



## **Vérification de suivi – Répartition des tâches liées à l'assurance-emploi**

**Novembre 2007**

**Document**

ISBN : SG5-15/2007F

No de cat. : 978-0-662-07872-2

**PDF**

ISBN : SG5-15/2007F-PDF

No de cat. : 978-0-662-07873-9

# Vérification de suivi – Répartition des tâches liées à l'assurance-emploi

*Numéro de projet : 06606/06-07*

*Équipe de vérification :*

<i>Dirigeante principale de la vérification :</i>	<i>Barbara McNab</i>
<i>Directeur général par intérim :</i>	<i>Stuart Saint</i>
<i>Directeur principal par intérim :</i>	<i>Paul LePage</i>
<i>Directeur de la vérification :</i>	<i>Benjamin Cyr</i>
<i>Vérificatrice :</i>	<i>Chantal Pilon</i>

**Novembre 2007**



# Table des matières

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>i</b>
<b>1.0 CONTEXTE</b> .....	<b>1</b>
<b>2.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION</b> .....	<b>5</b>
<b>3.0 CONCLUSION</b> .....	<b>9</b>
<b>ANNEXE A – Plan d’action de la gestion</b> .....	<b>11</b>
<b>ANNEXE B – Mandat</b> .....	<b>13</b>



## **SOMMAIRE**

L'assurance-emploi est l'un des principaux services administrés par Service Canada. La détermination de l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi représente la principale activité des services d'assurance-emploi. En 2006-2007, 2,7 millions de demandes de prestations d'assurance-emploi ont été reçues dans plus de 100 centres de traitement partout au pays. Près de 4 500 employés participent à cette activité dans les centres nationaux, régionaux et locaux, surtout dans les Centres Service Canada (CSC) et les centres d'appels. Chaque année, le Système de soutien de l'agent traite des prestations d'assurance-emploi totalisant plus de 12 milliards de dollars.

Le Système de soutien de l'agent (SSA) est un système informatique relié à un réseau local dans les CSC, qui permet de recueillir, de modifier et d'évaluer l'information relative aux demandes initiales de prestations, aux demandes de renouvellement ou aux demandes d'examen des demandes de prestations par suite du recalcul et de la présentation de renseignements additionnels. Ce système est utilisé par tous les employés de l'assurance-emploi partout au Canada et n'est pas accessible au grand public (prestataires de l'assurance-emploi).

Les rapports intitulés *Vérification de la gestion des renseignements personnels (2004)* et *Vérification de l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi (2003)* ont fait état de lacunes en ce qui a trait à la répartition des tâches liées à l'assurance-emploi et à la restriction de l'accès à l'information pertinente.

La répartition des tâches signifie que l'on doit disposer de plus d'une personne pour exécuter une tâche ou une fonction. Elle constitue un important outil de contrôle des opérations pour éviter qu'une seule personne participe à toutes les fonctions opérationnelles<sup>1</sup>. La répartition des tâches est une importante mesure de contrôle préventif dans beaucoup de processus administratifs. On s'en sert pour éviter ou relever rapidement les erreurs ou les irrégularités dans le cours normal des activités. De plus, étant donné qu'il faut la complicité d'au moins deux personnes, la probabilité d'être pris en flagrant délit augmente. Par conséquent, la répartition des tâches réduit les risques pour l'organisation.

Pour répondre à ces observations de vérification, la Direction générale de l'assurance-emploi à Ressources humaines et Développement des compétences Canada a élaboré, en 2003-2004, un plan d'action de gestion qui donnait clairement suite à chacune des constatations et proposait une date d'achèvement. Depuis, on a créé Service Canada en septembre 2005 et confié à la Direction générale des opérations la responsabilité de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse, ainsi que de tous les centres d'appels. La vérification de suivi visait à examiner et à évaluer les mesures correctives prises par RHDSC et la Direction générale des opérations de Service Canada par suite de ces constatations.

---

<sup>1</sup> Définition de l'Association des professionnels de la vérification et du contrôle des systèmes d'information

Bien que 97 % des demandes de prestations soient soumises par le prestataire par Internet et que 95 % de toutes les demandes présentées sont automatiquement enregistrées, la répartition des tâches n'est pas encore entièrement accomplie pour ce qui touche le traitement des 5 % de demandes restantes. Cela représente environ 135 000 demandes sur 2,7 millions.

Il convient de noter que cette vérification portait uniquement sur les 5 % des demandes restantes et que nous n'avons observé aucune incidence de fraude à l'interne au cours de la vérification.

La vérification de suivi a été approuvée dans le Plan de vérification interne 2006-2007 et s'inscrit dans deux des objectifs stratégiques de Service Canada, soit d'assurer la prestation de services uniformes axés sur les citoyens et d'accroître l'intégrité des programmes.

Dans le cadre de cette vérification, le travail sur le terrain a été entrepris à l'automne 2006 et a été effectué dans les régions du Québec et de l'Ontario, ainsi qu'à l'administration centrale.

### **Conclusion de la vérification**

La Direction générale des opérations a réalisé des progrès considérables en délaissant le concept de mandataire universel pour mettre en œuvre la répartition des tâches et d'autres mesures de contrôle de gestion, notamment la surveillance des activités et l'accès des employés à l'information.

