

**DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST (DEO) CANADA  
DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DE L'ÉVALUATION (V et E)  
RAPPORT DE VÉRIFICATION (4 juillet 2006)  
VÉRIFICATION DE LA GESTION DES DOCUMENTS PHYSIQUES**

---

### **Contexte**

DEO considère que la gestion efficace des subventions et des contributions est essentielle au succès du Ministère.

Afin d'ajouter de la valeur à l'objectif de la direction de réaliser des améliorations continues, la Direction de la V et E a entrepris, en 2005, la vérification continue de la gestion des subventions et des contributions pour évaluer différents aspects de la gestion globale.

La vérification continue de la gestion des documents physiques permet de cerner les enjeux, formuler des recommandations et élaborer des plans d'action en matière de gestion en temps opportun pour réaliser des améliorations continues.

### **Objectif de l'évaluation**

L'objectif global de l'évaluation continue de la gestion de l'information consiste à évaluer l'efficacité de la gestion de l'information de façon continue.

### **Approche à la vérification**

La vérification continue s'effectue au moyen de courtes tâches de vérification cyclique, chacune ciblant quelques aspects clés de la gestion, et présentant les résultats sous forme de gabarit à titre de bons outils de gestion.

Le rapport de vérification sous forme de gabarit est un tableau de ventilation présentant différents aspects des résultats de la vérification sous les rubriques : domaine d'intérêt particulier (champ d'enquête), critères de vérification, constatation (observation/enjeu), éléments probants, cause, effet (incidence), recommandation, avantage, réaction de la direction et plan d'action de la direction.

### **Suivi**

La Direction de la V et E effectuera périodiquement un suivi afin de déterminer les progrès réalisés par la direction pour ce qui est de la mise en oeuvre des recommandations, c'est-à-dire l'exécution des activités de suivi établies dans le plan d'action de la direction, et rendra compte des résultats.

### **Cycles de vérification (aspects de la gestion)**

1. Gestion des documents physiques y compris le respect des lois pertinentes et de la politique et des directives du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les documents physiques.

2. Gestion de l'information sur le Web (Internet et Intranet) y compris le respect des lois pertinentes et la politique et les directives du Secrétariat du Conseil du Trésor sur l'information sur le Web
3. Gestion des dossiers électroniques y compris le respect des lois pertinentes ainsi que de la politique et des directives du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les documents électroniques.
4. Gestion des exigences de l'AIPRP et des demandes faites en vertu de l'AIPRP y compris le respect des lois pertinentes ainsi que de la politique et des directives du Secrétariat du Conseil du Trésor sur l'accès à l'information.
5. Gestion de l'information financière y compris l'information présentée dans le RPP, le RMR et les états financiers ministériels.
6. Gestion de l'information non financière (rendement) y compris l'information présentée dans le RPP, le RMR et les rapports annuels des ministères ainsi que les acceptations et les approbations connexes.
7. Gestion des systèmes de GIT (GX et Project Gateway) y compris la gestion des aspects techniques et non techniques.
8. Gestion des données dans les systèmes de GIT (GX et Project Gateway) y compris la gestion des données financières et non financières, la production de rapports et de contrôles et la supervision des mises à jours (matériel et logiciel).
9. Gestion de la sécurité des systèmes de GIT et de la sécurité des données y compris les contrôles d'accès et le protocole y compris les mises à jour et la supervision.

### **Premier cycle de vérification : vérification de la gestion des documents physiques**

La vérification de la gestion des documents physiques a tenu compte des aspects de la gestion financière en mettant l'accent sur 6 éléments clés.

Les éléments clés qui ont été identifiés portent sur les secteurs thématiques : contexte ministériel, capacités ministérielles, lien avec la gestion de l'information, conformité et qualité, dossiers et cycle de vie de l'information et points de vue des utilisateurs.

Un plan d'action de la direction a été élaboré et des progrès ont été réalisés pour tenir compte des recommandations et les mettre en œuvre.

Ci-joint se trouvent le rapport d'évaluation sous forme de gabarit et le plan d'action de la direction.

Diversification de l'économie de l'Ouest  
Rapport de vérification (04 juillet 2006)  
Vérification de la gestion des documents physiques

