

Janvier 2023

VÉRIFICATION DE LA GESTION DE L'INFORMATION

Direction générale de la vérification et de l'évaluation



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Canada

Remerciements

L'équipe de vérification remercie les employés d'Anciens Combattants Canada, de Statistique Canada, de la Gendarmerie royale du Canada, de l'Agence des services frontaliers du Canada et de Bibliothèque et Archives Canada. Leurs contributions ont été essentielles au succès de cette vérification.

Table des matières

1.0	RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	1
2.0	À PROPOS DE LA VÉRIFICATION	3
3.0	RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION	4
4.0	OPINION SUR LA VÉRIFICATION.....	12
	ANNEXE A – CRITÈRES DE VÉRIFICATION	13
	ANNEXE B – MÉTHODE	14

1.0 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

La vérification de la gestion de l'information a été approuvée par le sous-ministre dans le cadre du Plan de vérification axé sur le risque (PVAR) 2021-2023.

Au gouvernement du Canada, l'information est protégée en tant que bien public et gérée comme un bien stratégique afin de maximiser sa valeur au service des Canadiens. Cette vision est concrétisée grâce à la mise en œuvre de la Stratégie de gestion de l'information du gouvernement du Canada et d'instruments de politique connexes comme la Politique sur les services et le numérique.

La gestion de l'information (GI) est une discipline qui oriente et appuie la gestion efficace et efficiente de l'information dans une organisation, de la planification à l'élimination ou à la préservation à long terme, en passant par le développement des systèmes. La GI met l'accent sur la capacité des organisations de saisir, de gérer, de préserver, de stocker et de diffuser la bonne information aux bonnes personnes au bon moment. Le Ministère produit une vaste gamme de renseignements, y compris des données, des documents, des graphiques, des enregistrements, des vidéos, des photographies et des publications dans les médias sociaux. Grâce aux progrès de la technologie, la quantité d'information et d'information numérique, en particulier, continue d'augmenter de façon exponentielle chaque année. Les options de stockage (p. ex. le nuage) sont évolutives, ce qui facilite et rend moins coûteux le stockage de grandes quantités d'information.

Anciens Combattants Canada a une unité centralisée de gestion de l'information à l'Administration centrale, qui veille à ce que les responsabilités en la matière soient assumées.

Les principales activités de l'équipe de GI d'Anciens Combattants Canada (ACC) sont les suivantes¹ :

- Établir la gouvernance de la GI;
- Élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices à l'appui des politiques de GI et des exigences des organismes centraux;
- Promouvoir la sensibilisation aux pratiques exemplaires et aux procédures de GI afin de s'assurer que les employés comprennent leurs rôles et leurs responsabilités;
- Fournir au personnel d'ACC des conseils, de l'orientation et de la formation sur la GI;
- Diriger et soutenir une GI efficace et efficiente pendant la planification de projets et le développement de systèmes;
- Aider ACC à respecter ses engagements en matière d'ouverture et de transparence.

Plus précisément, l'équipe de GI d'ACC fournit des services d'experts pour appuyer

¹[Gestion de l'information – ACC au tr@vail \(vac-acc.gc.ca\)](mailto:tr@vail.vac-acc.gc.ca)

une gestion efficace et coordonnée de l'information au sein du Ministère. Ces services comprennent les suivants :