Néanmoins, il existe encore des lacunes en ce qui concerne la répartition des tâches et la restriction de l'accès à l'information pertinente dans le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi. Les mécanismes de surveillance des activités et de l'accès sont en place, mais ils comportent également des lacunes. Il faut donner suite à ces constatations au nom des pratiques exemplaires et de l'importance de garantir à nos clients et au public l'application efficiente de la diligence raisonnable.

### **Principales constatations**

- Vingt-quatre profils d'emploi<sup>2</sup> ont été mis en œuvre pour le SSA, mais on doit encore établir d'autres répartitions des tâches pour dix d'entre eux;
- Il faut ajouter des mécanismes de contrôle additionnels dans le SSA pour que les utilisateurs soient assignés au profil d'emploi approprié et que l'accès à l'information pertinente soit réservé à ceux qui en ont besoin;
- On doit améliorer la surveillance des activités et les mécanismes de contrôle de l'accès pour les utilisateurs.

Vous trouverez le plan d'action de gestion visant à donner suite aux recommandations de cette vérification à l'annexe A.

### **Énoncé d'assurance**

*Selon notre jugement professionnel, les procédures de vérification suivies et les éléments de preuve recueillis sont appropriés et suffisants pour appuyer l'exactitude des conclusions énoncées dans ce rapport. Les conclusions se fondent sur des observations et un examen des situations telles qu'elles existaient au moment de la vérification, à la lumière des critères établis. Il faut noter que les conclusions ne s'appliquent qu'au Programme d'assurance-emploi.*

*Cette vérification interne est conforme à la politique du Conseil du Trésor sur la vérification interne, ainsi qu'aux normes de l'Institut des vérificateurs internes pour la pratique professionnelle de la vérification interne.*

---

<sup>2</sup> Les profils d'emploi sont conçus de façon à faire ressortir le lien entre les fonctions et les responsabilités des employés, et leur accès aux renseignements personnels et aux écrans autorisés dans un système comme le Système de soutien de l'agent, afin d'assumer leurs fonctions et leurs responsabilités.



## 1.0 CONTEXTE

L'assurance-emploi est l'un des principaux services administrés par Service Canada. La détermination de l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi représente la principale activité des services d'assurance-emploi. En 2006-2007, 2,7 millions de demandes de prestations d'assurance-emploi ont été reçues dans plus de 100 centres de traitement partout au pays. Près de 4 500 employés participent à cette activité dans les centres nationaux, régionaux et locaux, surtout dans les Centres Service Canada (CSC) et les centres d'appels.

Les demandes de prestations d'assurance-emploi sont traitées par le SSA, un système informatique relié à un réseau local dans les CSC. On s'en sert pour recueillir, modifier et évaluer l'information relative aux demandes initiales de prestations, aux demandes de renouvellement ou aux demandes d'examen des demandes de prestations par suite de la présentation de renseignements additionnels et du recalcul. Chaque année, le Système de soutien de l'agent traite des prestations d'assurance-emploi totalisant plus de 12 milliards de dollars.

La répartition des tâches signifie que l'on doit disposer de plus d'une personne pour exécuter une tâche ou une fonction. Elle constitue un important outil de contrôle des opérations pour éviter qu'une seule personne participe à toutes les fonctions opérationnelles<sup>3</sup>. La répartition des tâches est une importante mesure de contrôle préventif dans beaucoup de processus administratifs. On s'en sert pour éviter ou relever rapidement les erreurs ou les irrégularités dans le cours normal des activités. De plus, étant donné qu'il faut la complicité d'au moins deux personnes, la probabilité d'être pris en flagrant délit augmente. Par conséquent, la répartition des tâches réduit les risques pour l'organisation.

La surveillance constitue un contrôle complémentaire à la répartition des tâches. La répartition des tâches atténue le risque d'activités irrégulières, mais ne l'élimine pas. La surveillance est une mesure de contrôle de détection qui augmente les chances de découvrir de telles activités, de sorte que les auteurs éventuels sont moins enclins à les entreprendre. La surveillance devient donc une mesure de contrôle compensatrice en l'absence d'une répartition parfaite des tâches.

Dans les rapports intitulés *Vérification de la gestion des renseignements personnels (2004)* et *Vérification de l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi (2003)*, on a cerné des lacunes dans la répartition des tâches ainsi que dans le contrôle de l'accès à l'information pertinente à l'étape du traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi.

---

<sup>3</sup> Définition de l'Association des professionnels de la vérification et du contrôle des systèmes d'information

Avant la création de Service Canada en septembre 2005, la Direction générale de l'assurance-emploi de Ressources humaines et Développement des compétences Canada a élaboré et établi les profils d'emploi des employés des centres d'appels, des agents de prestation de services en personne, des enquêteurs et des agents de traitement des prestations. Ces profils d'emploi, axés sur les principales activités dans les diverses descriptions de travail, précisaient si le titulaire du poste avait accès aux écrans pour l'affichage des transactions et des renseignements. Ils visaient en fait à faciliter la répartition des tâches et à appliquer le principe du besoin de connaître lors de l'accès aux données sur les clients.