| Numéro de constatation | Secteur visé<br>Critères de vérification  | Constatations/Observations /Problèmes   | Éléments probants  | Motif  | Effet/Incidence  | Recommandation   | Avantage   | Réaction de la direction aux constatations  | Réponses de la direction aux recommandations   | Plan d'action de la direction |
|------------------------|---|---|--|--|--|--|--|---|--|-------------------------------|
| 1                      | <b>Contexte ministériel</b>   |   |  |  |  |  |  |   |  |                               |
| 1.A                    | Reconnaissance par le Ministère du fait que l'information constitue un bien important sur le plan stratégique, qui exige une gérance. | Le Ministère reconnaît l'importance de l'information en tant que bien; cependant, lorsqu'on parle de gestion de l'information, la plupart des employés du Ministère pensent à des renseignements en format électronique. Une proportion très faible des personnes interrogées a été en mesure d'identifier le coordonnateur de la GI au Ministère. La reconnaissance des documents physiques en tant que bien est faible. | Entrevues, aspects physiques de diverses unités du dépôt central, aucune politique ministérielle relative aux documents physiques, l'évaluation des capacités dans le cadre du plan d'action en matière de GI ne portait pas sur la gestion des documents physiques. | Aucune coordination claire, au sein du Ministère, en ce qui concerne la gestion des documents physiques ni aucune reconnaissance claire du fait que la gestion de l'information (GI) concerne aussi ces documents. | Différentes façons de gérer le dépôt central dans les régions. Rares sont les personnes interrogées qui utilisent le dépôt central pour l'archivage de l'information (mis à part les documents de projet); par conséquent, on ne connaît pas l'importance réelle du fonds de renseignements. À l'échelle du Ministère, la gestion des documents physiques est sous-financée. | Les Services intégrés doivent assumer les responsabilités fonctionnelles à l'égard des documents physiques du Ministère et s'assurer du financement adéquat de cette fonction. | Orientation précise, détermination d'un coordonnateur pour les documents physiques, démarches uniformes, connaissance de la taille réelle du fonds de renseignements et approche intégrée de la gestion de l'information (électronique et physique). | Approuvé. La sous-ministre a diffusé un message à tout le personnel au sujet de l'évolution du milieu de travail au sein de DEO, en soulignant les principales initiatives ministérielles et leurs responsables. La GI fait partie de ces initiatives, et le responsable en est le directeur, GIT. (7 juillet 2005, voir le fichier .msg joint).<br><br>Le projet Allstream/CCGI comportait un important échantillon composé de 27 personnes interrogées, ainsi que l'organisation de deux séances de groupes de travail représentés par un autre échantillon de 11 employés. (Voir les appendices B et C du Plan stratégique en matière de GI/Allstream).<br><br>DEO a fait approuver par la direction son Plan d'action en matière de GI, qui constitue une façon pragmatique de voir le Plan stratégique du CCGI/Allstream. Les deux plans traitent de la gestion des documents dans le cadre de la GI au cours de la deuxième année par :<br>- l'élaboration et la mise en place d'une architecture de l'information<br>- l'élaboration et la mise en place d'une structure de classification par sujet. (Voir le fichier .ppt réponse de DEO au fichier .ppt de l' | Approuvé. La direction de DEO prend acte des recommandations relatives à l'amélioration de la gestion des documents physiques au Ministère. Cet élément fait partie du Plan d'action en matière de gestion d'information (GI) de DEO et fera l'objet de l'élaboration d'une architecture de l'information au cours du présent exercice. Cependant, il est possible de prendre des mesures opérationnelles temporaires pour améliorer l'accès à l'environnement actuel ainsi que la sécurité. Par ailleurs, pour régler précisément la question de la responsabilité de la gestion des documents physiques, les Services intégrés de DEO se préparent à créer le poste d'agent principal des documents. La personne qui sera nommée à ce poste fera partie de l'administration ministérielle et travaillera en étroite collaboration avec la Direction de la gestion de l'information et de la technologie au programme de GI. L'approbation et le soutien de la direction sont nécessaires pour qu'on puisse procéder, comme l'engagement des ressources (temps, argent et personnes) l'est pour accélérer la mise en place du Pla |                               |

Diversification de l'économie de l'Ouest  
Rapport de vérification (04 juillet 2006)  
Vérification de la gestion des documents physiques

