

Chapitre

# 4

Le Programme canadien  
des armes à feu

*Tous les travaux de vérification dont traite le présent chapitre ont été menés conformément aux normes pour les missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Même si le Bureau a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses vérifications, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.*

# Table des matières

<b>Points saillants</b>	109
<b>Introduction</b>	113
Nos constatations en 2002	113
Événements consécutifs à 2002	114
Objet de la vérification	116
<b>Observations et recommandations</b>	117
<b>Information financière communiquée au Parlement</b>	117
Le Centre des armes à feu Canada doit examiner sa méthode de comptabilisation des coûts	117
Les coûts indirects sont communiqués mais ils doivent être mieux définis	121
Un modèle raisonnable de répartition des coûts a été élaboré	122
<b>Mesure du rendement et rapports sur le rendement</b>	122
L'information sur le rendement communiquée au Parlement est de meilleure qualité	123
Le Centre n'a pas expliqué de façon cohérente quelles sont ses normes de service à la clientèle ni comment il mesure le rendement	125
Il faut régler la question de la qualité des données	128
Le Réseau des vérificateurs présente des faiblesses	131
Le Centre dispose de moyens limités pour assurer le suivi des révocations de certificats d'enregistrement d'armes à feu	133
<b>Gestion des contrats</b>	133
Le Centre a de meilleures pratiques de passation de contrats	133
<b>Contrats attribués dans le cadre du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF)</b>	141
Les leçons tirées du SCIRAF I n'ont pas été mises à profit lors du développement du SCIRAF II	142
La décision de poursuivre le projet du SCIRAF II était irréfléchie	144
Les retards accusés par le projet du SCIRAF II ont contribué à une escalade marquée des coûts	144
Mise en place d'un plan de gestion de projet pour le SCIRAF II	146
<b>Conclusion</b>	147
<b>À propos de la vérification</b>	149
<b>Annexes</b>	
A. Plan d'action visant le programme de contrôle des armes à feu et état d'avancement	152
B. Réponse du gouvernement au vingt-quatrième rapport du Comité permanent des comptes publics (extraits choisis) et état de la situation	153
C. Tableau des recommandations	156





## Le Programme canadien des armes à feu

---

### Points saillants

**Objet** Nous avons examiné les progrès réalisés au chapitre de la gestion du Programme canadien des armes à feu depuis notre vérification de 2002, à l'issue de laquelle nous avons fait état de notre incapacité à terminer la vérification du coût de mise en œuvre du Programme. Nous avons alors indiqué que l'information financière n'était pas fiable et qu'elle ne présentait pas fidèlement les coûts nets du Programme. Nous avons aussi signalé que le ministère de la Justice Canada ne donnait pas assez d'information au Parlement pour que ce dernier puisse faire un examen satisfaisant du Programme ou pour expliquer la hausse vertigineuse de ses coûts. Nous n'avons fait qu'une recommandation en 2002 : le ministère de la Justice devrait combler les lacunes de la communication de l'information financière.

Au cours du présent suivi, nous avons évalué les progrès accomplis par le Centre des armes à feu Canada dans la mise en œuvre de notre recommandation — à savoir si les coûts et les recettes comptabilisés et communiqués dans ses rapports en 2004-2005 donnaient une image fidèle du coût total d'élaboration, de mise en œuvre et d'exécution du Programme canadien des armes à feu, de toutes les recettes perçues et de tous les remboursements effectués.

Nous avons aussi examiné globalement les activités du Centre depuis l'arrivée d'une nouvelle équipe de gestion, en mai 2003. Nous avons vérifié si le Centre avait pris des mesures pour s'assurer que l'information contenue dans sa base de données sur la délivrance des permis aux particuliers et l'enregistrement des armes à feu était exacte et complète. Nous avons passé en revue sa gestion des contrats, en particulier les contrats attribués dans le cadre du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF) — le système de données principal qui soutient le Programme et qui constitue une source importante de ses coûts. Notre examen a en outre porté sur la qualité de l'information communiquée par le Centre au Parlement sur le rendement du Programme. Nous n'avons pas examiné l'efficacité du Programme canadien des armes à feu ni ses répercussions sur le plan social.

**Pertinence** En 2001, le gouvernement avait évalué à un milliard de dollars le coût du Programme canadien des armes à feu jusqu'en 2005. Le coût net communiqué par le gouvernement pour le Programme jusqu'en mars 2005 était de 946 millions de dollars. Depuis notre vérification de 2002, le Parlement exprime des inquiétudes au sujet de la qualité de l'information qu'il reçoit sur les coûts et le rendement du Programme.