Par la même occasion, on renforçait la surveillance, particulièrement grâce au mécanisme de la piste de vérification.

En septembre 2005, lors de la création de Service Canada, on a confié à la Direction générale des opérations la responsabilité de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse, ainsi que de tous les centres d'appels. Les services d'assurance-emploi en personne sont passés sous la responsabilité de la Direction générale des services aux citoyens et aux collectivités, tandis que les fonctions liées aux enquêtes et à la surveillance ont été confiées à la Direction générale de l'intégrité. Les employés qui participaient au recouvrement des dettes ont été mutés à l'Agence du revenu du Canada (ARC).

On constate une forte tendance à réduire la participation des employés au traitement des demandes. En effet, environ 95 % des demandes sont maintenant présentées par voie électronique. De plus, on élimine graduellement certains systèmes au profit d'autres plus sophistiqués. Par exemple, les écrans pour l'affichage des transactions et des renseignements du SSA sont remplacés par des écrans plein texte qui amélioreront à la fois la surveillance et l'accès des employés à l'information. La Direction générale des opérations, par conséquent, effectue des mises à jour continues des profils d'emploi et des rapports de suivi.

Cette vérification de suivi a permis d'examiner et d'évaluer les mesures correctives prises par la Direction générale de l'assurance-emploi (de Ressources humaines et Développement des compétences Canada) et la Direction générale des opérations (de Service Canada) relativement à la répartition des tâches. Les mesures correctives, qui ont été déterminées par le Programme d'assurance-emploi en 2003-2004 comme étant celles à prendre, sont énoncées à l'annexe B du mandat qui a été approuvé.

### **Portée**

Cette vérification de suivi a surtout porté sur les questions liées au SSA pour faire en sorte que les mesures de contrôle préventif soient renforcées comme prévu, dans le but de réduire au minimum les risques d'abus et de fraude.

Le travail sur le terrain a été réalisé à l'administration centrale et dans les régions du Québec et de l'Ontario en septembre et en octobre 2006.

### **Méthodes utilisées**

Les services de certification ont été fournis grâce à un certain nombre de méthodes et d'outils, notamment :

- des entrevues avec les membres de la haute direction et du personnel de l'AC, des Centres Service Canada et du Centre de technologie de l'information;
- un examen et une analyse de documents;
- la définition des mesures de contrôle essentielles dans les processus et procédures approuvés;
- l'observation sur place.

Vous trouverez, à l'annexe B, le mandat de cette vérification qui a été approuvé.



## 2.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

### Objectif de la vérification

L'objectif de la vérification est de donner à la haute direction l'assurance qu'on a effectué la répartition des tâches dans le Système de soutien de l'agent de l'assurance-emploi.

### Critère de vérification

La répartition des tâches a été mise en œuvre comme prévu pour donner suite aux rapports de vérification antérieurs<sup>4</sup>.

### Constatations

**La Direction générale des opérations a réalisé des progrès considérables en délaissant le concept de mandataire universel, mais il existe encore des lacunes en ce qui a trait à la répartition des tâches liées au traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi.**

Au cours des deux dernières années, la Direction générale des opérations de Service Canada a fait des progrès dans l'élaboration de 24 profils d'emploi qui indiquent quels écrans sont accessibles aux utilisateurs finals lors du traitement des demandes. L'objectif était de restreindre et de contrôler l'accès aux écrans de sorte que les personnes concernées aient uniquement accès à l'information et la possibilité d'apporter les modifications nécessaires pour accomplir les tâches liées à leur emploi. Dix de ces profils permettent encore de traiter une demande de l'enregistrement jusqu'à l'approbation du paiement (donc, du début à la fin du processus).

Le Centre de technologie de l'information de Montréal a produit un Rapport consolidé sur l'accès des utilisateurs qui fournit le profil d'emploi lié au SSA pour chaque employé. Au cours de cette vérification, nous avons visité deux Centres Service Canada et, à l'aide de ce rapport, nous avons confirmé qu'en pratique, environ la moitié des employés ayant accès au SSA pourraient traiter une demande de prestations d'assurance-emploi de son enregistrement jusqu'à son approbation en vue du paiement. De plus, à l'AC, plusieurs employés ne possèdent pas de profil d'emploi déterminé. De tels utilisateurs peuvent accéder à tous les écrans, modifier de l'information et traiter une demande du début à la fin.

Bien que 97 % des demandes de prestations soient soumises par le prestataire par Internet et que 95 % de toutes les demandes présentées sont automatiquement enregistrées, la répartition des tâches n'est pas encore entièrement accomplie pour ce qui touche le traitement des 5 % de demandes restantes.

---

<sup>4</sup> Bien que la répartition des tâches ne soit pas mentionnée comme critère de vérification dans le mandat approuvé, elle est implicite dans ses objectifs. Elle est énoncée ici en tant que critère de vérification de l'uniformité avec les formats de rapport de vérification approuvés. En outre, on a ajouté un critère de vérification pour examiner les mesures de contrôle de détection compensatrices.