| Numéro de constatation            | Secteur visé<br>Critères de vérification   | Constatations/Observations /Problèmes  | Éléments probants  | Motif   | Effet/Incidence   | Recommandation  | Avantage   | Réaction de la direction aux constatations | Réponses de la direction aux recommandations  | Plan d'action de la direction  |
|-----------------------------------|--|--|--|---|---|---|--|--|---|--|
| <b>2 Capacités ministérielles</b> |  |  |  |   |   |   |  |  |   |  |
| 2.A                               | Les spécialistes de la GI ont les compétences et les capacités de régler les problèmes survenant régulièrement.  | Dans la plupart des unités du dépôt central, une seule personne a la capacité requise. Les employés des unités du dépôt central ne sont pas vus comme des spécialistes de la GI. Dans une région, le spécialiste de la GI prendra sa retraite d'ici deux ans, et on n'a pas été en mesure de trouver un remplaçant permanent, sans parler de mettre sur pied un plan de relève. L'absence de formation est l'un des problèmes qu'on a soulevés. La classification des documents (surtout administratifs) n'est pas effectuée par les mêmes personnes qui les présentent. | Entrevues  | On ne reconnaît pas assez l'importance de ce domaine. Ces postes de premier échelon sont vus comme des postes temporaires. Il se peut que les niveaux de classification ne soient pas appropriés. La formation n'est pas vue comme une priorité par le personnel des unités du dépôt central. | Le fait que peu de personnes aient la capacité d'effectuer le classement des documents donne lieu à des retards dans le travail. On se fie donc de moins en moins aux ressources du dépôt central. Perte de la capacité de faire le travail, surtout dans le cas des activités intermittentes (archivage, récupération de fichiers, etc.) | S'assurer que le travail en cours sur le perfectionnement des compétences de l'ensemble des employés de DEO tient compte des exigences en matière de GI. S'assurer que les postes sont classifiés au niveau approprié. S'assurer que toutes les régions ont des employés formés pour pouvoir en remplacer d'autres. Offrir aux utilisateurs une formation sur le classement, surtout en ce qui concerne les documents administratifs. | Capacité de régler les problèmes régulièrement. Diminution de la quantité de travail en retard. Amélioration de l'accès à l'information ministérielle contenue dans des documents en format papier.    | Approuvé.                                  | Approuvé. Il s'agit d'une recommandation juste si les employés ne savent pas comment traiter les documents. La direction a conscience du besoin en matière de spécialistes en GI, mais elle envisage la formation comme le fait de passer un jour ou deux avec les personnes actuellement chargées de s'occuper du dépôt central.   | Créer des postes pour obtenir une capacité de remplacement. La formation concernant le codage de base doit faire partie de l'orientation pour les nouveaux employés. Chercher des occasions de formation en classement et en gestion des documents pour les principaux employés visés. |
| 2.B                               | Des experts-conseils sont disponibles, et on fait appel à eux pour obtenir des conseils objectifs, gratuits et indépendants en matière de GI.                              | Le personnel des régions consulte celui des autres régions, ainsi que des collègues d'autres ministères et les Archives nationales. Certaines des personnes interrogées ont mentionné les personnes-ressources de l'AC qu'ils pourraient appeler, mais on n'a pas pu déterminer clairement qu'il s'agissait des personnes responsables de ce domaine.  | Entrevues  | Aucune coordination au Ministère à l'égard de cette fonction. Aucune politique ni aucun manuel.   | Pratiques non uniformes au Ministère. Aucun partage des pratiques exemplaires. Incapacité de régler les problèmes difficiles ou complexes en ce qui a trait aux documents physiques.  | Les Services intégrés doivent diriger cette fonction et fournir des politiques, des procédures et une orientation au Ministère.   | Uniformité au sein du Ministère et meilleure diffusion de l'idée d'une gestion des documents physiques en tant que biens. Capacité de régler les problèmes complexes relatifs aux documents physiques. | Approuvé.                                  | Approuvé. Une certaine orientation visant à assurer l'uniformité à l'échelle du Ministère est une bonne idée, mais on doit tenir compte de la réalité des limites temporelles, etc. au sein des différents bureaux. On appuiera toute orientation ministérielle visant la mise en place de politiques et de procédures ministérielles, ainsi que la désignation d'experts, etc. |  |
| 2.C                               | Les outils de GI appuient de façon efficiente et efficace la GI. Il s'agit de politiques, de normes, de lignes directrices, de procédures, d'un classement par sujet, etc. | Il n'existe pas de politique, de norme ou de procédure ministérielle. Certaines des personnes interrogées ont indiqué qu'il y en avait; cependant, d'après ces personnes, elles étaient extrêmement vieilles. Aucun élément n'a été présenté à titre de preuve. Les différentes unités du dépôt central ont élaboré leurs propres guides « pratiques ». Le système de prêt électronique est un outil efficace.   | Entrevues. Exemplaires des guides « pratiques » des différentes unités du dépôt central. | Absence de politique, de norme, de procédure et d'orientation au Ministère et absence de reconnaissance du fait que ces outils sont nécessaires.  | Pratiques non uniformes au Ministère. Aucun partage des pratiques exemplaires. Double emploi, puisque chacune des unités s'efforce de constituer son propre guide.  | Les Services intégrés doivent diriger cette fonction et fournir des politiques, des procédures et une orientation au Ministère.   | Meilleures pratiques en matière de gestion des documents. Uniformité au sein du Ministère. Pas de double emploi.   | Approuvé.                                  | Voir la ligne 2.B.  |  |



Diversification de l'économie de l'Ouest  
Rapport de vérification (04 juillet 2006)  
Vérification de la gestion des documents physiques

| Numéro de constatation  | Secteur visé<br>Critères de vérification   | Constatations/Observations /Problèmes  | Éléments probants  | Motif   | Effet/Incidence   | Recommandation   | Avantage  | Réaction de la direction aux constatations   | Réponses de la direction aux recommandations   | Plan d'action de la direction |
|-------------------------|--|--|--|---|---|--|---|--|--|-------------------------------|
| 2.G                     | Des mécanismes ou des processus existent pour faciliter l'établissement de partenariats et la tenue de consultations entre les organisations et les intervenants dans le but de rendre la GI efficace. | Aucun mécanisme officiel n'est en place, et il n'y a pas d'intervenants désignés quant aux documents physiques. Certaines des personnes interrogées remettent en question le fait qu'on ait besoin de cela. Les processus officieux consistent en la consultation d'utilisateurs du dépôt central et des unités du dépôt central d'autres régions. Quelquefois, les services sont adaptés aux intervenants internes. | Entrevues  | On a l'impression que le processus en question ne serait pas très avantageux.   | On peut rater des occasions de créer des partenariats avec d'autres ministères ou d'autres organisations. | Mettre sur pied un processus ou un mécanisme pour déterminer qui sont les intervenants, analyser les occasions potentielles et résumer toute décision concernant les synergies potentielles, s'il y en a.            | Soit on cernera les occasions de créer des partenariats, soit on prendra consciemment la décision de ne pas le faire, puisque cela ne serait pas avantageux pour DEO.           | Approuvé.  | Approuvé. Nous devons déterminer si cela est utile ou nécessaire à DEO. On appuiera la prise en charge, l'orientation et les mesures ministérielles. |                               |
| <b>3</b>                |  |  |  |   |   |  |   |  |  |                               |
| <b>Gestion de la GI</b> |  |  |  |   |   |  |   |  |  |                               |
| 3.A                     | La haute direction s'engage envers une vision claire et un ensemble d'objectifs stratégiques en matière de GI; elle les connaît et les comprend.   | Les membres de la haute direction ont convenu d'une vision et d'objectifs stratégiques en matière de GI. La plupart des personnes interrogées (y compris le personnel du dépôt central) ne connaissaient pas l'existence de cette vision et de ces objectifs stratégiques.   | Procès-verbal des réunions du 2 et du 3 décembre 2002 du Comité de direction. Entrevues.           | On n'a pas complètement communiqué la vision et la mission en question, surtout aux personnes chargées de la gestion des documents physiques. | On ne voit pas les documents physiques comme visés par la GI.   | Attribuer la responsabilité fonctionnelle des documents physiques aux Services intégrés et s'assurer que les employés connaissent la vision et les objectifs en matière de GI.                                       | On envisagera les documents physiques comme étant visés par la GI, et les unités du dépôt central connaîtront leur rôle dans le cadre de la vision et du plan en matière de GI. | Approuvé. Voir le message de la sous-ministre à tous les employés sur l'évolution du milieu de travail. On a abordé la place de l'information et le programme de GI dans le cadre de la séance d'orientation en GIT à l'intention du personnel des régions (visites régionales de 2004-2005). Mise en oeuvre de la Stratégie de mobilisation complète, la phase 2 étant prévue pour la deuxième année du Plan d'action en matière de GI approuvé. Quelques mesures à court terme pour la première année donnent les résultats escomptés. | Voir 1.A   |                               |
| 3.B                     | Qualité des plans stratégiques et opérationnels et des activités en matière de GI et liens entre les plans, les coûts, les avantages, les ressources et les évaluations.                               | Les plans en matière de GI ne tiennent actuellement pas compte des documents physiques.  | Examen du cadre de planification en matière de GIT présenté au Comité de direction le 24 juin 2003 | Ce ne sont pas tous les employés du Ministère qui voient les documents physiques comme étant visés par la GI.                                 | Aucune planification efficace de la gestion des documents physiques.                                      | Attribuer la responsabilité fonctionnelle des documents physiques aux Services intégrés et donner de l'ampleur aux plans actuels en matière de GI en y intégrant plus de renseignements sur les documents physiques. | On envisagera les documents physiques comme étant visés par la GI, et les unités du dépôt central connaîtront leur rôle dans le cadre de la vision et du plan en matière de GI  | Voir 1.A   | Voir 1.A   |                               |