- Gestion du cycle de vie des dossiers (papier et électroniques);
- Gestion de la bibliothèque et recherche;
- Orientation, conseils et directives sur les questions suivantes :
 - Comment classer, organiser et stocker des renseignements papier et électroniques;
 - Où, comment et pour combien de temps les renseignements doivent être conservés;
 - Comment éliminer l'information;
 - Quelles décisions et mesures doivent être documentées, et quels renseignements ont une valeur opérationnelle et archivistique;
 - Quelles sont les exigences en matière de GI dans les énoncés de travail, les contrats et les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée;
 - Quelles sont les meilleures pratiques de GI pour assurer une utilisation uniforme, efficace et efficiente de l'information.
- Sensibilisation à la GI et formation, y compris la formation sur GCdocs²;
- Mise en œuvre et surveillance des politiques, des normes, des principes et des pratiques afin d'assurer la conformité du Ministère aux directives du Secrétariat du Conseil du Trésor et de Bibliothèque et Archives Canada;
- Repérage et transfert des documents d'archives à Bibliothèque et Archives Canada aux fins de préservation à long terme;
- Participation à la planification de projets et aux initiatives visant à déterminer les exigences en matière de gestion de l'information;
- Surveillance et exploitation de GCdocs en tant que répertoire d'information ministériel;
- Mise en œuvre du gouvernement ouvert³.

Le fait de s'assurer que l'information est mise à jour et stockée de façon appropriée permet une bonne gouvernance, la prise de décisions éclairées et une communication efficace et efficace de l'information publique.

² GCdocs est un outil Web et un répertoire officiel utilisé pour gérer, organiser et échanger de l'information électronique au sein du gouvernement du Canada.

³ Le gouvernement ouvert vise à rendre le gouvernement plus accessible à tous. Il permet de participer à des conversations, de trouver des données et des dossiers numériques, et d'en apprendre davantage sur le gouvernement ouvert.

2.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION

2.1 Objectifs et portée de la vérification

Objectifs de la vérification

L'objectif de cette vérification était de fournir une assurance raisonnable que des cadres de surveillance de la gouvernance adéquats étaient en place pour assurer la gestion efficace de l'information à Anciens Combattants Canada.

Plus précisément, l'objectif était de fournir une assurance raisonnable de ce qui suit :

- ACC a mis en œuvre un cadre de contrôle de gestion efficace qui comprend la responsabilisation, les rôles, les responsabilités et la surveillance afin d'atténuer les risques liés à la gestion de l'information;
- ACC a mis en œuvre des contrôles opérationnels et techniques efficaces par l'entremise de l'organisation, ce qui comprend des méthodes et des outils de tenue de documents, ainsi que des activités de sensibilisation et de formation visant à atténuer les risques liés à la gestion de l'information.

Portée

La gestion de l'information est un domaine très large qui comporte de nombreux volets. La portée de la vérification comprenait les cadres de GI et de contrôle de la gouvernance en place du 1^{er} janvier 2020 au 30 septembre 2021 inclusivement. Les travaux de l'équipe de vérification portaient sur les principales activités de l'équipe de gestion de l'information d'ACC, pour la période susmentionnée, comme elles ont été décrites dans la section des renseignements généraux ci-dessus. La vérification n'a pas porté sur la sécurité des systèmes qui gèrent l'information puisque cette sécurité a rapport à la vulnérabilité face aux attaques externes comme les menaces de cyberattaques. De plus, la vérification était axée sur la gestion de l'information ministérielle et non sur les renseignements liés aux vétérans.

Les constatations et les conclusions de la vérification contenues dans le présent rapport sont fondées sur des éléments probants suffisants et adéquats recueillis selon des procédures conformes aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des vérificateurs internes, et étayées par les résultats du programme d'assurance et d'amélioration de la qualité.

Les opinions exprimées dans le présent rapport sont fondées sur les conditions qui existaient au moment de la vérification et ne s'appliquent qu'à l'entité examinée.

Des renseignements supplémentaires, y compris les critères et la méthode de vérification, sont fournis aux annexes A et B.

3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

3.1 Cadre de gouvernance de la gestion de l'information

Un cadre de gouvernance contient les pratiques et les procédures qu'on peut raisonnablement s'attendre à voir mises en place dans un ministère ou un organisme pour permettre l'atteinte des objectifs. Ces pratiques aident à créer de la valeur opérationnelle et à minimiser les risques pour l'organisation. Elles comprennent les politiques, les procédures, les processus opérationnels, les rôles et les responsabilités, les objectifs et les mesures de rendement, la surveillance et la production de rapports.

