

Rapport de vérification annuel des systèmes en développement des SCPSE et des RTI-PSR – 2003

Rapport final de vérification

***Direction de la vérification et de l'évaluation
Politique et orientation stratégique
Développement social Canada***

Équipe de projet :

Directeur général : *J. Blain*

Directeur de la vérification en TI : *P. LePage*

Chefs de vérifications en TI : *K. Allen – Systèmes canadiens de prêts et de subventions
aux étudiants (SCPSE)*

*M. Winterburn – Renouvellement de la technologie de
l'information des Programmes de la sécurité
du revenu (RTI-PSR)*

mars 2004

**SDC-A-001-03-04F
(also available in English)**

Papier

ISBN : 0-662-79014-6

N° de cat. : SD31-1/2003F

PDF

ISBN : 0-662-79015-4

N° de cat. : SD31-1/2003F-PDF

HTML

ISBN : 0-662-79016-2

N° de cat. : SD31-1/2003F-HTML

Table des matières

1. Introduction.....	1
1.1 Objectif du Système en développement (SED)	1
1.2 Méthodologie	1
2. Rapports de système en développement (SED).....	3
2.1 Systèmes canadiens de prêts et de subventions aux étudiants (SCPSE) – Année 2003	3
2.1.1 Contexte	3
2.1.2 Constatations pour l’année 2003.....	3
2.1.3 Conclusion	4
2.2 Renouvellement de la technologie de l’information des Programmes de la sécurité du revenu (RTI-PSR) – Année 2003.....	5
2.2.1 Contexte	5
2.2.2 Constatations pour l’exercice 2003.....	5
2.2.3 Conclusion	6
Annexe A.....	7

1. Introduction

1.1 Objectif du Système en développement (SED)

L'objectif de la Direction de la vérification et de l'évaluation (DVÉ) – auparavant Service de vérification interne et de gestion de risques (SVIGR) – visé par les vérifications du système en développement (SED) est de fournir à la direction un service continu, proactif et à valeur ajoutée en surveillant un projet au cours des différentes phases de son cycle de vie (*Annexe A*), en :

- participant au projet à titre d'observateurs indépendants;
- examinant la gestion de projet et les résultats attendus et en donnant des conseils;
- évaluant les risques du projet.

1.2 Méthodologie

La méthodologie de la DVÉ pour la vérification du SED est adaptable pour une synchronisation avec le projet, de manière à assurer que les objectifs du projet et du SED sont atteints. Habituellement, de manière sélective, la DVÉ fait une vérification en :

- participant à diverses réunions de gestion de projet avec des représentants de services techniques et des utilisateurs (Comité directeur de surveillance, directeurs, gestionnaires de projet, services techniques, appels conférence régionaux, etc.);
- faisant des entrevues auprès des intervenants (ressources techniques et utilisateurs);
- examinant la documentation, les principaux résultats attendus et les éléments décisionnels;
- assurant que les risques, les problèmes et les préoccupations sont pris en compte;
- analysant des scripts de test des modules de conversion de données et les extraits de scripts de projets spéciaux; et
- faisant les évaluations jalons requises par le Conseil du Trésor (selon les exigences de projet - Systèmes canadiens de prêts et de subventions aux étudiants (SCPSE), Renouvellement de la technologie de l'information des Programmes de la sécurité du revenu (RTI-PSR)).

2. Rapports de système en développement (SED)

2.1 Systèmes canadiens de prêts et de subventions aux étudiants (SCPSE) – Année 2003

N° de projet : 6572/02

2.1.1 Contexte

Le 16 décembre 2001, le Conseil du Trésor a approuvé une présentation de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) - Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) portant sur le nouveau modèle de fonctionnement requis pour le programme des « Prêts directs ». Le modèle englobe l'adaptation aux tendances émergentes, les problèmes liés à l'éducation postsecondaire et les changements dans la demande de prêts aux étudiants en rapport avec les opérations et les politiques du PCPE. Les conditions d'approbation exigent que le programme élabore un cadre de responsabilisation axé sur les résultats et un cadre de vérification axé sur le risque.

Dans cette présentation, une composante de Systèmes (SCPSE) a fait ressortir les éléments de la Technologie de l'information (TI) requis pour appuyer les efforts de programme. La présentation étant signée, Systèmes a reçu les fonds et l'approbation conformément au chapitre 2.01 du Manuel du Conseil du Trésor - Approbation effective de projet (AEP), pour aller de l'avant avec tous les projets pour les trois années restantes, sauf pour le projet Gouvernement en direct (GED) du PCPE, pour lequel PCPE doit soumettre un plan encore plus détaillé de sa vision du GED. Cette exception doit être traitée séparément de l'AEP. Chaque année, les fonds pour l'exercice futur et l'AEP seront demandés pour ce projet vers la fin de l'exercice. Finalement, DRHC devra retourner au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) avant la fin de la quatrième année pour une confirmation de fonds continus.

