

Vérification de suivi
de la région du Québec

Direction générale
de la vérification et de l'évaluation

Janvier 2002

Table des matières

Sommaire	1
1.0 Objectif de la vérification de suivi	2
2.0 Approche de la vérification de suivi.....	2
3.0 Résultats de la vérification de suivi.....	3
3.1 Finances.....	3
3.2 Services administratifs.....	5
3.3 Gestion des ressources humaines	7
3.4 Services informatiques	9

Sommaire

L'objectif de cette vérification de suivi est de déterminer si l'administration régionale a mis en place des procédures afin de rectifier les lacunes identifiées dans le rapport de vérification de 1997. L'équipe de vérification a constaté que la direction régionale a rectifié la plupart des lacunes identifiées dans le rapport de vérification de 1997. Cependant, certains éléments pourraient encore être améliorés afin d'assurer une gestion efficiente des opérations dans la région. Les éléments de discussion sont présentés ci-dessous, de façon succincte, sans pour autant en fournir le contexte :

Services administratifs

Il y a un contrôle inadéquat de l'inventaire de la Division des faillites, bureau de Montréal. La direction régionale doit s'assurer que l'inventaire de la Division des faillites du bureau situé au 5, Place-Ville-Marie soit dressé et enregistré dans le système SIFM le plus tôt possible.

La région du Québec n'a pas encore implanté dans l'ensemble du secteur une gestion intégrée des documents. La direction régionale doit s'assurer que la gestion intégrée des documents soit implantée dans tous les bureaux de la région du Québec et que tous les employés soient sensibilisés aux différentes étapes du projet. De plus, la direction régionale doit s'assurer qu'une procédure commune de la gestion intégrée des documents soit établie et accessible à tous les employés.

Gestion des ressources humaines

La région n'a pas encore mis en place un système intégré de gestion des ressources humaines pour l'ensemble de la région du Québec. La direction régionale doit s'assurer que le système intégré de gestion des ressources humaines axé sur les compétences soit implanté dans la région du Québec, afin d'assurer la relève et le renouvellement de personnel compétent au sein d'Industrie Canada.

Le Service des ressources humaines doit maintenir ses mesures administratives afin que la gestion régionale de tous les secteurs s'assure que les évaluations de rendement de leurs employés soient complétées dans un délai raisonnable.

Les détails de ces observations sont présentés dans la troisième section de ce rapport. La direction régionale a été mise au courant des observations mentionnées dans ce rapport et des mesures seront prises afin de remédier aux faiblesses identifiées.

1.0 Objectif de la vérification de suivi

L'objectif général de cette vérification est de déterminer si l'administration régionale a rectifié les lacunes identifiées dans le rapport de vérification de juillet 1997 afin d'assurer une gestion efficace des opérations.

2.0 Approche de la vérification de suivi

La vérification de suivi a été effectuée tout en tenant compte de la pertinence des observations et du niveau de risque pour l'organisation. Notre démarche a été de vérifier certains dossiers et certains documents et d'effectuer des entrevues avec les gestionnaires et les employés concernés. L'équipe de vérification a effectué le travail dans l'intention de rendre compte des mesures mises en place par la direction régionale, afin de rectifier les éléments soulevés dans les recommandations du rapport de vérification de juillet 1997.

Nous avons eu une discussion avec les gestionnaires concernés pour chaque élément de gestion vérifié afin de les informer des principales constatations.

3.0 Résultats de la vérification de suivi

3.1 Finances

RECOMMANDATION # 1 du rapport de vérification de 1997 :

Le Service des finances, de la réingénierie et de l'administration doit, conjointement avec les services informatiques, s'assurer que tous les gestionnaires aient accès à l'information du système RAMS directement à l'écran et sur papier, et que les employés des centres de responsabilités soient adéquatement formés pour utiliser le système. Les mêmes points devraient être considérés au moment de la mise en œuvre du nouveau système financier.

Le système RAMS n'est plus utilisé. Le système SIFM (SAP) fut implanté en 1998. Au début, la formation fut donnée par l'administration centrale d'Ottawa. Maintenant, un nouvel employé bénéficie de cours de formation selon ses besoins, donnés par le personnel financier de la région du Québec, et tous les employés ont accès au manuel de formation par le biais du réseau intranet du ministère. Chaque employé doit recevoir une accréditation du bureau régional afin d'avoir accès au système. Les employés sont généralement bien formés. Les gestionnaires n'ont généralement pas de problème d'accès au système.

RECOMMANDATION # 2 du rapport de vérification de 1997 :

Le Service des finances, de la réingénierie et de l'administration doit revoir le processus de facturation et de réception des fonds pour les bureaux de districts du Québec en coopération avec Mesures Canada, afin d'assurer une opération plus efficiente et un meilleur contrôle de la réception des fonds.