En novembre 2005, la Division des systèmes de paiement des prestations d'assurance a déterminé quelles modifications apportées au SSA permettraient la répartition des tâches. À ce jour, ces modifications n'ont pas toutes été faites par la Direction générale des opérations.

### ***Recommandation n° 1***

Nous recommandons à la Direction générale des opérations de prendre les moyens nécessaires pour continuer à appliquer la répartition des tâches dans le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi.

### **Critère de vérification**

L'accès aux renseignements personnels d'un prestataire d'assurance-emploi est réservé aux personnes autorisées qui en ont besoin pour exécuter leurs tâches.

### **Constatations**

**La Direction générale des opérations a réalisé des progrès considérables en délaissant le concept de mandataire universel, mais il existe encore des lacunes dans les mesures de contrôle relatives à l'accès à l'information pertinente lors du traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi.**

Selon le principe du besoin de connaître, les employés ne doivent accéder aux renseignements personnels des clients que s'ils en ont besoin pour exécuter leurs tâches officielles.

En pratique, certains utilisateurs du SSA pourraient accéder aux renseignements personnels des clients, sans que ce soit strictement nécessaire pour accomplir leurs tâches. Au nombre des lacunes qui subsistent, il y a le passage automatique d'un écran à un autre et la capacité d'ouvrir un nouvel écran à partir de celui qu'on est autorisé à visionner.

En novembre 2005, la Division des systèmes de paiement des prestations d'assurance a déterminé quelles modifications apportées au SSA permettraient de restreindre l'accès aux renseignements personnels des clients qui ne sont pas nécessaires. À ce jour, ces modifications ne sont pas toutes été faites par la Direction générale des opérations.

L'insistance de la haute direction sur le principe du besoin de connaître constitue un important facteur atténuant. Les utilisateurs du SSA que nous avons interviewés dans les Centres Service Canada nous ont dit qu'ils sont au courant du principe. De plus, le personnel sait que toute violation du principe peut entraîner des conséquences très graves.

**Recommandation n° 2**

Nous recommandons à la Direction générale des opérations d'évaluer la faisabilité des modifications à apporter au SSA pour appliquer dans la mesure du possible le principe du besoin de connaître dans les profils d'emploi.

Les employés de l'ARC<sup>5</sup> ne possèdent pas de profil d'emploi à Service Canada. Il est donc difficile de surveiller l'accès aux écrans des utilisateurs de l'ARC étant donné qu'ils ne sont pas liés à un code d'identification de dossier personnel (numéro d'identification personnel) de Service Canada ou à un centre de responsabilité (identificateur indiquant l'unité ou le groupe de travail). Service Canada discute actuellement avec l'ARC pour convenir du genre d'information à laquelle les employés de cette dernière devraient avoir accès en vue d'arriver à établir les profils d'emploi des utilisateurs de l'ARC.

**Recommandation n° 3**

Nous recommandons à la Direction générale des opérations de chercher en priorité à parvenir à un accord avec l'ARC concernant le genre d'information dont les employés de l'ARC ont besoin pour accomplir leurs tâches et afin de leur attribuer des profils d'emploi appropriés.

**Critère de vérification**

Des mesures de contrôle de détection adéquates (p. ex. la surveillance) sont en place pour compléter la répartition des tâches et les restrictions relatives à l'accès aux renseignements personnels dans le SSA.

**Constatations**

**La surveillance est en cours, mais on pourrait utiliser les rapports de contrôle avec plus d'efficience et d'efficacité.**

Pour contrôler l'accès au SSA, la région du Québec a élaboré un rapport de contrôle à partir de noms d'utilisateur valables dont on s'est servi pour accéder aux quatre principaux écrans du SSA qui sont essentiels pour traiter une demande, de l'enregistrement jusqu'à l'approbation du paiement. Ce rapport a fourni le nom de chacun des utilisateurs du SSA qui ont accédé à ces quatre écrans pour traiter la demande d'un prestataire en particulier en peu de temps. Le Centre de technologie de l'information de Montréal pourrait envoyer ce rapport à la haute direction lorsqu'une enquête plus poussée semble justifiée. La Direction générale des opérations de Service Canada a analysé ce rapport et est parvenue à la conclusion qu'il constitue une mesure de contrôle de détection potentiellement efficace, mais il n'a pas encore été approuvé.

<sup>5</sup> Les employés de l'Agence du revenu du Canada sont uniquement responsables des services de recouvrement au nom de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, et en tant qu'anciens employés du Ministère, ils ne sont pas autorisés à saisir des demandes de paiement.

De plus, notre analyse de ce programme de surveillance a révélé l'existence de certaines lacunes en ce qui a trait aux employés qui possèdent plusieurs noms d'utilisateur officiels.

Lorsque la répartition des tâches aura été pleinement mise en œuvre et établie dans le SSA, on n'aura plus besoin de surveiller les activités liées aux écrans en tant que mesure de contrôle compensatrice, quoiqu'une telle surveillance puisse demeurer rentable en tant que mesure de détection complémentaire. Toutefois, il se peut aussi que l'on constate que seuls les tests de contrôle seront nécessaires.