Diversification de l'économie de l'Ouest  
Rapport de vérification (04 juillet 2006)  
Vérification de la gestion des documents physiques

| Numéro de constatation | Secteur visé<br>Critères de vérification   | Constatations/Observations /Problèmes   | Éléments probants   | Motif   | Effet/Incidence   | Recommandation   | Avantage  | Réaction de la direction aux constatations   | Réponses de la direction aux recommandations | Plan d'action de la direction |
|------------------------|--|---|---|---|---|--|---|--|--|-------------------------------|
| 3.C                    | Existence d'un cadre visant à soutenir de façon efficace la GI. Des principes, des politiques et des normes en matière de GI existent; ils sont compris et appliqués.                          | Il n'existe pas de cadre ministériel portant sur les documents physiques; cependant, on suit les autorisations pluri-institutionnelles de disposition (APD) de Bibliothèque et Archives Canada.   | Entrevues. Absence de politique, de procédure, etc. au Ministère. | Les unités du dépôt central de chacune des régions relèvent des régions. Aucune centralisation de la responsabilité au Ministère. | Pratiques non uniformes au Ministère. Aucun partage des pratiques exemplaires. Double emploi, puisque chacune des unités s'efforce de constituer son propre guide.  | Attribuer la responsabilité fonctionnelle des documents physiques aux Services intégrés, qui élaboreront et mettront en oeuvre ces politiques. | Pratiques uniformes au Ministère, grâce à un cadre commun.  | Approuvé. Le cadre de Bibliothèque et Archives Canada (BAC) régit la gestion du cycle de vie des documents du Ministère.   | Voir 1.A                                     |                               |
| 3.D                    | Les rôles, la responsabilité et le rendement sont clairement définis, compris et acceptés. La structure organisationnelle et la structure de gouvernance sont appropriées au soutien de la GI. | Ces éléments ne sont pas clairement définis dans le cas des documents physiques. Les régions sont responsables de chaque unité du dépôt central, qui relève des gestionnaires régionaux des finances.   | Entrevues. Descriptions de travail.                               | Les unités du dépôt central de chacune des régions relèvent des régions. Aucune centralisation de la responsabilité au Ministère. | Pratiques non uniformes au Ministère. Aucun partage des pratiques exemplaires. La gestion des documents physiques n'est pas conforme à la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale du Conseil du Trésor. | Attribuer la responsabilité fonctionnelle des documents physiques aux Services intégrés.   | Les documents physiques seront considérés comme visés par la GI, et les unités du dépôt central connaîtront leur rôle dans le cadre de la vision et du plan en matière de GI. | Approuvé.  | Voir 1.A                                     |                               |
| 3.E                    | Les programmes et les projets du Ministère intègrent de façon proactive et efficace les principes, les politiques et les normes en matière de GI.  | On a circonscrit les données à saisir pour la mesure des résultats, la consignation et la documentation, mais pas en ce qui a trait à la gestion de l'information en général. Il s'agit non pas d'un problème limité aux documents physiques, mais d'un problème relatif à la GI dans l'ensemble. | Entrevues.  | s/o   | s/o   | s/o  | s/o   | Approuvé. On n'a pas saisi les documents électroniques de façon intégrée; cependant, en tenant compte du programme de GI mentionné, DEO reconnaît le besoin de créer un entrepôt de données centrales visant à réduire au minimum des collections de documents disparates. La gestion des documents et fichiers électroniques est prévue au cours de la phase 3 du Plan d'action en matière de GI, soit après que l'architecture de l'information aura été élaborée. | s/o  |                               |
| 3.F                    | Il existe des mécanismes pour repérer, mesurer et surveiller les risques touchant la GI.   | Dans le cas des documents physiques, aucun mécanisme particulier pour la détermination des risques ni, en conséquence, aucun plan d'atténuation des risques en place. Voir 4.B.   | Entrevues.  | Voir 4.B.   | Voir 4.B.   | Voir 4.B.  | Voir 4.B.   | Approuvé. On abordera aussi la question des mesures de sécurité dans le Plan de continuité des opérations et dans le programme de surveillance de la gestion de la sécurité des TI (GSTI)  | Voir 1.A                                     |                               |