Un cadre efficace appuie la capacité de l'organisation à gérer les risques et à atteindre les objectifs liés à l'efficacité opérationnelle et à la fiabilité des rapports. Il est important de noter qu'un cadre ne garantit pas la prévention, la détection et la gestion des risques, ni l'atteinte des objectifs par l'organisation. Toutefois, cela augmente considérablement la probabilité que les risques organisationnels soient atténués et que les objectifs soient atteints⁴.

Du point de vue de la GI, cela devrait signifier que l'information importante est correctement tenue à jour et stockée et qu'elle est facilement accessible pour guider et appuyer la prise de décisions éclairées et efficaces.

3.1.1 Rôles et responsabilités

Pourquoi c'est important

Au début de la vérification, l'équipe de vérification s'attendait à ce que les rôles et les responsabilités, les principaux produits livrables, les exigences en matière de formation et les mesures de rendement et de rapport soient clairement définis dans un cadre intégré appuyant la gestion globale de l'information à Anciens Combattants Canada. Les rôles et responsabilités définis fournissent de la clarté, de l'harmonisation et des attentes aux personnes chargées de gérer de manière adéquate l'information ministérielle.

Étant donné que la gestion de l'information est une responsabilité de tous les employés du Ministère, cela montre également qu'il est essentiel que tous les employés comprennent leurs rôles et leurs responsabilités, et pas seulement ceux qui travaillent à la Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information. Si l'information ministérielle importante n'est pas tenue à jour et facilement accessible, il existe le risque que l'information ne soit pas entièrement disponible pour appuyer la prise de décisions éclairées.

⁴ Secteur de la vérification interne du Bureau du contrôleur général : Les contrôles de gestion de base, Un guide à l'intention des vérificateurs internes (2007).

Constatations

ACC n'a pas actuellement de cadre de gouvernance pour la GI. Au cours de la période couverte par la vérification, le Ministère a mis en place la stratégie d'information et de données d'ACC 2019-2022. La stratégie visait à faire en sorte que le Ministère puisse prendre des décisions fondées sur des données et une analyse fiables, exactes et de qualité. Bien que cette stratégie ne soit pas propre à la GI, elle comprenait des commentaires sur les cadres et outils de gouvernance liés à la GI.

En guise de suivi à la mise en œuvre de la stratégie, l'équipe de vérification a constaté que, selon l'examen récent des progrès réalisés relativement à la stratégie, des modèles et des méthodes de gouvernance de l'information minimaux étaient en place à ACC. De plus, l'examen a permis de constater que l'état initial en matière de gouvernance de l'information a peut-être été surestimé et que la gouvernance de l'information n'a pas reçu l'attention dont elle avait besoin en 2019-2022.

L'équipe a constaté que le Ministère a mis sur pied un Comité exécutif des intendants des données et un comité des intendants des données. Le mandat, les ordres du jour des réunions et les comptes rendus des décisions sont disponibles. Les documents contiennent des directives sur les rôles et responsabilités des présidents et des membres, mais l'accent est davantage mis sur les données que sur la GI.

Les entrevues menées auprès des employés de la Direction générale de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information ont révélé qu'ils étaient au courant de leurs rôles et responsabilités en matière de GI. Dans le cadre de la vérification, l'équipe a mené un sondage auprès de tous les employés d'ACC pour évaluer leur niveau de connaissances liées à la GI et aux rôles et responsabilités de chacun au sein du Ministère. Huit cent trente-trois (833) réponses ont été reçues⁵ :

- 67 % des répondants ont démontré qu'ils connaissaient et comprenaient bien ou très bien leurs rôles et responsabilités en matière de GI;
- 57 % des répondants ont déclaré que la GI était une priorité pour eux;
- 63 % des répondants ont déclaré que la GI était une priorité pour leur division;
- 63 % des répondants ont déclaré que les pratiques de GI étaient bonnes ou très bonnes au sein de leur division.