Depuis le mois de septembre 2001, la perception des fonds pour Mesures Canada se fait à Ottawa à partir de l'administration centrale. Du mois de mai 1999 au mois de septembre 2001, la perception des fonds se faisait à London, Ontario. Nos discussions avec la directrice des finances et de l'administration centrale de Mesures Canada à Ottawa nous ont appris que la responsabilité de la perception des fonds pour Mesures Canada était centralisée à Ottawa pour la région du Québec.

RECOMMANDATION # 3 du rapport de vérification de 1997 :

Le Service des finances, de la réingénierie et de l'administration, en coopération avec le responsable de la réception du 5, Place-Ville-Marie, doit s'assurer que la conciliation des fonds remis au gestionnaire de la comptabilité est effectuée sur une base mensuelle. Une personne indépendante doit comparer les revenus enregistrés dans le système RAMS avec ceux figurant dans le registre à la réception, lesquels sont transmis au Service des finances.

Au moment de la perception des fonds, le responsable de la réception prépare un reçu en trois copies et une liste (registre de la perception de fonds) des fonds perçus. Une copie du reçu est remise au client; une deuxième copie est envoyée au gestionnaire de la comptabilité avec les fonds et la liste des fonds perçus. Le Service de la comptabilité utilise la liste préparée par le responsable de la réception pour enregistrer les dépôts dans le système. La troisième copie du reçu est envoyée à l'administration centrale à Ottawa.

À Ottawa, il y a une personne qui compare les reçus avec les formulaires d'inscription reçus des clients et les dépôts effectués. Lorsqu'il y a un formulaire d'inscription et/ou un dépôt auquel aucun reçu ne peut être jumelé, cette personne communique avec le Service des finances afin de récupérer une copie du reçu pour la transaction concernée. La comparaison des reçus, des formulaires et des dépôts qui est effectuée à Ottawa représente la conciliation par une personne indépendante des revenus enregistrés dans le système et des revenus figurant dans le registre à la réception.

RECOMMANDATION # 4 du rapport de vérification de 1997 :

Le Service des finances, de la réingénierie et de l'administration doit aviser clairement tous les centres de responsabilités quant aux procédures à suivre pour l'ouverture du courrier et le dépôt des fonds reçus. Cette procédure permet d'assurer que deux personnes assistent à l'ouverture du courrier en tout temps et que les pièces justificatives soient conservées pour les sommes reçues par courrier (brouillard).

Une note de sensibilisation fut acheminée au mois de septembre 2000 à cet effet. En général, le courrier est maintenant ouvert par deux personnes et les pièces justificatives sont conservées pour les sommes reçues. Le registre de caisse est maintenant signé par deux personnes.

Conclusion, Service des finances

La direction régionale a mis en place des mesures correctives en réponse aux recommandations contenues dans le rapport de 1997, concernant le Service des finances.

3.2 Services administratifs

RECOMMANDATION # 5 du rapport de vérification de 1997 :

La région doit s'assurer que le système GE soit accessible aux responsables des flottes de véhicule des districts.

C'est maintenant la compagnie Automotive Ressources International (ARI) qui est chargée de la gestion d'entretien des véhicules. Les responsables des flottes de véhicule des districts ont tous accès au système Inside ARI de ARI.

RECOMMANDATION # 6 du rapport de vérification de 1997 :

Afin d'éviter l'utilisation des véhicules à des fins personnelles et que certains utilisateurs profitent d'avantages imposables non déclarés, l'administration régionale doit rendre obligatoire l'utilisation d'un carnet de bord dans tous les véhicules, s'assurer que les véhicules ne portant pas de marque ministérielle soient marqués ou fassent l'objet d'une exemption officielle et s'assurer que les utilisateurs des véhicules gérés par l'administration régionale rapportent ces derniers à la Place-Ville-Marie en fin de journée, à moins que la situation ne le justifie.

Les carnets de bord sont utilisés dans tous les véhicules. Les véhicules portent la marque ministérielle, sauf ceux officiellement exemptés par le sous-ministre adjoint des opérations. Ces derniers sont utilisés pour des enquêtes spéciales. Les véhicules sont rapportés au 5, Place Ville-Marie en fin de journée, à moins que la situation ne le justifie.

RECOMMANDATION # 7 du rapport de vérification de 1997 :

La région doit s'assurer que les inventaires soient dressés le plus tôt possible et qu'un suivi soit effectué par le Service des finances, de la réingénierie et de l'administration afin de confirmer que ces derniers ont été effectués de façon adéquate et qu'il n'existe aucun dédoublement entre le système du Ministère et les systèmes mis en place par les secteurs.