Le contrôle du Parlement sur les fonds publics repose sur son vote des crédits annuels destinés à financer les ministères, car le vote indique que le Parlement approuve les plans de dépenses de ces derniers. La communication, par les ministères, de l'information exacte de leurs dépenses en regard de leurs crédits annuels constitue donc la pierre angulaire du contrôle parlementaire.

Nous discutons plus en détail de cette question dans le document intitulé *Les décisions du gouvernement ont limité le contrôle parlementaire des dépenses publiques*, déposé en même temps que le présent rapport *Le Point*.

- Constatations**
- Le Centre des armes à feu Canada a fait des progrès satisfaisants au chapitre de la mise en œuvre de notre recommandation de 2002 portant sur la communication de l'information financière, sauf pour ce qui est de la comptabilisation des coûts de développement d'un nouveau système d'information (SCIRAF II). Le Centre a présenté de façon exacte les coûts cumulatifs totaux du SCIRAF II au 31 mars 2005, mais dans deux cas, des coûts significatifs n'ont pas été comptabilisés dans le bon exercice. Avec l'accord du Secrétariat du Conseil du Trésor, le Centre a sous-estimé de 21,8 millions de dollars les coûts du SCIRAF II au 31 mars 2004, alors que cela contrevient aux conventions comptables du gouvernement et aux bonnes méthodes comptables.
  - La nouvelle équipe de gestion a géré un imposant volume de demandes de permis et d'enregistrement et de cession d'armes à feu. Elle s'est aussi employée à régler des questions d'ordre opérationnel, notamment l'étalement des échéances pour le renouvellement des permis, l'expansion du service dans l'Ouest canadien et le regroupement des sites de traitement des demandes. La nouvelle équipe a également mis en place l'infrastructure nécessaire pour que le Centre soit considéré comme un ministère distinct dans des secteurs tels que le soutien au cabinet du ministre, la gestion des ressources humaines et les finances.
  - La nouvelle équipe de gestion du Centre a fait des progrès pour ce qui est de régler bon nombre de questions d'ordre opérationnel, mais certains problèmes demeurent. Les rapports sur le rendement

du Centre comportent des erreurs au chapitre du respect des normes de service, ce qui donne au Parlement un tableau incomplet des résultats de ses activités d'enregistrement des armes à feu et de délivrance des permis. Le Centre n'a pas de mécanisme de suivi officiel pour s'assurer de l'application de la loi dans les cas de révocation de permis et il n'est donc pas en mesure de rendre compte de leur incidence.

- Le Centre n'a pas évalué la qualité de l'information dans la base de données sur l'enregistrement et il ne connaît donc pas le nombre de dossiers incomplets. Il compte sur un réseau de vérificateurs bénévoles pour dissiper les préoccupations concernant la qualité des données. Nous avons plusieurs inquiétudes au sujet du fonctionnement de ce réseau.
- Avant que la nouvelle équipe de gestion n'entre en fonction en 2003, les contrats attribués dans le cadre du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF) étaient mal gérés. Par conséquent, le système en voie d'élaboration qui doit le remplacer, le SCIRAF II, dépasse largement le budget initial. Certaines augmentations des coûts sont attribuables au fait que son élaboration a débuté avant l'entrée en vigueur de la loi et des règlements. Les retards dans l'exécution du projet représentent environ le tiers du coût total, qui est à présent évalué à 90 millions de dollars au moins.

**Réaction des ministères et organismes.** Les ministères ont souscrit de manière générale à nos recommandations et ils ont proposé des mesures correctives.



## Introduction

**4.1** En 1995, le Parlement a adopté la *Loi sur les armes à feu* et les modifications au *Code criminel* afin de créer le Programme canadien des armes à feu, dont le principal responsable était le ministère de la Justice Canada. Le Programme a pour objectif de réduire la violence liée aux armes à feu grâce aux activités suivantes :

- contrôler l'acquisition, la possession et la propriété des armes à feu;
- réglementer certains types d'armes à feu;
- contrer le mauvais usage des armes à feu;
- aider les organismes d'application de la loi à prévenir les crimes et les incidents mettant en cause des armes à feu et à mener des enquêtes sur ceux-ci.

**4.2** Pour plusieurs ministères et les administrations provinciales qui participent au Programme, la responsabilité première à l'égard de celui-ci incombe au Centre des armes à feu Canada. Les partenaires fédéraux du Centre sont notamment la Gendarmerie royale du Canada (GRC), l'Agence des services frontaliers du Canada, et dans une moindre mesure, Service correctionnel Canada, la Commission nationale des libérations conditionnelles, le ministère de la Justice Canada ainsi que d'autres organismes.