En août 2020, une présentation a été faite à la haute direction sur l'importance de

⁵ Le sondage a été envoyé à 3455 employés et 24,1 % d'entre eux y ont répondu. Même si les résultats varient beaucoup, le taux de réponse typique à un sondage sur l'opinion publique se situe habituellement entre 10 et 20 %; l'équipe de la vérification a donc été très satisfaite du taux de réponse. Il est cependant important de noter que les réponses ont été fournies par les répondants eux-mêmes et que l'équipe de vérification n'a pas été en mesure de confirmer la qualité des pratiques de gestion de l'information au sein des directions générales, en plus du niveau de connaissance réel des employés.

consigner et de sauvegarder les décisions entraînant des changements de programme liés à la pandémie de COVID-19. Un modèle de saisie des décisions a été élaboré, mais il n'a jamais été rempli. Les entrevues avec le personnel ont indiqué que le document serait mis à jour et disponible en juin 2022. Avoir un cadre de gouvernance officiel comportant une définition claire des rôles et des responsabilités et des rapports réguliers aurait pu contribuer à ce que cet document soit rempli en temps opportun.

3.1.2 Surveillance et rapport

Pourquoi c'est important

La gestion et la planification efficaces des risques sont appuyées par des outils et des processus de surveillance de la qualité et de production de rapports. La surveillance est le processus de suivi systématique des indicateurs clés pour évaluer les progrès réalisés dans l'atteinte des buts et des objectifs. La surveillance continue aide également à prendre des décisions éclairées et à gérer les risques. La [Politique sur les services et le numérique du Conseil du Trésor](#) explique la façon dont les organismes du gouvernement du Canada gèrent la prestation de services, l'information et les données, la technologie de l'information et la cybersécurité à l'ère numérique. Dans le cadre de cette politique, il existe des exigences relatives à la mise en place d'une gouvernance ainsi qu'à la planification et à l'établissement de rapports aux fins de l'atteinte des objectifs et de l'obtention des résultats globaux, y compris la prise de décisions intégrées, l'amélioration des opérations gouvernementales et l'amélioration de l'expérience client.

Constatations

ACC n'a pas d'indicateurs officiels pour mesurer le rendement de la GI. Les entrevues avec le personnel ont indiqué qu'un nouveau poste de production de rapports avait été créé au cours de la dernière année, mais que l'objectif principal du poste était d'abord lié aux demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, avec l'objectif futur d'ajouter des rapports liés à la GI.

Dans les rapports relatifs au Cadre de responsabilisation de gestion du Conseil du Trésor du Canada, ACC doit répondre à plusieurs questions sur divers sujets. Pour le cycle de production de rapports 2021-2022, une seule question a été posée relativement à la GI au sujet de la gestion de l'information tout au long de son cycle de vie dans plusieurs systèmes. À ce sujet, le Ministère a beaucoup de travail à faire pour s'assurer que l'information et les données sont gérées dans ses divers systèmes tout au long de leur cycle de vie.

La Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information a mis en place un processus de détermination des besoins en matière d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour examiner les activités à venir et assurer que les exigences en matière de protection des renseignements personnels et de GI sont déterminées, sont analysées et sont une partie importante de la

planification de projet. Le processus exige la préparation d'un document détaillé expliquant tous les détails de l'activité de travail et la façon dont l'information sera protégée, préservée et stockée pendant et après l'activité de travail.

Dans le cadre du processus, des conseils et des recommandations sont fournis par l'équipe responsable de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information et également de l'équipe de la sécurité de la TI, et un document final est signé par toutes les parties concernées. Environ 60 documents ont été remplis depuis le début de la période de la vérification, mais, en raison du manque de ressources et d'activités de priorisation, aucun suivi n'a été effectué pour assurer la conformité aux recommandations.

L'équipe de vérification a également fait remarquer qu'il devrait y avoir à l'avenir des rapports plus détaillés sur la GI dans le cadre des rapports réguliers sur la Politique sur les services et le numérique. Ces rapports devraient permettre d'évaluer la capacité actuelle du Ministère en ce qui concerne la gouvernance ainsi que la découverte, l'accès, l'échange et la réutilisation, de même que la conservation et l'élimination, de l'information et des données.