Diversification de l'économie de l'Ouest  
Rapport de vérification (04 juillet 2006)  
Vérification de la gestion des documents physiques

| Numéro de constatation | Secteur visé<br>Critères de vérification   | Constatations/Observations /Problèmes   | Éléments probants  | Motif  | Effet/Incidence   | Recommandation  | Avantage  | Réaction de la direction aux constatations  | Réponses de la direction aux recommandations  | Plan d'action de la direction   |
|------------------------|--|---|--|--|---|---|---|---|---|---|
| 4.A.3                  |  | On n'a examiné aucun document relatif aux ressources humaines, puisque le risque était faible en raison du fait que les employés procèdent à une vérification indépendante s'il y a un problème relatif à la paie.  | s/o  | s/o  | s/o   | s/o   | s/o   | s/o   | s/o   |   |
| 4.A.4                  |  | La plupart des documents physiques de nature financière qu'on a examinés ne contenaient pas d'erreur. Il y a eu une exception dans le domaine des sommes à recevoir. Dans l'une des régions, le dernier paiement d'une somme à recevoir n'était pas indiqué sur le document physique, ce qui aurait permis de fermer le dossier. On n'a pas vérifié cela dans les autres régions.   | Échantillons comparés au système financier électronique. | On n'a pas défini clairement cette étape du processus.   | Incidence minime, étant donné la faible importance des sommes à recevoir.                         | Déterminer s'il y a aussi des problèmes dans les autres régions à cet égard et mieux définir le processus.  | Directives claires quant au processus relatif aux sommes à recevoir.  | On convient qu'un suivi approfondi est nécessaire.  | On convient qu'un suivi approfondi est nécessaire.  |   |
| 4.B.1                  | Des mécanismes protègent l'information contre l'accès, l'utilisation et la destruction non autorisés | Les unités du dépôt central ne sont pas toujours verrouillées, et il n'y a pas toujours de surveillant. Dans l'une des régions, on doit passer devant une réceptionniste pour accéder au dépôt central; cependant, on permet aux employés d'aller et de venir à leur guise. Dans une autre région, on a fourni à certains membres du personnel un accès complet leur permettant d'emprunter les documents, puisqu'il n'y a pas toujours quelqu'un au dépôt central. Dans une autre région encore, on forme un autre employé qui pourra effectuer des remplacements. Les documents secrets et protégés se trouvent sur des étagères à côté des autres documents. | Visite sur place, entrevues                              | Ressources insuffisantes pour garder quelqu'un au dépôt central en tout temps. Manque de contenants de rangement appropriés. Confiance dans les collègues. | Possibilité d'accès non autorisé et de perte d'information. Des documents pourraient être égarés. | S'assurer qu'il y a toujours quelqu'un à l'unité du dépôt central. Lorsqu'il n'y a personne, la porte devra être verrouillée. S'assurer d'utiliser les contenants appropriés pour le rangement. | Les renseignements figurant dans le dépôt central seront protégés. Confiance accrue dans la fonction du dépôt central, ce qui encouragera les employés à se servir davantage du dépôt central pour stocker l'information. | Approuvé. Vu le nombre limité d'employés, il n'est pas toujours possible d'avoir quelqu'un en poste, même si les utilisateurs doivent accéder au dépôt central. Dans l'une des régions, même si elle n'est pas verrouillée, la porte coupée est toujours fermée. Le risque pour la sécurité est faible. | On convient qu'il est souhaitable d'appliquer la recommandation, même si cela n'est pas toujours possible ou pratique. Le fait que la porte soit verrouillée assurerait une meilleure sécurité. | Réévaluer les activités pour s'assurer qu'il y a quelqu'un au dépôt central le plus souvent possible de façon à réduire au minimum ou à supprimer les périodes où il n'y a personne. Réévaluer le niveau de risque et déterminer si l'augmentation de la sécurité en vaut la peine. |

Diversification de l'économie de l'Ouest  
Rapport de vérification (04 juillet 2006)  
Vérification de la gestion des documents physiques