**4.3** En 2001, le coût annuel d'administration du Programme s'élevait à 200 millions de dollars, et le gouvernement estimait que le coût total de sa mise en œuvre jusqu'en 2005 s'établirait au total à un milliard de dollars. Le gouvernement a indiqué que le coût net réel du Programme était de 946 millions de dollars pour la période de 1995 à mars 2005 (voir la pièce 4.1). Le financement annuel est établi actuellement à 82,3 millions de dollars.

### Nos constatations en 2002

**4.4** Dans le chapitre 10 de notre rapport de décembre 2002, nous avons examiné le coût de mise en œuvre du Programme canadien des armes à feu. Nous avons interrompu la vérification de l'information financière sur le Programme parce que les données n'étaient pas fiables, et nous avons signalé que le ministère de la Justice Canada n'avait pas présenté fidèlement le coût net du Programme. Nous avons aussi indiqué que le ministère de la Justice n'avait pas donné assez d'information au Parlement pour permettre un examen satisfaisant du Programme ou pour expliquer la hausse vertigineuse de ses coûts. Nous n'avons fait qu'une recommandation en 2002 : le ministère

de la Justice devrait combler les lacunes au chapitre de la communication de l'information financière.

**4.5** Le ministère de la Justice a reconnu dans notre rapport que la mise en œuvre du Programme dans l'ensemble du Canada représentait un enjeu de taille. Il a déclaré que pour assurer la sécurité du public et pour donner suite aux recommandations de ce dernier et à celles du Parlement, il avait modifié la conception initiale du Programme, ce qui avait donné lieu à une prolongation de la période de conception et à une hausse du coût du Programme.

**4.6** Le Secrétariat du Conseil du Trésor a pour sa part signalé que la mise en œuvre d'un programme de cette ampleur et aussi inédit représentait des défis importants pour le ministère de la Justice et il a indiqué dans sa réponse « qu'il avait toujours su que les estimations d'origine devraient être révisées en fonction des besoins qui allaient survenir au cours de la mise en œuvre ».

#### Événements consécutifs à 2002

**4.7** Après notre vérification, le gouvernement a annoncé plusieurs mesures visant à améliorer l'efficacité du Programme canadien des armes à feu et à réduire ses frais d'administration :

- Le ministre de la Justice a demandé à un expert-conseil indépendant de revoir la recommandation de notre vérification de 2002 et de recommander des mesures précises. Le rapport de l'expert-conseil a été déposé au Parlement en février 2003.

**Pièce 4.1** Coût net du Programme canadien des armes à feu

(en millions de dollars)	Dépenses				
	Exercices précédents	2002-2003	2003-2004	2004-2005	Total
Coûts directs	688,3 \$	78,3 \$	101,6 \$	92,8 \$	<b>961,0 \$</b>
en pourcentage des coûts totaux du Programme	95 %	85 %	84 %	84 %	<b>92 %</b>
Coûts indirects	33,6 \$	13,6 \$	19,0 \$	17,5 \$	<b>83,7 \$</b>
en pourcentage des coûts totaux du Programme	5 %	15 %	16 %	16 %	<b>8 %</b>
<b>Coût total du Programme</b>	<b>721,9 \$</b>	<b>91,9 \$</b>	<b>120,6 \$</b>	<b>110,3 \$</b>	<b>1 044,7 \$</b>
Recettes nettes	(55,4) \$	(15,6) \$	(16,4) \$	(11,3) \$	<b>(98,7) \$</b>
<b>Coût net du Programme</b>	<b>666,5 \$</b>	<b>76,3 \$</b>	<b>104,2 \$</b>	<b>99,0 \$</b>	<b>946,0 \$</b>