Des entrevues menées auprès de quatre autres ministères fédéraux ont révélé que la mesure du rendement et la surveillance limitées de la GI ne sont pas propres à ACC. Cependant, un ministère a poussé plus loin les mesures disponibles en élaborant et en adoptant plusieurs indicateurs de rendement accompagnés de mesures pour mieux évaluer ses progrès par rapport à ses buts et à ses objectifs liés à la GI

3.1.3 Formation et ressources disponibles pour le personnel

Pourquoi c'est important

Il est essentiel de disposer de la formation et des ressources pertinentes pour appuyer le personnel dans ses activités de GI afin d'assurer le succès global de la gestion de l'information à ACC. Offrir une formation et des ressources efficaces crée un environnement d'apprentissage qui favorise la croissance et le perfectionnement.

Constatations

De nombreuses politiques et procédures et de nombreux processus opérationnels et documents de formation en lien avec la GI sont mis à la disposition du personnel sur la page « Gestion de l'information » du site intranet d'ACC au travail. Toutefois, 45 % des répondants au sondage ont indiqué qu'ils ignoraient ou ne savaient pas trop où trouver de l'information sur les politiques, les procédures et les directives en matière de GI.

La Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information offre une formation 101 sur la GI aux nouveaux employés, qui n'est toutefois pas obligatoire :

- Fournie à 361 participants au cours de l'exercice 2020-2021 (sur 757 nouveaux employés);
- Fournie à 73 participants au cours de l'exercice 2021-2022 (sur 351 nouveaux employés).

En plus de la formation sur les pratiques exemplaires en matière de GI, la formation liée à GCdocs est également disponible sur le site intranet. La formation propre à GCdocs a évolué au fil des ans. Lors de la mise en œuvre initiale de GCdocs en 2012-2013, le personnel de la GI a offert un cours de deux jours qui comprenait une formation des utilisateurs sur le système GCdocs et présentait des pratiques exemplaires de GI. Plus récemment, la formation a été condensée en deux heures, et elle met maintenant l'accent sur les conseils et les astuces pour utiliser le système.

Les entrevues ont également révélé que la formation en GI est accessible sur le site Web de l'École de la fonction publique du Canada, mais qu'à l'heure actuelle, aucune formation liée à la GI n'est obligatoire pour les employés d'ACC. De plus, le personnel a suggéré de mettre en place des champions de la GI dans l'ensemble du Ministère afin de sensibiliser les employés, nouveaux comme expérimentés, et de les aider à répondre à leurs besoins en matière de GI. L'équipe de vérification a constaté qu'un autre ministère a utilisé une initiative semblable et a reçu de commentaires positifs.

3.1.4 Outils de tenue de documents

Pourquoi c'est important

S'assurer que l'information est tenue à jour et stockée de façon appropriée permet une bonne gouvernance, la prise de décisions éclairée et l'échange efficient et efficace de l'information publique. Pour atteindre cet objectif, il est tout aussi important de fournir aux employés les outils et les ressources appropriés pour s'acquitter des responsabilités en matière de GI.

La GI tout au long de son cycle de vie, jusqu'à son élimination, permet de garantir que l'information appropriée est protégée, tenue à jour et disponible au besoin.

Constatations

GCdocs est le dépôt ministériel officiel d'ACC depuis 2012-2013. Cela a entraîné une réduction graduelle de l'utilisation d'autres méthodes d'enregistrement de documents, comme les lecteurs partagés. Cependant, les employés qui ont répondu au sondage ont déclaré avoir sauvegardé des documents en utilisant diverses méthodes, notamment :

- GCdocs
- Lecteurs partagés
- Ordinateur de bureau
- Lecteurs personnels
- MS Teams

En ce qui concerne le niveau d'aise des répondants au sondage à l'utilisation des outils actuels de tenue de documents :

- 51 % ont indiqué qu'ils étaient à l'aise;
- 30 % ont indiqué qu'ils étaient assez à l'aise;
- 19 % ont indiqué qu'ils étaient plutôt mal à l'aise ou mal à l'aise.