| Numéro de constatation | Secteur visé<br>Critères de vérification | Constatations/Observations /Problèmes  | Éléments probants            | Motif  | Effet/Incidence  | Recommandation   | Avantage   | Réaction de la direction aux constatations   | Réponses de la direction aux recommandations   | Plan d'action de la direction   |
|------------------------|--|--|------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|
| 4.B.2                  |  | Les personnes interrogées se sont déclarées à l'aise avec le fait que les exemplaires originaux des contrats sont gardés dans des classeurs ou des coffres-forts verrouillés et à l'épreuve du feu. Cependant, dans l'une des régions, le coffre-fort n'est pas verrouillé pendant les heures d'ouverture, et, dans une autre région, le classeur à l'épreuve du feu ne se verrouille pas, et on utilise deux autres classeurs qui ne se verrouillent pas ni ne sont à l'épreuve du feu. | Visite sur place, entrevues. | Dans la région où le coffre-fort n'est pas verrouillé, les employés des unités du dépôt central font confiance au personnel pour respecter les restrictions d'accès. Dans l'autre région, les classeurs ne répondent pas aux attentes. | Perte d'information possible. Possibilité d'accès non autorisé à des renseignements protégés ou classifiés.  | Dans la première région en question, garder le coffre verrouillé en tout temps, et, dans l'autre, remplacer les classeurs, afin qu'ils soient conformes à la norme attendue.   | Les documents originaux seront protégés contre la perte, la destruction ou l'accès non autorisé.   | On convient qu'il y a des points à améliorer dans ce domaine. Le risque est faible, mais les documents placés dans les coffres-forts ont besoin d'être mieux protégés. Mis à part ce qui se trouve dans les coffres-forts, la plupart des documents pourraient être reconstitués ou rédigés de nouveau s'ils étaient détruits. | Approuvé.  | Réévaluer les exigences en matière de sécurité des documents originaux et classifiés. Acheter l'équipement dont on a besoin ou exiger que le coffre-fort soit verrouillé lorsqu'on n'a pas besoin d'y accéder. Effectuer des vérifications ponctuelles pour s'assurer que l'on satisfait aux exigences. |
| 4.B.3                  |  | Dans deux régions, on a relevé le fait que les documents s'échangent sans qu'on mette à jour les renseignements figurant dans le système de prêt. Dans un cas précis, on a prêté des documents à une personne qui a par la suite pris sa retraite, sans remettre les documents. On présume qu'ils ont été prêtés à quelqu'un d'autre.  | Entrevues.                   | Les employés trouvent qu'il n'est pas pratique de remettre les documents et de les emprunter de nouveau, surtout en ce qui concerne les documents de projet.   | Problèmes de repérage des documents. La personne qui emprunte d'abord un document en conserve la responsabilité, même si elle ne l'a plus en sa possession.                  | Les renseignements relatifs aux prêts doivent comporter le nom de la personne qui a le document en sa possession. Une employée de l'unité du dépôt central a indiqué qu'un simple courriel adressé à l'unité du dépôt central, et envoyé en copie conforme à la personne à qui on prête le document, serait suffisant, puisqu'elle pourrait effectuer les modifications nécessaires dans le système. | Il serait facile de savoir où se trouvent les documents lorsqu'on en a besoin. La personne qui emprunte d'abord un document ne serait pas responsable de celui-ci lorsqu'elle ne l'aurait plus en sa possession. | Approuvé.  | Approuvé. Des listes de vérification signées par les employés qui prennent leur retraite pourraient inclure le retour des documents qu'on leur a prêtés. | Passer en revue les procédures de transfert de documents et les mettre à jour au besoin.  |
| 4.B.4                  |  | Ce ne sont pas tous les employés des unités du dépôt central qui ont la cote Secret, malgré le fait qu'ils manipulent des documents classifiés.  | Entrevues.                   | On ne l'exige pas au moment de l'embauche.   | Les employés des unités du dépôt central ont accès à des documents qu'ils ne sont pas autorisés à consulter. Il s'agit d'un cas de non-conformité avec les politiques du CT. | Augmenter la cote de sécurité de tous les employés des unités du dépôt central.  | Conformité aux politiques du CT.   | Approuvé.  | Approuvé.  | Passer en revue les cotes de sécurité des employés des unités du dépôt central et les augmenter au besoin. S'assurer que les postes ont la cote de sécurité appropriée.   |

Diversification de l'économie de l'Ouest  
Rapport de vérification (04 juillet 2006)  
Vérification de la gestion des documents physiques

| Numéro de constatation | Secteur visé<br>Critères de vérification  | Constatations/Observations /Problèmes  | Éléments probants         | Motif  | Effet/Incidence  | Recommandation   | Avantage   | Réaction de la direction aux constatations   | Réponses de la direction aux recommandations                                 | Plan d'action de la direction |
|------------------------|---|--|---------------------------|--|--|--|--|--|--|-------------------------------|
| 4.B.5                  |   | Le personnel des unités du dépôt central ne connaît pas la cote de sécurité des personnes qui empruntent des documents. Dans un des bureaux, il y a un employé de l'unité du dépôt central qui est aussi adjoint aux ressources humaines; il a donc accès à cette information.   | Observation et entrevues. | Il n'y a pas, dans le dépôt central, de liste des cotes de sécurité des employés. L'un des employés de l'unité du dépôt central a entendu dire que toutes les personnes qui occupent un poste de gestionnaire ou supérieur ont accès à tous les documents et qu'un gestionnaire peut autoriser n'importe lequel de ses employés à consulter un document. | Le personnel a accès à des documents pour lesquels il n'a pas la cote de sécurité requise. Il s'agit d'un cas de non-conformité avec les politiques du CT.               | S'assurer qu'il y a, dans le dépôt central, une liste des cotes de sécurité des employés et que les droits d'accès aux documents physiques sont gérés de façon appropriée. | Conformité avec les politiques du CT.  | Approuvé.  | Approuvé.  |                               |
| 4.B.6                  |   | Ce ne sont pas tous les employés qui connaissent les politiques et les procédures liées au déclassement de la cote Secret.   | Entrevues.                | Manque de formation, absence de politique et de procédure.   | Certains documents concernent la cote Secret longtemps après que l'information a été rendue publique. On déploie des efforts inutiles pour garder des documents secrets. | Offrir une formation au personnel des unités du dépôt central à ce sujet.  | Meilleure utilisation des ressources, qui ne serviront plus à protéger les documents n'exigeant plus la cote Secret. | Approuvé.  | Approuvé.  |                               |
| 4.C                    | Il existe des mécanismes garantissant le respect du droit des personnes à la protection des renseignements personnels lorsqu'on recueille ou qu'on divulgue de l'information. | On a constaté que les documents relatifs aux ressources humaines étaient en sécurité et que leur entreposage permettait de protéger les renseignements personnels. Tout document financier contenant des renseignements privés est placé dans le coffre-fort. Certains employés des unités du dépôt central ont fait remarquer qu'ils ne connaissaient pas bien les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et qu'il était donc possible qu'ils ne respectent pas cette loi sans le savoir. | Entrevues.                | Manque de formation.   | Possibilité de non-conformité avec la Loi.   | Offrir une formation au personnel des unités du dépôt central à ce sujet.  | On s'assurera de se conformer à la Loi.  | Approuvé. On a récemment offert à l'ensemble du personnel une formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels | Approuvé. On intégrera la recommandation à la planification dans ce domaine. |                               |