- En février 2003, en réponse au rapport de l'expert-conseil, le ministre de la Justice a annoncé le Plan d'action visant le programme de contrôle des armes à feu et sa mise en œuvre au cours des 12 mois suivants (voir l'annexe A). Les objectifs du plan d'action étaient de réduire les coûts du Programme, d'améliorer sa gestion et le service au public et, enfin, d'accroître la transparence et la reddition de comptes. Dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2005-2006 du Centre des armes à feu Canada, le commissaire aux armes à feu a affirmé que toutes les mesures avaient été prises.
- En avril 2003, le Centre des armes à feu Canada est devenu un ministère distinct dont la responsabilité était assumée par l'ancien solliciteur général; il relève maintenant de la ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile. En mai 2003, le Parlement a adopté le projet de loi C-10A, loi modifiant la *Loi sur les armes à feu*. Ces dispositions législatives jetaient les bases des consultations du public et des membres du Parlement sur les propositions de règlements et l'introduction éventuelle d'améliorations des règlements. À notre avis, il s'agissait d'une intervention clé du gouvernement, car elle assurait l'engagement des hauts fonctionnaires chargés de la mise en œuvre du Programme et clarifiait les aspects de la gestion et des rapports financiers. Selon les représentants du Centre, cette approche permet au Centre ainsi qu'aux autres organismes chargés de la sécurité publique (en particulier la GRC et l'Agence des services frontaliers du Canada) de définir et de coordonner leurs interventions pour les questions liées aux armes à feu ayant une incidence sur la sécurité publique, y compris les passages transfrontaliers illégaux d'armes à feu et la collaboration avec leurs homologues canadiens et américains.
- Toujours en mai 2003, un nouveau commissaire aux armes à feu a été nommé et une nouvelle équipe de gestion a été engagée pour le Centre. La haute direction nous a fait savoir qu'elle avait axé ses efforts sur les volets suivants : la mise sur pied du Centre en tant que ministère indépendant; l'établissement d'une capacité dans des secteurs tels que l'élaboration des politiques, la gestion des ressources humaines, les finances et l'administration ainsi que le soutien ministériel; le règlement de questions urgentes d'ordre opérationnel, comme le regroupement des centres de traitement, l'étalement des échéances pour le renouvellement des permis et l'amélioration des niveaux de service. La direction avait comme priorités de régler la question des rapports au Parlement et de

mettre en place un nouveau système d'information. Elle se concentre actuellement sur la mesure du rendement et les rapports sur le rendement.

- En octobre 2003, le Comité permanent de la Chambre des communes sur les comptes publics a déposé un rapport sur les coûts du Programme. Le rapport contenait 14 recommandations. En mars 2004, le gouvernement a déposé sa réponse, dans laquelle il affirmait s'être conformé entièrement aux recommandations. Nous avons examiné les progrès accomplis en regard de chacune des recommandations, sauf lorsqu'elles n'étaient plus pertinentes en raison de nouvelles conditions, par exemple la suspension des parties du SCIRAF II portant sur les nouveaux modes de prestation de services qui ne s'appliquaient plus. On trouvera à l'annexe B un résumé des recommandations du Comité et de la réponse du gouvernement.
- En mai 2004, le gouvernement a annoncé des mesures ayant pour objet d'améliorer le Programme canadien des armes à feu, d'encourager la conformité et d'alléger le fardeau des propriétaires et des utilisateurs d'armes à feu. L'annonce faisait suite à un examen ministériel du Programme et aux consultations des parties intéressées et des gouvernements provinciaux menées dans tout le pays. Ces mesures comprenaient le plafonnement à 25 millions de dollars du financement annuel de l'**enregistrement des armes à feu**, la simplification du processus de renouvellement des **permis d'armes à feu** et l'élimination des droits d'enregistrement et de cession des armes à feu. Ces mesures ont été mises en application.

**Enregistrement des armes à feu** — Les particuliers qui détiennent un permis d'armes à feu valide sont tenus de faire enregistrer chacune de leurs armes à feu dans une des trois catégories suivantes : armes à feu sans restriction, armes à feu à autorisation restreinte et armes à feu prohibées. La cession d'une arme à feu par vente, échange, don ou cadeau doit être approuvée. Un nouveau certificat d'enregistrement de l'arme à feu cédée est délivré au nouveau propriétaire.

**Permis d'armes à feu** — Les particuliers doivent détenir un permis valide pour posséder ou acquérir une arme à feu et pour obtenir des munitions. Les demandeurs de permis sont soumis à une vérification, tant au moment de la demande initiale que lors d'une demande de renouvellement, afin de détecter les risques possibles pour la sécurité publique. La vérification continue de l'admissibilité est un élément clé de la délivrance des permis aux particuliers. Ce processus permet d'examiner un permis et, au besoin, de le révoquer lorsque le propriétaire de l'arme à feu devient une menace pour la sécurité publique.

### Objet de la vérification

**4.8** Dans la présente vérification de suivi, nous avons évalué les progrès que le gouvernement et le Centre des armes à feu Canada ont accomplis à l'égard de notre recommandation de 2002 — à savoir que les coûts et les recettes comptabilisés et communiqués dans ses rapports en 2004-2005 devraient donner une image fidèle des éléments suivants : coût total d'élaboration, de mise en œuvre et d'exécution du Programme canadien des armes à feu; totalité des recettes perçues par le Centre et des remboursements effectués. De plus, nous avons examiné des questions d'ordre opérationnel que nous n'avions pas abordées au moment de notre première vérification. Dans le présent chapitre, nous faisons rapport sur les aspects suivants :

- l'information financière communiquée au Parlement;
- la mesure du rendement et les rapports sur le rendement;

- la gestion des contrats;
- la passation de contrats dans le cadre du Système canadien d'information relativement aux armes à feu.