L'équipe de vérification a également constaté que, bien que le Ministère dispose de méthodes provisoires pour stocker les documents secrets, il n'existe pas de méthode uniforme ou approuvée. Une solution a été trouvée et la mise en œuvre a commencé avant la pandémie de COVID-19, mais elle a été mise en attente et n'a pas été terminée.

Les entrevues avec le personnel de la gestion de l'information et de la technologie de l'information ont révélé que la fonctionnalité complète de GCdocs n'a pas été mise en œuvre. D'autres fonctionnalités devaient être mises en œuvre plus tard dans le cadre de phases subséquentes du projet, mais cela n'a pas été fait en raison d'autres priorités concurrentes à l'époque. Compte tenu du défaut de mise en œuvre de la fonctionnalité complète de GCdocs, il a été difficile de voir à ce que l'information exacte soit stockée, et il est probable que GCdocs contienne actuellement une grande quantité d'information éphémère.

Les entrevues avec le personnel ont laissé entendre qu'ACC pourrait se diriger vers un remplacement de GCdocs. L'équipe de vérification a interrogé des représentants d'autres ministères et a constaté que certains utilisent GCdocs seulement, tandis que d'autres utilisent une combinaison de GCdocs et d'autres outils de collaboration.

3.2 Conclusions de la vérification

ACC a créé un Comité exécutif des intendants des données, qui joue un rôle important dans la gouvernance des données et de l'information au Ministère. Cependant, l'absence d'un cadre de gouvernance efficace et officiel entraîne un manque de surveillance des initiatives, des projets et des risques en matière de GI.

La surveillance de base et la production de rapports sur la GI sont en place, mais l'absence d'un processus officiel comportant des indicateurs précis fait en sorte qu'il est difficile de mesurer avec exactitude le rendement global.

Le Ministère offre une certaine formation en GI, mais elle ne semble pas normalisée ni cohérente pour les employés, car aucune formation obligatoire n'est prévue.

ACC a adopté GCdocs comme répertoire officiel pour appuyer les exigences en matière de tenue de documents. Cependant, sans méthode uniforme et approuvée pour stocker les fichiers secrets et les calendriers de conservation/disposition, il est risqué de rendre accessible des renseignements secrets et de conserver trop de

renseignements éphémères. De plus, le remplacement possible du système existant pour la sauvegarde de l'information pourrait entraîner des difficultés semblables si le nouveau système ne répond pas entièrement aux exigences de gestion de l'information sur les plans de la conservation et de l'élimination.

3.3 Recommandations de la vérification

Recommandation 1

Il est recommandé que la sous-ministre adjointe, Secteur de la dirigeante principale des finances et des services ministériels, élabore un cadre de gouvernance officiel pour la GI, qui comprend notamment les éléments suivants :

- Rôles et responsabilités
- Formation et sensibilisation
- Mesure et surveillance du rendement

La direction accepte cette recommandation.

La Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information élaborera un cadre de gouvernance de l'information. Ce cadre intégrera la Stratégie en matière d'information et de données 2022-2028 d'ACC et la feuille de route fédérale renouvelée de la stratégie de données. Les éléments du cadre aborderont les trois piliers soulignés dans la présente recommandation dans les domaines de la protection des renseignements personnels, la gestion des documents, la gouvernance des données, la préparation en vue de litiges, les analyses, les risques, la conformité et la sécurité. Aborder ces piliers permettra à ACC de respecter ses obligations.

Le Pilier I « Rôles et responsabilités » établira le rôle de chaque employé dans la hiérarchie globale de la gouvernance de l'information et abordera les responsabilités de chaque employé (p. ex. consignation des décisions, contrôle des versions, règles de conservation, autorité d'élimination).