Diversification de l'économie de l'Ouest  
Rapport de vérification (04 juillet 2006)  
Vérification de la gestion des documents physiques

| Numéro de constatation                                  | Secteur visé<br>Critères de vérification  | Constatations/Observations /Problèmes   | Éléments probants | Motif  | Effet/Incidence   | Recommandation  | Avantage  | Réaction de la direction aux constatations  | Réponses de la direction aux recommandations  | Plan d'action de la direction |
|---|---|---|-------------------|--|---|---|---|---|---|-------------------------------|
| <b>5 Cycle de vie des documents et de l'information</b> |   |   |                   |  |   |   |   |   |   |                               |
| 5.A   | On intègre les exigences en matière d'information aux nouvelles versions ou aux versions modifiées des politiques, des programmes, des systèmes, des services et des systèmes technologiques gouvernementaux. | Exception faite des données relatives aux résultats, aucune exigence particulière en matière d'information, surtout en ce qui a trait aux documents physiques, ne fait partie des nouvelles versions ou des versions modifiées des programmes.  | Entrevues.        | Il n'y a pas d'exigence précise quant à la gestion de l'information dans les mémoires au Cabinet et dans les présentations au Conseil du Trésor. | On n'envisage pas à l'avance l'incidence sur la GI de nouveaux programmes pouvant épuiser les ressources actuelles.                                       | Même si cela n'est pas précisé dans les mémoires au Cabinet, le Ministère devrait tenir compte de la planification de la GI dans la prévision de l'incidence des programmes sur les ressources. | Les ressources actuelles en GI ne seront pas sur-utilisées dans le cadre de la mise en œuvre des nouveaux programmes. | Approuvé.   | Approuvé.   |                               |
| 5.B.1   | En ce qui concerne la collecte, la création, la réception et la saisie, la collecte, le partage et la réutilisation de l'information sont optimisés, et on document les décisions prises.                     | Comme on l'a mentionné en 4.A.1, on ne recueille pas toute l'information; on ne peut donc pas optimiser le partage et la réutilisation de cette information.  | Entrevues.        | s/o  | s/o   | s/o   | s/o   | Approuvé.   | s/o   | s/o                           |
| 5.B.2   |   | On a constaté qu'à l'exception des premiers chiffres du code de classification des documents, chacune des régions utilise son propre système de numérotation secondaire.  | Entrevues.        | Manque de coordination ou absence de norme ministérielle.  | Le fait d'utiliser des systèmes de numérotation indépendants demande plus de travail, tout comme la récupération de l'information d'une région à l'autre. | Les Services intégrés doivent administrer cette fonction et mettre à jour un manuel de classification unique, en format électronique.   | Moins de travail et un classement uniforme permettant la récupération facile de l'information.                        | Approuvé.   | Approuvé. Cela semble être une bonne idée, mais il se peut qu'elle ne puisse pas être mise en pratique en raison des coûts engendrés dans certaines régions par l'adoption du nouveau système ministériel de numérotation secondaire. |                               |
| 5.C   | On repère, catégorise, catalogue et stocke l'information de façon à soutenir avec efficacité et efficience les processus opérationnels.   | L'information qui arrive au dépôt central est classifiée par la personne qui l'envoie, et les employés des unités du dépôt central confirment cette classification ou consultent d'autres personnes à ce sujet. Les utilisateurs ont l'impression qu'on appuie les processus auxquels ils ont recours, surtout en ce qui a trait aux projets. | Entrevues.        | s/o  | s/o   | s/o   | s/o   | Approuvé. Il reste du travail à faire dans certains bureaux pour s'assurer que la personne qui envoie l'information utilise les bons codes. | s/o   | s/o                           |

Diversification de l'économie de l'Ouest  
Rapport de vérification (04 juillet 2006)  
Vérification de la gestion des documents physiques

| Numéro de constatation | Secteur visé<br>Critères de vérification  | Constatations/Observations /Problèmes  | Éléments probants     | Motif | Effet/Incidence | Recommandation | Avantage | Réaction de la direction aux constatations | Réponses de la direction aux recommandations | Plan d'action de la direction |
|------------------------|---|--|-----------------------|-------|-----------------|----------------|----------|--|--|-------------------------------|
| 5.D                    | On est en mesure de repérer et de récupérer l'information ministérielle et de la communiquer aux utilisateurs, qui ont ainsi un accès rapide et pratique à cette information. | On peut repérer et récupérer rapidement et facilement l'information envoyée au dépôt central. Dans certains cas, lorsqu'on a prêté les documents à d'autres employés sans respecter les procédures normales de prêt, on a eu recours à des courriels adressés à tous pour retrouver les documents manquants. Jusqu'à maintenant, on n'a jamais eu besoin d'effectuer de recherche sur place dans tous les bureaux. | Entrevues, courriels. | s/o   | s/o             | s/o            | s/o      | Approuvé.                                  | s/o  | s/o                           |
| 5.E                    | La facilité d'utilisation et la protection de l'information à long terme sont assurées.   | Exception faite de ce qu'on a dit en 4.B, les documents sont protégés contre l'usure et la détérioration.  | Entrevues.            | s/o   | s/o             | s/o            | s/o      | Approuvé.                                  | s/o  | s/o                           |