Nous n'avons pas examiné l'efficacité du Programme ni ses répercussions sur le plan social.

Il est à noter que nos conclusions sur les pratiques de gestion et les actes qui ont été posés ne se rapportent qu'aux pratiques et actions des fonctionnaires. Les règles et les règlements dont nous faisons mention sont ceux qui s'appliquent aux fonctionnaires; ils ne s'appliquent pas aux entrepreneurs. Nous n'avons pas vérifié les dossiers des entrepreneurs du secteur privé. Par conséquent, nos conclusions ne peuvent pas porter, et ne portent pas, sur les pratiques, de quelque nature que ce soit, suivies par les entrepreneurs ou sur leur rendement.

**4.9** La section intitulée **À propos de la vérification** fournit des détails sur les objectifs, l'étendue, la méthode et les critères de la vérification.

## Observations et recommandations

**4.10** Le Centre des armes à feu Canada a fait des progrès satisfaisants dans la mise en œuvre de notre recommandation de 2002 sur la communication de l'information financière, sauf en ce qui concerne la comptabilisation des coûts de développement du SCIRAF II, son nouveau système d'information. Ses méthodes de répartition des coûts entre les activités de délivrance des permis et d'enregistrement des armes à feu sont raisonnables. Le Centre présente maintenant les coûts indirects de ses partenaires fédéraux, mais il n'a pas encore défini avec exactitude ce que ces coûts comprennent (voir la pièce 4.2).

### Information financière communiquée au Parlement

#### **Le Centre des armes à feu Canada doit examiner sa méthode de comptabilisation des coûts**

**4.11** Nous avons vérifié les dépenses et les recettes annuelles du Centre, qui sont établies à 92,8 millions de dollars et à 11,3 millions de dollars respectivement dans son *Rapport ministériel sur le rendement* de 2004-2005. Ces chiffres sont raisonnables, sauf en ce qui concerne une erreur de comptabilisation des coûts du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF) II. Le Centre a comptabilisé en 2004-2005 une dépense de 21,8 millions de dollars qu'il aurait dû comptabiliser en 2003-2004. C'est la seconde erreur de comptabilisation des coûts de développement du SCIRAF.

**Pièce 4.2 Progrès réalisés dans la mise en œuvre de notre recommandation sur la communication de l'information financière**

Recommandation	Progrès
<b>Chapitre 10 du Rapport de la vérificatrice générale, décembre 2002, paragraphe 10.89</b>	
Le ministère de la Justice, suivant un cadre pertinent de présentation de l'information axé sur les activités, devrait remettre au Parlement chaque année, dans son rapport sur le rendement, de l'information financière et de l'information de gestion complètes, exactes et à jour à l'égard des éléments suivants :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>coût total d'élaboration, de mise en œuvre et d'exécution du Programme canadien des armes à feu;</li> </ul>	● sauf pour ce qui est de la comptabilisation des coûts du SCIRAF II
<ul style="list-style-type: none"> <li>totalité des recettes obtenues et des remboursements effectués;</li> </ul>	●
<ul style="list-style-type: none"> <li>énoncé des coûts et des recettes à prévoir d'ici à ce que le Programme devienne entièrement opérationnel, y compris les détails sur l'impartition de volets importants du Système canadien d'enregistrement des armes à feu et sur le déménagement à Edmonton de certaines fonctions centrales;</li> </ul>	●
<ul style="list-style-type: none"> <li>explication complète des changements constatés dans les coûts et les recettes ainsi que des changements touchant l'ensemble du Programme.</li> </ul>	●

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

**4.12** En décembre 2002, le ministère de la Justice a demandé au Parlement d'approuver un budget supplémentaire des dépenses afin de porter à 113,5 millions de dollars les dépenses prévues du Centre en 2002-2003. Le Parlement a rejeté la demande telle que présentée, mais il l'a approuvée en mars 2003 à la condition que le Ministre s'engage à ce que les dépenses du Centre en 2002-2003 ne dépassent pas 100,2 millions de dollars.

**4.13 La première erreur comptable.** Le Ministère a par la suite fait état de dépenses réelles, pour le Centre, de 78,3 millions de dollars en 2002-2003. Ce montant ne comprenait toutefois pas les coûts estimatifs de développement du SCIRAF II, soit 39 millions de dollars, engagés au cours de cet exercice.

**Crédits votés** — Afin de permettre au Parlement de contrôler l'utilisation des deniers publics, les ministères doivent faire approuver leur financement par le truchement des crédits annuels votés par le Parlement. L'information présentée sur l'utilisation annuelle de ces crédits par les ministères doit donc être exacte, car elle est la pierre angulaire du contrôle exercé par le Parlement.

