des guichets et envoyé aux coordonnateurs régionaux de Systèmes.</li> <li>2. Créer une liste consolidée des guichets éloignés.</li> <li>3. Élaborer une méthode de contrôle de l'enregistrement des nouveaux guichets. À chaque mise en place, le personnel des régions a remplacé les vieux numéros d'enregistrement par des nouveaux.</li> <li>4. Trouver une approche pour traiter plus d'un dossier d'enregistrement de guichet à la fois.</li> <li>5. L'inventaire physique concorde avec le compte de la base de données de l'administration des guichets. On demandera aux régions de faire un nettoyage, postérieur à l'implantation de la version 6.0 dans les guichets, de tous les guichets enregistrés inactifs.</li> </ol> <p>Phase deux :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un module d'inventaire sera ajouté à la base de données de l'administration des guichets. La base de données sera alimentée par des données venant des régions.</li> </ol>	<p>Terminé 31 mars 2002</p> <p>Terminé 30 avril 2002</p> <p>Terminé 30 avril 2002</p> <p>Terminé 31 mai 2002</p> <p>28 juin 2002</p> <p>T3 / T4</p>	<p>Ken Vachon</p>

RECOMMANDATION DU SVIGR	PLAN DE MESURES CORRECTIVES DE LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT ATTENDUE	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ AU SEIN DE LA DIRECTION GÉNÉRALÉ
<p><b>#3.</b> Les Services à la clientèle à l'AC, aux régions et aux Systèmes doivent installer un logiciel antivirus dans tous les guichets (la norme nationale de DRHC est McAfee).</p>	<p><b>En cours</b></p> <p>L'équipe des guichets travaille de concert avec la Sécurité de la TI et l'Administration du réseau.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CIR McAfee 4.5.1</li> <li>➤ Trouver une solution pour les guichets éloignés et leur fournir les mises à jour de McAfee, notamment les plans des projets.</li> <li>➤ Vérifier si les licences McAfee sont disponibles</li> <li>➤ Acheter les licences (70 000 \$), POGP</li> <li>➤ Le distribution de la mise à jour de l'Anti-virus par <i>Software Distribution</i> pour son implantation. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Guichets internes</li> <li>➤ Guichets externes</li> </ul> </li> </ul>	<p>Terminé 30 avril, 2002</p> <p>Terminé 31 mars 2002</p> <p>Terminé Terminé</p> <p>Terminé 10 avril 2002 T2</p>	<p>K. Vachon</p>

RECOMMANDATION DU SVIGR	PLAN DE MESURES CORRECTIVES DE LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT ATTENDUE	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ AU SEIN DE LA DIRECTION GÉNÉRALÉ
<p><b>#4.</b> Tant qu'il y aura des guichets externes, les Services des Opérations nationales de Systèmes à l'AC doivent évaluer leur position quant à l'acceptation par l'Infoservice national des demandes et des appels de service venant des tierces parties pour les guichets extérieurs de DRHC.</p>	<p>On a demandé à Peter Ringlet, gestionnaire de bureau de l'Infoservice national, d'examiner cette recommandation.</p> <p>sLe problème a été référé au bureau de l'Infoservice National de DRHC. Actuellement, le bureau de l'Infoservice National ne supporte pas le service des tiers aux fournisseurs en dehors des contrats nationaux. Il n'y a aucun fond pour supporter l'ouverture du bureau de l'Infoservice National pour les demandes de service des tiers. "Des alternatives sont prises en considération dans les régions où les ressources sont disponibles." (22-04-2002)</p>		<p>Peter Ringlet Ken Vachon</p>
<p><b>#5.</b> DRHC doit se servir de son contrat de location générique des guichets éloignés pour personnaliser tout nouveau contrat de guichet à une tierce partie (s'il fallait en négocier un).</p>	<p>Distribuer le contrat de location générique des guichets à tous les coordonnateurs régionaux de Systèmes.</p>	<p>Terminé 30 avril 2002</p>	<p>K. Vachon R. Embury</p>

RECOMMANDATION DU SVIGR	PLAN DE MESURES CORRECTIVES DE LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT ATTENDUE	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ AU SEIN DE LA DIRECTION GÉNÉRALÉ
<p>#6. Les Services à la clientèle à l'AC, aux régions et aux Systèmes ainsi que les régions doivent établir des normes de disponibilité des kiosques dont les régions doivent assumer la responsabilité.</p>	<p>Il incombera à la Section des guichets de :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examiner les mesures de rendement actuelles</li> <li>2. Déterminer les problèmes régionaux avec le <i>Kiosk Weather Report</i></li> <li>3. Réviser et chercher une entente régionale sur la mesure du rendement</li> <li>4. Si nécessaire, réviser les mesures de rendement ministériel</li> </ol>	<p>30 septembre 2002</p>	<p>K. Vachon Coordinnateurs régionaux de Systèmes</p>
<p>#7. Les Services à la clientèle à l'AC, aux régions et aux Systèmes ainsi que les régions doivent examiner les besoins en financement annuel des guichets régionaux, selon la directive stratégique de DRHC décrite dans le document sur la rationalisation des guichets.</p>	<p>La section des guichets , en consultation avec les régions, a terminé un examen et une mise à jour de la formule de financement des guichets.</p>	<p>Terminé 31 mars 2002</p>	<p>M. Zommo K. Vachon</p>