Industrie Canada - Vérification de suivi de la région du Québec

Les inventaires ont été dressés et sont inscrits dans le SIFM pour toute la région du Québec, sauf la Division des faillites du bureau de Montréal. Cette division travaille présentement à dresser l'inventaire et le tout devrait être complété d'ici la fin mars 2002. L'information relative au numéro de bon d'achat, à la date de réception et au prix unitaire manque dans plusieurs cas pour les biens acquis il y a plusieurs années.

RECOMMANDATION # 8 du rapport de vérification de 1997 :

La région doit mettre en œuvre le plus tôt possible le système de gestion de l'information utilisé présentement dans les autres régions, ainsi qu'une procédure commune dans tous les services de la région pour la gestion des dossiers, y compris la codification, le classement et l'archivage.

Le système national pour la gestion des dossiers iRIMS (intergrated Recorded Information Management System) a été implanté dans la majorité des bureaux régionaux. La région a établi une procédure qui décrit le fonctionnement du iRIMS à travers toutes les étapes du cycle de vie d'un dossier, de la création à l'archivage, et elle est disponible pour tous les employés sur le système Notes. Le système iRIMS ne répondait pas au besoin du district de Québec ni de celui de Sherbrooke; donc, l'implantation du système iRIMS fut abandonnée dans ces deux districts. Pour la gestion des dossiers opérationnels, le système SCIO (la structure de classification de l'information organisationnelle) fut implanté dans les régions de Québec et de Sherbrooke. La Division des faillites n'implantera pas le système iRIMS. Cette division utilise son propre système de gestion des documents.

Un nouveau système de la gestion des documents vient d'être adopté par Industrie Canada à Ottawa : gérer les documents de façon intégré. La région du Québec devrait être une des premières à l'implanter. Le système va d'abord être implanté au Spectre, technologies de l'information et télécommunications du Québec et ensuite dans les autres secteurs. La gestion intégrée des documents consiste à mettre en place une structure de classification, des outils documentaires, un modèle d'information et, finalement, un bureau virtuel. Ce système apportera des bénéfices au niveau du positionnement stratégique et de la pérennité des informations. Le Comité consultatif du projet est composé de six personnes de la région du Québec et d'une personne de l'administration centrale à Ottawa. La fin de ce projet est prévue pour le 31 mars 2003.

Conclusion, Services administratifs

La direction régionale a mis en place des mesures visant à rectifier la plupart des lacunes mentionnées dans les recommandations concernant les services administratifs. Cependant, nous suggérons la mise en œuvre des recommandations suivantes:

Recommandation # 1 :

La direction régionale doit s'assurer que l'inventaire de la Division des faillites du bureau situé au 5, Place-Ville-Marie soit dressé et enregistré dans le système SIFM le plus tôt possible.

Recommandation # 2 :

La direction régionale doit s'assurer que la gestion intégrée des documents soit implantée dans tous les bureaux de la région du Québec et que tous les employés soient sensibilisés aux différentes étapes du projet. De plus, la direction régionale doit s'assurer qu'une procédure commune propre au nouveau système de la gestion des documents soit établie et accessible à tous les employés.

3.3 Gestion des ressources humaines

RECOMMANDATION # 9 du rapport de vérification de 1997 :

La directrice exécutive régionale doit s'assurer que le Plan d'action ministériel pour les ressources humaines soit développé en tenant compte des éléments suivants :

- la détermination des besoins en ressources humaines en matière de spécialisation et d'expérience;*
- l'évaluation des effectifs (âge, retraite, ancienneté, etc.);*
- la détermination des besoins en formation;*
- le plan de réduction des effectifs (plan ministériel); et*
- l'élaboration d'un plan intégré de gestion des ressources humaines, lequel sera étendu à tous les secteurs.*

Le Plan d'action ministériel global n'a jamais été préparé. La plupart des éléments mentionnés dans la recommandation ont été traités dans des rapports et des présentations distincts, mais aucun rapport englobant tous les éléments n'a été préparé.

La direction de la gestion du Spectre, technologies de l'information et télécommunications de la région du Québec (STIT-Q) participe actuellement à un projet pilote afin de créer un système pour intégrer ses processus de gestion des ressources humaines axé sur les compétences, avec la coopération de l'administration

Industrie Canada - Vérification de suivi de la région du Québec

centrale à Ottawa. Ce système est d'une utilité primordiale pour Industrie Canada en matière de relève, de renouvellement du personnel et de gestion des compétences. Le projet consiste à intégrer de nouveaux modules du système PeopleSoft, qui est présentement utilisé par le Ministère. Une fois le projet pilote terminé, le système sera étendu à l'ensemble de la région du Québec et, par la suite, à l'échelle nationale. Le projet pilote est divisé en trois phases, dont la dernière devrait se terminer en mars 2003. Un guide d'implantation du système sera également établi afin de faciliter l'implantation du système dans les autres régions.