***Recommandation n° 4***

Nous recommandons à la Direction générale des opérations de renforcer le processus d'attribution des noms d'utilisateur et de rétablir (et de le renforcer au besoin) le rapport de contrôle sur les activités liées aux noms d'utilisateur pour surveiller l'accès aux quatre principaux écrans du SSA.

***Recommandation n° 5***

Nous recommandons à la Direction générale des opérations d'examiner la rentabilité de la surveillance une fois que la répartition des tâches sera complétée et le principe du besoin de connaître, appliqué.

### **3.0 CONCLUSION**

La Direction générale des opérations a réalisé des progrès considérables en délaissant le concept de mandataire universel, pour mettre en œuvre la répartition des tâches et d'autres mesures de contrôle de gestion, notamment la surveillance des activités et l'accès des employés à l'information.

Néanmoins, il existe encore des lacunes en ce qui concerne la répartition des tâches et la restriction de l'accès à l'information pertinente dans le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi. Les mécanismes de surveillance des activités et de l'accès sont en place, mais ils comportent également des lacunes. Il faut donner suite à ces constatations au nom des pratiques exemplaires et de l'importance de garantir à nos clients et au public l'application efficace de la diligence raisonnable.

#### ***Énoncé d'assurance***

*Selon notre jugement professionnel, les procédures de vérification suivies et les éléments de preuve recueillis sont appropriés et suffisants pour appuyer l'exactitude des conclusions énoncées dans ce rapport. Les conclusions se fondent sur des observations et un examen des situations telles qu'elles existaient au moment de la vérification, à la lumière des critères établis. Il faut noter que les conclusions ne s'appliquent qu'au Programme d'assurance-emploi.*

*Cette vérification interne est conforme à la politique du Conseil du Trésor sur la vérification interne, ainsi qu'aux normes de l'Institut des vérificateurs internes pour la pratique professionnelle de la vérification interne.*



## ANNEXE A – Plan d'action de la gestion

Recommandations de la vérification interne	Plan d'action de gestion Mesures à prendre	Date d'achèvement prévue	Titre du responsable et numéro de CR
1. Nous recommandons à la Direction générale des opérations de prendre les moyens nécessaires pour continuer à appliquer la répartition des tâches dans le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi.	1. La Direction générale des opérations accepte la recommandation. Elle prendra les mesures suivantes : a) élargir l'application de la répartition des tâches; b) terminer l'élaboration du rapport de contrôle, et y donner suite.	a) Mars 2008 b) Juillet 2007	Directeur général, SSA N° du CR : 9459
2. Nous recommandons à la Direction générale des opérations d'évaluer la faisabilité des modifications à apporter au SSA pour appliquer dans la mesure du possible le principe du besoin de connaître dans les profils d'emploi.	2. La Direction générale des opérations accepte la recommandation. Elle prendra les mesures suivantes : a) examiner l'information disponible actuellement dans chaque profil d'emploi; b) déterminer, pour chaque profil d'emploi, que seule l'information nécessaire pour respecter le principe du besoin de connaître est fournie; c) dans la mesure du possible, modifier les systèmes.	a) Octobre 2007 b) Décembre 2007 c) Juin 2008	Directeur général, SSA N° du CR : 9459  DGIIT
3. Nous recommandons à la Direction générale des opérations de chercher en priorité à parvenir à un accord avec l'ARC concernant le genre d'information dont les employés de l'ARC ont besoin pour accomplir leurs tâches et de leur attribuer des profils d'emploi appropriés.	3. La Direction générale des opérations accepte la recommandation. Elle prendra les mesures suivantes : a) rencontrer l'ARC; b) déterminer, selon le principe du besoin de connaître, les données nécessaires pour permettre aux employés de l'ARC d'accomplir leurs tâches, et créer des profils d'emploi; c) établir les profils d'emploi pour le personnel de l'ARC; d) modifier les systèmes au besoin.	a) Mai 2007 b) Août 2007 c) Décembre 2007 d) Mars 2008	Directeur général, SSA N° du CR : 9459  DGIIT

Recommandations de la vérification interne	Plan d'action de gestion Mesures à prendre	Date d'achèvement prévue	Titre du responsable et numéro de CR
<p>4. Nous recommandons à la Direction générale des opérations de renforcer le processus d'attribution du nom d'utilisateur et de rétablir (et de renforcer au besoin) le rapport de contrôle sur les activités liées aux noms d'utilisateur pour contrôler l'accès aux quatre principaux écrans du SSA.</p>	<p>4. La Direction générale des opérations accepte la recommandation. Elle prendra les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) terminer l'élaboration du rapport de contrôle sur les activités des utilisateurs et le mettre en œuvre;</li> <li>b) renforcer le mécanisme de communication actuel pour assurer l'attribution judicieuse des noms d'utilisateur;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Juillet 2007</li> <li>b) Juillet 2007</li> </ul>	<p>Directeur général, SSA N° du CR : 9459</p>
<p>5. Nous recommandons à la Direction générale des opérations d'examiner la rentabilité de la surveillance une fois que la répartition des tâches sera complétée et le principe du besoin de connaître, appliqué.</p>	<p>5. La Direction générale des opérations accepte la recommandation et effectuera un examen une fois que la répartition des tâches aura été complétée et le principe du besoin de connaître, appliqué.</p>	<p>Mars 2008</p>	<p>Directeur général, SSA N° du CR : 9459</p>