2.1.2 Constatations pour l'année 2003

Au début de 2003, la DVÉ a géré l'évaluation du deuxième jalon du SCPSE qui consistait en un examen de l'état d'avancement des projets des PCE et en un contrôle des situations de risque en santé. Le rapport du deuxième jalon, qui a été soumis au Conseil du Trésor, contenait les résultats de l'examen indépendant de la DVÉ du deuxième jalon du projet SCPSE, identifiant les problèmes, les risques et les préoccupations et recommandant des mesures correctives. Selon les conclusions du rapport de la DVÉ sur le jalon, le SCPSE a satisfait aux exigences du SCT et est gérée de façon satisfaisante, par la mise à contribution de processus et de produits de qualité, y compris le processus *du jalon*.

Bien que le SCPSE soit en mode entretien durant tout l'exercice 2003, le SED a permis à la DVÉ de faire d'autres constatations, entre autres :

- Agencement des activités. Rencontres hebdomadaires continues avec le client pour réviser les exigences et discuter des problèmes ou des préoccupations.
- Responsabilités. Les rapports sur les coûts/échéances sont produits mensuellement aussi bien que les prévisions Px (prévisions financières mensuelles pour chaque période de rapport).
- Transition en cours de UNIX à une plateforme IBM avec une date d'achèvement prévue de juin 2004.
- Achèvement de la mise à jour de Oracle 6i à 9i prévue pour juin 2004.
- La transition à la plateforme IBM du dépôt de données de SCPSE a pris une avance de six mois sur la date d'achèvement prévue de mars 2003. Le lancement de Iteration 2.1 comprenant la version bilingue de SCPSE est prévue pour février 2004.
- Le bilinguisme sous les applications de SCPSE a débuté en 2003 et devrait se terminer d'ici le 31 mars 2004.

2.1.3 Conclusion

Au cours de l'exercice de planification de la direction des Systèmes, toutes les initiatives sous le projet SCPSE ont été détaillées selon les activités d'entretien de Modernisation du service pour les Canadiens (MSC) qui consistent de Passage (entretien essentiel), Adaptatif (changements techniques) et Améliorations (changements législatifs) comme définis ci-dessous :

- 1) Passage (entretien essentiel) consistant en une correction de « bogues » et en un soutien continu de 3^e niveau;
- 2) Adaptatif – consistant en des changements techniques préfacés par « doit mettre à jour ou perdre le service de soutien ou risque élevé de défaillance machine ». Par exemple, le SCPSE est déplacé d'applications basées sur un serveur client à une plateforme IBM consolidée, ce qui nécessite la migration à Oracle 9i;
- 3) Améliorations – qui comprennent des changements approuvés telle une nouvelle ou une fonction additionnelle. Par exemple, l'achèvement de la conception bilingue et de la mise en œuvre des changements législatifs. Rencontres courantes avec des clients pour établir des priorités pour 2004-2005 et planification des fonds pour les années futures.

De l'avis de la DVÉ, le SCPSE a fait un travail excellent en prenant compte de tous les résultats attendus et nous concluons que ce projet est bien géré.

2.2 Renouveau de la technologie de l'information des Programmes de la sécurité du revenu (RTI-PSR) – Année 2003

N° de projet : 6524/01

2.2.1 Contexte

Entrepris dans le but premier de moderniser les systèmes informatiques qui soutiennent les prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada (RPC), le Renouveau de la technologie de l'information des Programmes de la sécurité du revenu (RTI-PSR) est un projet pluriannuel s'étendant de 1999 à 2006. Ce projet permettra aux Programmes de la sécurité du revenu (PSR) de répondre aux demandes d'une population vieillissante et constitue le fondement des initiatives de systèmes GED et Moderniser les services pour les Canadiens qui ne peuvent pas être traitées dans la multiplicité des systèmes Legacy des PSR. De plus, le RTI-PSR donnera la flexibilité pour intégrer plus facilement à l'avenir les changements découlant des lois et des politiques.