RECOMMANDATION # 10 du rapport de vérification de 1997 :

Le Service des ressources humaines et les gestionnaires des secteurs doivent adopter les mesures nécessaires afin de s'assurer que les évaluations de rendement des employés soient complétées dans un délai raisonnable.

Le directeur des ressources humaines fait un rappel en début d'année, plus particulièrement au mois d'avril, aux gestionnaires de districts afin de leur indiquer que les évaluations de rendement des employés doivent être complétées et qu'une copie doit être remise à l'adjointe du Service des ressources humaines au 5, Place-Ville-Marie. La direction des ressources humaines prépare un rapport sommaire qui indique le nombre total des évaluations à compléter, le nombre d'évaluations qui l'ont été et le nombre d'évaluations qui n'ont pas été finalisées. Nous avons examiné le rapport sommaire des évaluations de 2000-2001 mis à jour le 1er novembre, et celui-ci indique que 84 % des évaluations de rendement, dont l'échéance était le 1er juin, avaient été complétées.

Conclusion, gestion des ressources humaines

Le Service des ressources humaines a pris des mesures qui ont comblé certains éléments des recommandations du rapport de vérification de 1997 et d'autres mesures seront bientôt implantées.

Recommandation # 3

La direction régionale doit s'assurer que le système intégré de gestion des ressources humaines axé sur les compétences soit implanté dans la région du Québec, afin d'assurer la relève et le renouvellement de personnel compétent au sein d'Industrie Canada.

Recommandation # 4

Le Service des ressources humaines doit maintenir ses mesures administratives afin que la gestion régionale de tous les secteurs s'assure que les évaluations de rendement de leurs employés soient complétées dans un délai raisonnable.

3.4 Services informatiques

RECOMMANDATION # 11 du rapport de vérification de 1997 :

L'équipe de vérification recommande que les ententes de services avec les secteurs soient établies le plus tôt possible afin qu'une structure de recouvrement et de répartition des coûts soit en vigueur pour l'exercice 1997-1998.

Des ententes de services ont été conclues avec les secteurs afin d'établir une structure de recouvrement et de répartition des coûts. Les ententes sont renouvelées annuellement.

RECOMMANDATION # 12 du rapport de vérification de 1997 :

Tout accès aux salles de réseaux (informatique) doit être limité aux administrateurs de réseau ou d'information. Les responsables des services informatiques doivent vérifier l'existence de telles mesures de contrôle dans les districts et en faire rapport aux services informatiques.

La plupart des salles de réseaux ont été revues dans le cadre du processus normal de renégociation des baux afin de les rendre plus sécuritaires. Les salles de réseaux sont accessibles au personnel autorisé seulement. L'accès aux salles est contrôlé et les portes sont verrouillées.

RECOMMANDATION # 13 du rapport de vérification de 1997 :

En l'absence de procédures ministérielles, la région doit s'assurer de la mise en place de procédures pour la disposition de l'information contenue sur les rubans, disquettes, etc.

Le directeur des services d'information et des technologies de la région du Québec a envoyé une note de service signalant les procédures pour la disposition et l'entreposage de l'information à l'ensemble du personnel de la région du Québec.

RECOMMATION # 14 du rapport de vérification de 1997 :

Les services informatiques de la région doivent s'assurer que tous les mots de passe contiennent au minimum six caractères comme le stipulent les normes du Ministère. On devra également s'assurer que tous les mots de passe temporaires (visiteurs) sont changés régulièrement.

Industrie Canada - Vérification de suivi de la région du Québec

Les mots de passe contiennent maintenant un minimum de six caractères comme le stipulent les normes du Ministère. Les mots de passe temporaires n'existent plus.

RECOMMANDATION # 15 du rapport de vérification de 1997 :

Le mot de passe des administrateurs de réseau devrait être changé plus fréquemment (mensuellement).

Le système Novell oblige les administrateurs à changer leur mot de passe à tous les trente jours.

RECOMMANDATION #16 du rapport de vérification de 1997 :

La région doit s'assurer qu'on effectue un archivage complet de ses données informatiques, et ce, sur une base quotidienne afin d'assurer la sécurité de l'information.

L'archivage des données informatiques se fait maintenant sur une base quotidienne et l'information est conservée hors site. La région a élaboré un document qui spécifie les procédures concernant la sauvegarde des données, et ce document est accessible à tous les individus qui sont responsables des procédures de sauvegarde.

Conclusion, services informatiques

La direction régionale a mis en place les mesures correctives suite aux recommandations contenues dans le rapport de vérification, au sujet des services informatiques.