**ANNEXE B – Mandat**

***Mandat approuvé par le CVE***

***Vérification de suivi  
Répartition des tâches liées à  
l'assurance-emploi***

*Numéro de projet : 6606/06-07*

***Approuvé par :***

*Dirigeante principale de la vérification  
par intérim*

*Direction générale de la  
vérification interne*

\_\_\_\_\_  
Barb McNab

\_\_\_\_\_  
Date

*Sous-ministre adjointe  
Opérations*

\_\_\_\_\_  
Élizabeth Châtillon

\_\_\_\_\_  
Date

*Sous-ministre adjoint  
Innovation, information  
et technologie*

\_\_\_\_\_  
Chris Brennan

\_\_\_\_\_  
Date

**juillet 2006**





## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.0</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>2.0</b>	<b>OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION .....</b>	<b>2</b>
<b>3.0</b>	<b>PORTÉE .....</b>	<b>2</b>
<b>4.0</b>	<b>MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>2</b>
<b>5.0</b>	<b>PRÉSENTATION DES RAPPORTS.....</b>	<b>3</b>
<b>6.0</b>	<b>ÉTAPES PRINCIPALES .....</b>	<b>3</b>
<b>7.0</b>	<b>RESSOURCES.....</b>	<b>3</b>

### ANNEXES

- ANNEXE A - Plan d'action de la gestion (recommandations 9 et 11) – Vérification de la gestion des renseignements personnels
- ANNEXE B - Observation du critère 3.4.3 – Vérification de l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi



## 1.0 INTRODUCTION

L'assurance-emploi est l'un des principaux programmes administrés par Service Canada<sup>1</sup>. L'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi<sup>2</sup> représente la principale activité du Programme d'assurance-emploi.

En 2005-2006, près de trois millions de demandes de prestations d'assurance-emploi ont été reçues dans plus de 320 bureaux au pays. Quelque 8 000 employés exécutent ou gèrent cette activité aux niveaux national, régional et local, essentiellement dans les Centres Service Canada et les centres d'appels.

En outre, la somme des prestations d'assurance-emploi traitées par le biais du Système de soutien de l'agent<sup>3</sup> (SSA) s'élève annuellement à plus de 15 milliards de dollars.

La répartition des tâches est un contrôle essentiel de tous les processus administratifs. Il s'agit d'une mesure préventive par laquelle on s'assure que la fraude et les abus sont réduits au minimum. Les rapports intitulés *Vérification de la gestion des renseignements personnels (2004)* et *Vérification de l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi (2003)* ont permis de cerner des faiblesses dans la répartition des tâches liées à l'assurance-emploi. La vérification de suivi vise à réviser et évaluer les mesures correctrices apportées par le Programme d'assurance-emploi suite à cette observation.

La vérification de suivi a été approuvée dans le Plan de vérification interne de 2005-2006 et s'inscrit dans deux des objectifs stratégiques de Service Canada, soit offrir un service uniforme axé sur les citoyens et accroître l'intégrité des programmes.

L'objet de la *Vérification de la gestion des renseignements personnels* était de fournir l'assurance que la gestion de tels renseignements au sein de DRHC était conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La vérification a engendré plusieurs recommandations envers le Programme d'assurance-emploi pour lequel on a demandé un Plan d'action de la gestion (PAG). Même si cette vérification portait sur de nombreux secteurs de programme, cette vérification de suivi portera uniquement sur la répartition des tâches au sein du SSA afin de s'assurer que des contrôles essentiels sont en place pour prévenir la fraude et les abus. Consulter le PAG à l'annexe A.

---

<sup>1</sup> Depuis septembre 2005, Service Canada est responsable de la fonction assurance-emploi.

<sup>2</sup> L'admissibilité aux prestations se réfère au processus qui détermine si un demandeur est admissible aux prestations d'emploi et, le cas échéant, la durée et le montant des prestations payables.

<sup>3</sup> Le Système de soutien de l'agent (SSA) est un système fondé sur OP fonctionnant dans un environnement de RL au sein des Centres Service Canada. Il sert à recueillir, mettre en forme et évaluer l'information relative aux demandes initiales et de renouvellement des prestations. Il permet également de revoir les demandes par suite de renseignements reçus ultérieurement et de recalculer les demandes de prestations.

Le second rapport intitulé *Vérification de l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi* visait à donner l'assurance que toutes les activités liées à l'admissibilité étaient correctement gérées. L'un des critères du travail consistait à vérifier si les données de l'assurance-emploi étaient à la portée des seuls employés qui en avaient besoin pour s'acquitter de leurs tâches. Selon les conclusions du rapport, ce n'était pas le cas. Au moment de la vérification, les responsables du programme d'assurance-emploi examinaient les besoins d'accès des diverses fonctions en rapport avec les activités de prestations afin que les employés ne consultent que les données qui leur étaient nécessaires pour réaliser leurs tâches précises. Les observations du rapport figurent à l'annexe B.