Le Pilier II « Formation et sensibilisation » décrira les outils requis pour appuyer les employés dans leurs rôles et responsabilités (p. ex. séances de formation obligatoires ou suggérées, documents d'orientation, processus opérationnels).

Le Pilier III « Mesure et surveillance du rendement » nous permettra de surveiller le risque général en établissant des indicateurs clés de rendement et en produisant des rapports sur ceux-ci, tout en repérant et en réglant les lacunes en matière de gestion de l'information au sein du Ministère. Plus précisément, le pilier permettra d'évaluer :

1. la mesure dans laquelle ACC gère bien ses documents au moyen d'indicateurs concrets (p. ex. l'élimination adéquate des documents dont les délais de conservation sont expirés, le contrôle des versions, la bonne utilisation des

- espaces personnels, le nombre de documents);
2. le niveau de conformité aux exigences des lois et des politiques – les secteurs du Ministère et les secteurs de programme suivent-ils les orientations fonctionnelles, les directives et les conseils fournis (p. ex. les recommandations de la détermination de la nécessité d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, le respect des contrats) – et le niveau de risque connexe;
 3. les lacunes dans les connaissances qui exigent un soutien supplémentaire au moyen de l'élaboration de matériel de formation ou d'orientation pour le Ministère.

Date cible : décembre 2023

Recommandation 2

Il est recommandé que la sous-ministre adjointe, Secteur de la dirigeante principale des finances et des services ministériels, mette en œuvre une solution plus efficace pour mieux protéger les documents secrets d'entreprise ministériels .

La direction accepte cette recommandation.

Avant la création de l'Infrastructure secrète du gouvernement du Canada (ISGC), ACC n'avait pas d'emplacement spécialisé pour conserver les documents classifiés à un niveau supérieur à Protégé B. Pour faciliter le mouvement et la collaboration concernant les documents SECRET, un lecteur partagé avec accès restreint, nommé « Dépôt des documents sécurisés », a été établi comme un emplacement temporaire pour l'organisation.

ACC a commencé la mise en œuvre de l'ISGC, mais ne l'avait pas entièrement mise en œuvre avant la pandémie. L'avenir de l'ISGC est toujours à l'étude par le gouvernement du Canada et il n'y a actuellement aucune option d'utiliser l'ISGC à l'extérieur de l'environnement de bureau physique.

Pour réduire le risque associé au lecteur « Dépôt des documents sécurisés », les équipes responsables de la TI, de la GI et de la sécurité ont travaillé sur la mise en œuvre de « SDoc », une nouvelle structure de dossiers sur Citrix. L'objectif de SDoc est de fournir une sécurité accrue comparativement à la solution actuelle et une souplesse accrue pour les utilisateurs et de nous permettre de mettre de l'ordre dans les permissions, les utilisations et l'accès actuels au lecteur « Dépôt des documents sécurisés ». SDoc remplacera la solution actuelle comme espace transitoire de collaboration jusqu'à ce que le gouvernement du Canada élabore une solution SECRET (ISGC ou autre) qui répondra mieux aux besoins ministériels, aux besoins des utilisateurs et aux besoins en matière de sécurité.

Date cible : mars 2023

Recommandation 3

Il est recommandé que la sous-ministre adjointe, Secteur de la dirigeante principale des finances et des services ministériels, mette en œuvre un processus pour s'assurer que les systèmes, y compris tout nouveau système, respectent les normes du gouvernement du Canada en matière de GI.

La direction accepte cette recommandation.

Des changements à la Politique sur les services et le numérique liés à la GI et d'autres domaines ont été apportés le 1^{er} avril 2022. Le SCT élabore et met à l'essai un cadre qu'ACC utilisera afin d'évaluer le niveau d'effort requis pour assurer la conformité des systèmes et quantifier le niveau de risque si la conformité ne peut pas être atteinte.