**4.14** Nous sommes d'avis qu'en ne comptabilisant pas le montant de 39 millions de dollars, le ministère de la Justice ne se conformait pas à la Politique sur les créditeurs à la fin de l'exercice (CAFE) du Conseil du Trésor. Selon cette politique, les coûts de développement d'un grand système doivent être comptabilisés comme dépenses imputées à un crédit ministériel dans l'exercice où elles sont engagées plutôt que lorsqu'elles deviennent exigibles en vertu d'un contrat. En outre, si le ministère de la Justice avait comptabilisé cette somme dans ses dépenses de 2002-2003, ses dépenses totales n'auraient pas dépassé son **crédit voté** mais les dépenses réelles du Centre se seraient chiffrées à 117,3 millions de dollars, soit 17,1 millions de dollars de plus que le plafond de dépenses que le Ministre s'était engagé à respecter.

**4.15 La seconde erreur comptable.** Ce problème de comptabilisation en 2002-2003 et la montée inattendue des coûts du SCIRAF II ont fait craindre au Centre que la comptabilisation de ces coûts fasse « sauter son crédit ». En janvier 2004, le Centre a demandé l'avis du Secrétariat du Conseil du Trésor quant à un traitement comptable approprié pour le « dépassement du crédit ». Initialement, le Secrétariat avait émis l'avis que tous les coûts engagés avant le 31 mars 2004 devraient être imputés au crédit voté du Centre pour 2003-2004 afin de respecter la politique sur les CAFE. Selon cet avis, le Centre aurait dépassé son crédit ou aurait dû demander au Parlement d'approuver un financement additionnel au moyen d'un budget supplémentaire des dépenses.

**4.16** Le Centre a conclu, à la lumière de consultations ultérieures avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, qu'il ne comptabiliserait que les coûts qui étaient expressément prévus au contrat du SCIRAF II. Le Centre a ainsi pu respecter son niveau de crédit de 2003-2004 et n'a pas comptabilisé un solde de 21,8 millions de dollars.

**4.17** Le Secrétariat du Conseil du Trésor a décidé de comptabiliser un passif de 21,8 millions de dollars dans les comptes consolidés du Canada, plutôt que d'imputer ce montant au crédit voté du Centre. Le Centre a présenté ce montant comme un « passif non comptabilisé » dans son *Rapport ministériel sur le rendement* de 2003-2004.

**4.18** Bien que le Centre ait informé le Parlement de ce montant non comptabilisé de 21,8 millions de dollars, il aurait dû selon nous le comptabiliser dans les dépenses de 2003-2004 afin de respecter la politique sur les CAFE du Conseil du Trésor.

**4.19** Les coûts cumulatifs du projet, établis à 74,3 millions de dollars au 31 mars 2005, étaient présentés fidèlement. Toutefois, la correction des deux erreurs comptables entraînerait une nouvelle répartition des dépenses du Centre entre les exercices; elle occasionnerait un dépassement des dépenses approuvées du Centre pour 2002-2003, mais ses dépenses pour les exercices 2003-2004 et 2004-2005 demeureraient dans les limites du crédit voté (voir la pièce 4.3).

**4.20** Le contrat révisé du SCIRAF II stipule aussi que des paiements annuels seront versés à l'entrepreneur pour le fonctionnement et la maintenance du système sur une période de 15 ans. Les paiements annuels incluront également 15 millions de dollars pour les coûts associés aux travaux de développement à terminer et aux retards prévus du projet pour 2005-2006. Le Centre prévoit comptabiliser ces coûts comme des dépenses imputées à ses crédits annuels durant la période de 15 ans, à mesure qu'ils seront payés. À notre avis, le traitement comptable proposé n'est pas conforme à la politique sur les CAFÉ du Conseil du Trésor.

**4.21 Recommandation.** Le Centre des armes à feu Canada devrait s'assurer que la comptabilisation des coûts d'élaboration de projet pour la durée de l'accord de service est conforme à la Politique sur les créditeurs à la fin de l'exercice du Conseil du Trésor. Le Centre devrait comptabiliser les coûts comme des dépenses imputées à ses crédits annuels à mesure qu'ils sont engagés.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Le paiement des coûts d'élaboration restants pendant la durée de vie de la convention de

#### Pièce 4.3 Incidence de la correction des erreurs comptables

(en millions de dollars)	Coûts du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF II)			Dépenses annuelles totales du Centre des armes à feu Canada		
	Tels que communiqués	Corrections apportées	Montants corrigés	Dépenses prévues	Dépenses corrigées	Écart : surévaluation (sous-évaluation)
2002-2003 (Justice)	0,0 \$	39,0 \$	39,0 \$	100,2 \$ <sup>1</sup>	117,3 \$	17,1 \$
2003-2004 (Centre)	39,7	(39,0) 21,8	22,5	116,0 <sup>2</sup>	84,4	(31,6)
2004-2005 (Centre)	34,6	(21,8)	12,8	99,6 <sup>2</sup>	71,0	(28,6)
<b>Total</b>	<b>74,3 \$</b>	<b>0,0 \$</b>	<b>74,3 \$</b>			

<sup>1</sup> L'engagement du Centre dans les limites du crédit voté du ministère de la Justice.