## **2.0 OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION**

### **Objectif**

L'objectif de la vérification est de donner l'assurance à la haute direction qu'on a effectué la répartition des tâches dans le Système de soutien de l'agent (SSA).

### **Critère**

Les renseignements personnels liés à un prestataire d'assurance-emploi sont uniquement accessibles aux personnes autorisées qui en ont besoin dans l'exécution de leurs fonctions.

## **3.0 PORTÉE**

La vérification de suivi portera sur le SSA afin de s'assurer que des contrôles préventifs sont en place pour réduire au minimum les possibilités de fraude et d'abus.

Le travail sur le terrain se déroulera essentiellement dans l'AC puisque c'est là qu'on administre et tient à jour le SSA. On visitera un Centre Service Canada (CSC) situé en périphérie de même qu'un Centre de technologie de l'information (CTI) responsable de la délivrance des identificateurs d'utilisateur pour accéder au SSA.

## **4.0 MÉTHODOLOGIE**

Plusieurs méthodes seront utilisées durant la vérification :

- Entrevues menées auprès de gestionnaires et d'employés de l'AC, d'un CSC et d'un CTI;
- Examen et analyse des documents;
- Détermination des contrôles essentiels au sein des processus et procédures; et
- Mise à l'essai du système.

## 5.0 PRÉSENTATION DES RAPPORTS

Tout au long de la vérification, la DGVI remettra des rapports d'étape aux gestionnaires du SSA/SGCT, Coordination des diffusions et des Services aux clients de l'assurance de la Direction générale des opérations ainsi qu'à l'analyste principal de sécurité TI de la Direction générale de l'Innovation, information et technologie. Toute constatation importante sera déclarée dès sa découverte au palier de direction pertinent.

Un document de consultation sera acheminé à la directrice des Services du programme d'assurance, au directeur principal de la Transformation des affaires de la Direction générale des opérations et au directeur du Soutien de systèmes de l'entreprise de la Direction générale de l'Innovation, information et technologie à des fins de révision et d'observations.

Ensuite, un document de consultation sera expédié au directeur général des Prestations des services d'assurance-emploi, ainsi qu'au directeur principal des Opérations de TI à qui on demandera de répondre avec un plan officiel d'action de la gestion (PAG) approuvé par la sous-ministre adjointe des Opérations et le dirigeant principal de la Direction générale d'Innovation, information et technologie.

Le rapport provisoire final (assorti du PAG) sera présenté au Comité de vérification et d'évaluation (CVE) et au comité de vérification indépendant, le cas échéant. Le rapport final fera l'objet d'une diffusion publique.

## 6.0 ÉTAPES PRINCIPALES

Phase de planification .....	juin - juillet 2006
Travail sur le terrain.....	septembre 2006
Production de rapports :	
Document de consultation .....	octobre 2006
Présentation au CVE du rapport provisoire final et du Plan d'action de la gestion .....	décembre 2006

## 7.0 RESSOURCES

*Semaines personnes* ..... 25

La vérification sera menée par :

*Benjamin Cyr, directeur*  
*Chantal Pilon, vérificatrice*



**ANNEXE A**

**Vérification de la gestion des renseignements personnels**

**Plan d'action de la gestion**

Recommandations 9 et 11<sup>4</sup>

RECOMMANDATIONS DE LA VÉRIFICATION INTERNE	PLAN DE MESURES LIÉ À LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVU	RESPONSABILITÉ
<p>9) On devrait définir clairement et mettre en pratique les responsabilités et les obligations redditionnelles de tout participant au processus de gestion de tous les codes d'accès et les profils qui permettent d'accéder à des renseignements personnels.</p> <p>On devrait fournir de la documentation sur la nature des renseignements personnels auxquels les employés ont accès.</p>	<p>Achever tous les profils d'emploi nationaux de l'AE (à l'heure actuelle, 75 % des profils ont été établis).</p> <p>Définir les rôles, les responsabilités et les obligations redditionnelles du gestionnaire de programmes de l'AE en rapport avec les profils et les codes d'utilisateurs.</p> <p>Mettre en œuvre les profils d'emploi.</p>	<p>Complété</p> <p>Deuxième trimestre de l'exercice 2004-2005</p> <p>Voir la réponse fournie par la Direction générale des systèmes dans la recommandation 11</p>	<p>DG, Services de l'assurance</p>
<p>11) Pour permettre de surveiller de façon efficace et efficiente l'accès aux renseignements personnels, et pour faciliter l'organisation de vérifications véridiques, on devrait prendre les mesures suivantes dès que possible :</p>			

<sup>4</sup> Seulement les recommandations 9 et 11 du PAG sont pertinentes pour cette vérification de suivi.