Diversification de l'économie de l'Ouest  
Rapport de vérification (04 juillet 2006)  
Vérification de la gestion des documents physiques

| Numéro de constatation                 | Secteur visé<br>Critères de vérification   | Constatations/Observations<br>/Problèmes   | Éléments probants | Motif  | Effet/Incidence  | Recommandation  | Avantage   | Réaction de la direction aux constatations   | Réponses de la direction aux recommandations  | Plan d'action de la direction  |
|--|--|--|-------------------|--|--|---|--|--|---|--|
| 5.F                                    | On suit les plans de conservation et d'élimination du Ministère pour s'assurer qu'on élimine en temps opportun l'information, conformément aux obligations prévues par les lois et les politiques. | On a mis en œuvre les plans et les calendriers de conservation ainsi que les autorisations de disposition de documents de BAC.   | Entrevues.        | s/o  | s/o  | s/o   | s/o  | Approuvé.  | s/o   | s/o  |
| 5.G                                    | Le Ministère est en mesure d'évaluer la conformité et le rendement généraux de ses programmes de gestion de l'information.   | Il n'y a pas de cadre de gestion du rendement pour les documents physiques.  | Entrevues.        | On n'a effectué aucune planification et on n'a pas, entre autres, défini de cadre de gestion du rendement. Jusqu'à maintenant, on ne considère pas les documents physiques comme faisant partie de la GI en général ou des plans du Ministère. | Le Ministère n'est pas en mesure d'évaluer son rendement au chapitre de la gestion des documents physiques.  | Intégrer un volet sur la gestion des documents physiques aux plans en matière de GI du Ministère, en mettant sur pied un cadre de gestion du rendement.   | Confiance accrue dans la gestion des documents physiques, étant donné que l'on peut cerner tout point faible et y apporter une solution à tout moment. | Approuvé.  | Approuvé.   | Définir des indicateurs de rendement et les intégrer aux plans de travail des régions et des sections.                   |
| <b>6 Point de vue de l'utilisateur</b> |  |  |                   |  |  |   |  |  |   |  |
| 6.A                                    | Les utilisateurs connaissent les produits et services du Ministère en matière d'information.   | Mis à part les documents de projet, les personnes interrogées (autre les employés des unités du dépôt central) n'étaient pas vraiment au courant des documents disponibles dans le dépôt central. Le public a accès à InfoSource, où l'on peut trouver la liste du fonds de renseignements du Ministère. | Entrevues.        | s/o  | s/o  | s/o   | s/o  | s/o  | s/o   | s/o  |
| 6.B                                    | On offre des programmes de formation et de soutien aux utilisateurs pour les aider à accéder à l'information et à l'utiliser.  | Il n'existe pas de programme de formation particulier pour les employés. Dans l'une des régions, les agents du contrôle et des paiements et les agents de projet ont reçu une formation particulière. DEO ne fournit pas d'orientation à ce sujet à ses nouveaux employés.                               | Entrevues.        | Peu ou pas de formation officielle pour les utilisateurs. Le dépôt central ne fait pas partie des priorités de l'orientation pour les nouveaux employés.   | Moins on en sait, plus on se méfie et moins on envoie de façon volontaire des documents au dépôt central pour qu'ils soient entreposés correctement. | L'orientation pour les employés devrait comporter un volet sur le dépôt central. Une fois qu'on aura intégré cette composante au plan en matière de GI et que les pratiques des régions seront uniformes, il faudra offrir une formation à tous les employés. | Confiance accrue dans la fonction du dépôt central pour les documents autres que les documents de projet.  | Approuvé. On a déjà offert de la formation de façon officieuse. La formation prévue pour janvier 2006 dans la région de la capitale nationale a dû être annulée en raison d'un gel budgétaire. | Approuvé. Toute formation officielle devra être obligatoire si l'on veut s'assurer de la participation des employés. Il serait utile de donner un aperçu général du sujet et de fournir le nom des personnes-ressources qui peuvent régler des problèmes. | Ajouter un volet sur la gestion et la classification des documents à la trousse d'orientation utilisée dans les régions. |
| 6.C                                    | Il existe des mécanismes permettant de mesurer et d'évaluer les produits et les services d'information en fonction de la rétroaction des utilisateurs.   | Mécanismes officieux seulement.  | Entrevues.        | On n'a pas constaté l'existence de mécanismes officiels.   | Les mécanismes officieux répondent à des besoins précis et ne sont pas toujours objectifs.   | Intégrer un mécanisme officiel au cadre de gestion du rendement, qui fait l'objet de la recommandation 5.G.   | On pourrait cerner les problèmes plus rapidement, et la confiance dans la fonction du dépôt central s'en trouverait accrue.                            | Approuvé.  | Approuvé. On envisagera de formuler une orientation ministérielle.  | Définir des indicateurs de rendement et les intégrer aux plans de travail des régions et des sections.                   |