<sup>2</sup> Le crédit annuel voté du Centre.

services était un élément de la restructuration du contrat pour le SCIRAF II qui offrait à l'entrepreneur des mesures incitatives en matière de livraison du système et de prestation de services. Le traitement comptable a été élaboré avec l'aide du Bureau du contrôleur général, en gardant à l'esprit les exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et de la politique du Conseil du Trésor. Il sera complètement divulgué dans tous les rapports au Parlement.

### **Les coûts indirects sont communiqués mais ils doivent être mieux définis**

**Coûts indirects** — Certains coûts du Programme canadien des armes à feu qui sont engagés par les partenaires fédéraux et ne sont pas remboursés par le Centre.

**4.22** Le Centre a commencé à présenter au Parlement le coût total du Programme canadien des armes à feu, y compris les **coûts indirects**, dans son *Rapport ministériel sur le rendement* de 2003-2004. Sa démarche constituait une réponse satisfaisante à notre recommandation de 2002.

**4.23** Notre objectif consistait à déterminer si le Centre et ses partenaires fédéraux avaient mis en place des processus adéquats pour garantir le caractère raisonnable des coûts indirects communiqués au Parlement. Nous n'avons pas vérifié l'exactitude de ces coûts.

**4.24** À la lumière de notre examen des derniers rapports annuels présentés au Parlement par le Centre, nous pouvons affirmer que depuis notre vérification de 2002, le Centre a fait de réels progrès en ce qui concerne la présentation du coût total du Programme.

**4.25** Nous avons cependant constaté que le Centre n'avait pas de processus d'examen de la qualité qui permettrait de garantir que les coûts indirects communiqués par ses partenaires sont exacts et complets. Un tel processus comprendrait au moins un examen régulier des pratiques et des systèmes utilisés par les partenaires pour rendre compte de leurs activités indirectement liées aux armes à feu. Compte tenu de la complexité et de la taille de certains des systèmes et des activités des partenaires, l'instauration d'un tel processus pourrait nécessiter des efforts importants de la part du Centre.

**4.26** Nous avons aussi constaté que, dans certains cas, le Centre et ses partenaires ont conclu des accords aux termes desquels le Centre est tenu de rembourser certains coûts engagés par les partenaires jusqu'à concurrence d'un montant maximum. Tout dépassement éventuel des coûts doit être absorbé par le budget de fonctionnement du partenaire concerné. Le Centre présente les coûts qu'il rembourse comme des « coûts directs » du Programme, et les coûts excédentaires absorbés par les partenaires comme des « coûts indirects ». Ces accords ont été adoptés sans que l'on ait défini les coûts qui constituent des coûts

indirects du Programme. Nous avons examiné la méthode de calcul des coûts indirects et constaté que les éléments de coûts entrant dans les coûts indirects ne sont pas définis de façon précise.

**4.27 Recommandation.** Le Centre des armes à feu Canada devrait définir les éléments de coûts à inclure dans les coûts indirects du Programme canadien des armes à feu.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Nous sommes d'accord. Conjointement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et les partenaires du programme, on examinera la pertinence et le contenu des rapports sur les coûts indirects. Cette étape se fera conjointement avec la préparation du *Rapport sur le rendement ministériel de 2005-2006*.

#### **Un modèle raisonnable de répartition des coûts a été élaboré**

**4.28** À compter de 2005-2006, le gouvernement a demandé au Parlement de commencer à financer le Centre des armes à feu Canada, par l'octroi de deux crédits — un pour les activités d'enregistrement des armes à feu et l'autre, pour les activités de délivrance des permis et d'autres activités. Le gouvernement a plafonné à 25 millions de dollars par année le crédit voté pour les activités d'enregistrement. Étant donné que les unités opérationnelles du Centre effectuent à la fois l'enregistrement des armes à feu et la délivrance des permis, un modèle d'établissement des coûts est nécessaire pour répartir les coûts entre les deux crédits. Notre objectif consistait à déterminer si le modèle du Centre assurait une répartition raisonnable des coûts entre les deux crédits.