RECOMMANDATIONS DE LA VÉRIFICATION INTERNE	PLAN DE MESURES LIÉ À LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVU	RESPONSABILITÉ
<p>1) Établir une liste de tous les codes d'accès qui permettent d'accéder aux programmes et aux bases de données de l'AE, contenant des renseignements personnels, certifiée par le niveau décisionnel approprié (qui sera précisé dans le cadre de responsabilités ministérielles en cours d'élaboration).</p>	<p>La Sécurité/les Opérations de la TI produiront un rapport qui sera vérifié par les gestionnaires de CR dans tous les secteurs de programme. Ce rapport indiquera le code d'accès, le nom, le CIDP et les capacités d'accès aux secteurs de programme auxquels le code d'accès en question permet d'accéder.</p> <p>Les responsables du programme sont chargés de limiter l'accès dans leur secteur de programme.</p>	<p>Septembre 2004</p>	<p>DG principal, Direction des services de la technologie</p>
<p>2) Mettre en œuvre des processus concrets en vue de déterminer avec certitude l'identité du titulaire de chaque code d'accès énuméré en (1).</p>	<p>Les activités susmentionnées entraîneront la vérification de la convivialité de tous les codes d'accès et l'examen de leur titulaire. Afin de garantir que l'information demeure exacte et à jour, on étudie les options suivantes :</p> <p>a) L'annulation automatique des codes d'accès inactifs</p> <p>b) L'établissement de liens avec la Sécurité des SFA pour garantir que son personnel est informé des changements apportés au statut des employés</p> <p>c) Mises à jour/examens trimestriels avec tous les gestionnaires de CR</p>	<p>Octobre 2004</p>	<p>DG principal, Direction des services de la technologie</p>
<p>3) Mettre en œuvre des processus concrets afin de déterminer avec certitude la fonction exercée par chaque titulaire recensé en (2).</p>	<p>Les activités énumérées en réponse aux points 1 et 2 de la recommandation 11 permettront de déterminer et de vérifier les capacités d'accès des employés. Les responsables des secteurs de programmes établiront les fonctions qui peuvent être exercées dans leur programme en se fondant sur la réponse de la direction à la recommandation 9.</p>	<p>Même délai que pour la recommandation 9, puis trois mois supplémentaires pour recenser le profil de chaque utilisateur et effectuer un rapprochement entre ces profils et le code d'accès.</p>	<p>DGP/ DST,  DGP/OTI  DG, Services de l'assurance</p>

RECOMMANDATIONS DE LA VÉRIFICATION INTERNE	PLAN DE MESURES LIÉ À LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVU	RESPONSABILITÉ
<p>4) Établir des grilles mettant en rapport chaque fonction relevée en (3) avec un profil d'accès qui respecte les exigences en matière de protection des renseignements personnels.</p>	<p>Lorsque les secteurs de programme auront achevé la création des profils (groupes de codes de transactions), la Sécurité/les Opérations de la TI créeront un profil correspondant dans la Procédure d'entrée unique et de l'administration de la sécurité (PEUAS).</p> <p>Les secteurs de programme distingueront les profils de chaque utilisateur. La Sécurité/les Opérations de la TI rapprocheront les profils et les codes d'accès. Les rapports seront communiqués aux gestionnaires de CR, qui devront les vérifier.</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre un processus d'approbation visant l'autorisation de l'accès aux données de l'AE (demandes de l'AC)</p> <p>Élaborer un processus d'approbation visant l'autorisation de l'accès aux données de l'AE (demandes régionales)</p> <p>Mettre en œuvre un processus d'approbation pour l'AE à l'échelle régionale</p> <p>Élaborer un processus de surveillance afin de garantir la gestion efficace des codes d'utilisateurs conjointement avec la Sécurité du CTI. On inclura ce processus dans le plan des systèmes généraux afin d'examiner la documentation, les procédures et les processus actuels, indiqués dans la recommandation 10.</p>	<p>Même délai que pour la recommandation 9, puis trois mois supplémentaires pour recenser le profil de chaque utilisateur et effectuer un rapprochement entre ces profils et le code d'accès.</p> <p>Terminé</p> <p>Deuxième trimestre de l'exercice 2004-2005</p> <p>À déterminer en collaboration avec les régions</p> <p>À déterminer en collaboration avec la sécurité du CTI</p>	<p>DGP/ DST,</p> <p>DGP/OTI</p> <p>DG, Services de l'assurance</p> <p>DG, Services de l'assurance</p>



**Vérification de l'admissibilité aux prestations  
d'assurance-emploi  
Observation**

**Critère de vérification No. 3.4.3: L'accès aux programmes et aux données sur l'admissibilité aux prestations est limité aux employés qui en ont besoin pour accomplir leurs fonctions.**

Au moment de la vérification, la plupart des gestionnaires et des employés qui s'occupaient de la détermination de l'admissibilité aux prestations bénéficiaient du même accès général logique à la plupart des programmes et des données sur l'assurance-emploi. Cette approche est généralement connue sous l'appellation « Agent universel ». Ceci n'implique pas que les agents responsables de la préparation des demandes et de l'adjudication doivent nécessairement effectuer toutes les opérations sur une même demande (création, activation, suppression) mais ils ont la capacité technique de le faire.

Cette approche fait maintenant l'objet d'un examen. On a créé un groupe à l'assurance chargé d'examiner l'accès logique dont les employés ont vraiment besoin pour accomplir les diverses fonctions liées à la détermination de l'admissibilité aux prestations et de limiter l'accès des employés aux programmes et données dont ils ont vraiment besoin pour accomplir leurs fonctions.