Pour le moment, nous ne pouvons pas confirmer que l'état final tel que décrit est atteignable. Selon un examen initial de l'ensemble renouvelé de politiques, les efforts pour devenir entièrement conforme seront considérables et, à un moment donné, pourraient être impossibles du point de vue des finances, de la capacité et du rapport coûts-avantages. Par conséquent, nous devons peut-être tolérer certains risques de non-conformité et nous concentrer sur les domaines clés à améliorer.

Une fois le cadre mis en œuvre, ACC mettra en place un processus visant à appliquer le cadre à nos systèmes, à souligner les risques et les coûts associés au respect des exigences des politiques et à nous assurer que, lorsqu'il y a une valeur ajoutée ou dans la mesure du possible, les systèmes actuels et futurs respecteront les normes relatives à la gestion de l'information du gouvernement du Canada.

Date cible : mai 2024

4.0 Opinion sur la vérification

À la lumière des constatations ci-dessus, l'équipe de vérification a déterminé que la gestion de l'information d'entreprise ministériels à ACC doit être améliorée. Bien que certaines des tâches aient été exécutées de façon informelle, des améliorations, notamment un cadre de gouvernance officiel, une solution pour les documents secrets et l'assurance que le Ministère est bien positionné pour répondre aux changements récemment mis en œuvre relativement à la Politique sur les services et le numérique du gouvernement du Canada, aideront le Ministère à mieux gérer son information à l'avenir.

Annexe A – Critères de vérification

Objectif	Critère
<p>1. Fournir une assurance raisonnable qu'ACC a mis en œuvre un cadre de contrôle de gestion efficace qui comprend la reddition de comptes, les rôles, les responsabilités et la surveillance afin d'atténuer les risques liés à GI</p>	<p>A. Le Ministère a mis en œuvre un cadre de gouvernance efficace et a mis en place des organismes pour assurer une surveillance suffisante des risques et des initiatives en matière de GI.</p> <p>B. Le Ministère a clairement défini et communiqué les rôles et responsabilités en matière de GI.</p> <p>C. Le Ministère a mis en place un processus de surveillance du rendement et de production de rapports pour évaluer les activités de GI et en faire rapport.</p>
<p>2. Fournir une assurance raisonnable qu'ACC a mis en œuvre des contrôles opérationnels et des techniques efficaces dans l'ensemble de l'organisation, ce qui comprend des méthodes et des outils de tenue de documents ainsi que des activités de sensibilisation et de formation, pour atténuer les risques liés à la GI.</p>	<p>A. Le Ministère fournit aux employés la formation, les outils, les ressources et l'information nécessaires pour les aider à s'acquitter de leurs responsabilités en matière de GI.</p> <p>B. Le Ministère dispose d'outils et de processus appropriés pour répondre aux exigences en matière de tenue de documents tout au long du cycle de vie de l'information.</p>

*L'équipe de vérification a confirmé que tous les critères ci-dessus ont été respectés, à moins d'indication contraire dans le présent rapport de vérification.

Annexe B – Méthode

Méthode	But
Entrevues	Des entrevues ont été menées avec le personnel d'ACC, y compris le personnel dont les responsabilités ne sont pas proprement liées à la GI, ainsi qu'avec la haute direction pour évaluer la gouvernance et les contrôles, la conformité aux politiques et aux processus pertinents ainsi que le niveau de connaissance et de compréhension des rôles et des responsabilités en matière de GI de même que pour cerner les lacunes.
Examen de la documentation	Des examens de la documentation ont été effectués afin de déterminer si les employés d'ACC ont accès à des outils et à de la formation appropriés (directives, outils et procédures) pour s'acquitter de leurs rôles et responsabilités en matière de GI.
Sondage	Un sondage a été effectué par voie en complément des entrevues et aide à déterminer les connaissances et les pratiques de GI au sein du Ministère.
Analyses de données	Toutes les données existantes liées à la GI ont été examinées et analysées afin de déterminer si le Ministère respecte ses exigences en matière de GI et s'il existe des lacunes dans les données accessibles.