Dans le cadre des exigences du Conseil du Trésor sur le financement du projet RTI-PSR, des composantes clés de résultats attendus et de décisions prises doivent être examinés régulièrement par une tierce partie indépendante (c.-à-d. DVÉ) et des comparaisons établies dans des rapports jalons du projet. Ces résultats de rapport jalon sont alors présentés pour examen au Conseil du Trésor en vue de l'évaluation de l'état et de la viabilité du projet.

Les évaluations de jalons de RTI-PSR et les rapports connexes sont maintenant prévus pour la fin de chaque exercice financier jusqu'à 2006.

2.2.2 Constatations pour l'exercice 2003

Les réalisations du dernier exercice comprennent les principaux résultats attendus et des points de décision en voie de concrétisation. Ces succès sont indiqués dans le rapport du 3^e jalon de la DVÉ. De plus, les activités ont commencé en ce qui concerne les principaux résultats attendus et les points de décision clés du 4^e jalon.

Le nouveau système intégré, en voie de développement dans le cadre du projet de renouvellement de la TI, est le Système de prestation des PSR. La première grande distribution à l'échelle nationale du Système de prestation des PSR a eu lieu au cours de l'exercice financier 2002-2003 avec la mise en œuvre du Système de prestation des PSR Client View (Affichage client). Le Système de prestation des PSR fournit aux agents de prestation de services (APS) une vue consolidée des données sur les clients des PSR antérieurement contenues dans les bases de données de la Sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada et de Entente internationale par le biais d'un affichage d'ordinateur amélioré et plus facile à lire. À mesure que progresse la création du Système de prestation des PSR, ce dispositif deviendra le point central pour tout accès et toute modification de l'information client de PSR, aussi bien que le point d'entrée entièrement automatisée des prestations – qu'elles proviennent d'agent de prestation des services ou du client lui-même directement via Internet.

Au cours des six derniers mois, deux versions additionnelles du Système de prestation des PSR ont été mises en œuvre à l'échelle nationale : Notes du client (Client Notes) et Affichage de paiement (View Payment).

Notes du client (Client Notes) fournit aux APS un dépôt consolidé pour les notes, les guides, les blocs d'information accumulés durant les interactions continues avec les clients. Ceci enrichit grandement le support pour la relation continue entre PSR et le client.

Affichage de paiement (View Payment) fournit aux agents de prestation de services (APS) une vue consolidée de l'information détaillée sur le paiement de toutes les prestations de PSR. Les détails de paiements (montants des prestations, retenues, etc.) sont affichés en donnant une vue historique qui permet de répondre aux questions comme : « quel a été le montant de mon chèque le mois dernier ? ».

Une série de développements additionnels sont en cours et le projet de RTI-PSR continuera d'apporter au Système de prestation des PSR une fonctionnalité qui enrichira l'environnement opérationnel du personnel et facilitera davantage la mise au point de produits libre-service sur Internet.

Prévu pour une mise en œuvre l'été prochain, le lancement de Retraite de RPC sera le premier service de prestations entièrement automatisé à entrer dans le nouveau système. L'approche de jalon du projet et l'architecture modulaire du Système de prestation des PSR a permis d'étendre cette version de manière à établir et à incorporer les processus opérationnels rationalisés et les applications simplifiées définies par le bais du projet de simplification de MSC / RPC.

Le projet de RTI-PSR continue de mettre l'accent sur les prochaines versions du Système de prestation des PSR avec comme cible de déclasser le système de prestations du RPC au 4^e trimestre de l'exercice 2004-2005, ce qui sera suivi par le remplacement du système Legacy de la SV.

Tel qu'indiqué l'année dernière, des rencontres régulières sur le RTI-PSR ont lieu pour discuter des problèmes, des préoccupations et des risques avec le Comité directeur, les directeurs et les gestionnaires de projet. La structure de gouvernance du RTI-PSR a été bien identifiée. Après le cadre de gestion des améliorations du Conseil du Trésor, un cadre de gestion du risque et un bureau de projet permanent ont été créés il y a déjà un bon moment et contribuent au succès de ce projet. De même, la gestion globale du RTI-PSR est conforme aux principes du cadre de gestion des améliorations.

2.2.3 Conclusion

À l'aide de ce SED, la DVÉ continuera de surveiller les principaux résultats et points de décision du 4^e jalon. Le projet RTI-PSR a atteint les objectifs du SCT pour le 3^e jalon. Les processus et les produits utilisés pour gérer le RTI-PSR fonctionnent bien et les responsables ont fait preuve de professionnalisme et d'initiative. L'environnement de gestion actuel est transparent et ouvert et se prête aisément à l'amélioration des processus et des pratiques de gestion.