**4.29** Nous avons examiné et analysé les différentes hypothèses et estimations du modèle d'établissement des coûts. Nous avons également fait des analyses de sensibilité afin d'évaluer les effets de changements dans les variables clés du modèle sur les résultats. Nous avons conclu que ce modèle est à même de répartir les coûts de manière raisonnable entre les deux crédits s'il est appliqué de façon uniforme et continue.

#### **Mesure du rendement et rapports sur le rendement**

**4.30** En 2002, nous avons indiqué que le ministère de la Justice n'avait pas fourni au Parlement l'information financière dont celui-ci avait besoin pour faire un examen satisfaisant du Programme et en rendre compte. La communication de l'information sur le rendement est une composante essentielle de la reddition de comptes.

**4.31** Dans le Plan d'action visant le programme de contrôle des armes à feu, le Centre des armes à feu Canada a pris l'engagement d'améliorer le service au public et l'efficacité des programmes d'enregistrement des armes à feu et de délivrance des permis. Nous avons examiné les niveaux de service établis pour ces deux activités afin de déterminer dans quelle mesure ils avaient été atteints et de vérifier si l'information à ce sujet avait été communiquée. Nous avons aussi examiné la façon dont le Centre gère le rendement dans son ensemble.

#### **L'information sur le rendement communiquée au Parlement est de meilleure qualité**

**4.32** Il est essentiel, pour assurer l'efficacité de la gouvernance et de la reddition de comptes au Parlement, de communiquer une information sur le rendement de qualité. Lors de notre vérification de 2002, la qualité de l'information financière fournie au Parlement nous inspirait de sérieuses craintes. Dans son rapport sur le rendement de 2001-2002, le ministère de la Justice consacrait une page au rendement du Programme. Il n'y avait aucune information sur les activités d'enregistrement des armes à feu et de délivrance des permis, par année, ni sur les moyens adoptés pour atteindre les résultats prévus en matière de sécurité publique. Au moment du présent suivi, le Centre des armes à feu Canada avait déposé ses rapports sur le rendement de 2003-2004 et de 2004-2005. Ceux-ci contenaient beaucoup plus d'information sur le rendement du Programme.

**4.33** Pour déterminer la qualité de ces rapports, nous nous sommes servis du modèle d'évaluation des rapports sur le rendement de notre Bureau. Ce modèle concorde de manière générale avec les principes énoncés dans les lignes directrices sur les rapports sur le rendement établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Le chapitre 5 de notre rapport d'avril 2005 décrit la façon dont le modèle est utilisé pour évaluer ces rapports. Dans ce chapitre, nous avons signalé que beaucoup de ministères avaient encore de la difficulté à soumettre des rapports sur le rendement de qualité au Parlement, même après presque dix ans de tentatives en ce sens.

**4.34** Dans ses rapports sur le rendement, le Centre donne un aperçu, que l'on peut qualifier de passable à satisfaisant, de son contexte organisationnel et de ses résultats stratégiques prévus. Il pourrait améliorer les rapports en décrivant :

- les risques liés à l'atteinte des résultats stratégiques prévus;
- les défis inhérents au maintien d'un équilibre entre sa contribution aux initiatives pangouvernementales et l'atteinte de ses propres résultats.

**4.35** Nous avons constaté que le Centre communiquait une information de base sur le rendement dans des secteurs importants et difficiles, à savoir :

- l'énoncé des cibles de rendement;
- la communication des résultats;
- l'utilisation des résultats pour améliorer le rendement futur.

**4.36** En particulier, le Centre n'a pas établi de cibles de rendement et a donné peu d'exemples de ses résultats. Au lieu de rendre compte des principaux résultats obtenus, il décrit ses activités et ses services.

**4.37** Nous avons remarqué que dans son rapport de 2003-2004, le Centre estimait que près de 90 p. 100 de tous les propriétaires d'armes à feu s'étaient conformés au règlement sur la délivrance des permis. Toutefois, il n'a pas fourni d'estimation correspondante dans son rapport de 2004-2005. Le Centre nous a dit qu'il avait eu des inquiétudes concernant l'estimation de la conformité, parce que celle-ci était fondée sur des données qui commençaient à être périmées. À notre avis, il importe que le Centre informe le Parlement au sujet du niveau de conformité à la loi, ou qu'il lui explique pourquoi il est difficile de faire des estimations à ce chapitre.

**4.38** Le résultat stratégique du Centre est de « faire en sorte que les risques à la sécurité publique provenant des armes à feu au Canada et dans les collectivités internationales soient réduits au minimum ». Le rapport sur le rendement met l'accent sur des activités telles que la délivrance des permis et l'enregistrement des armes à feu. Le Centre n'indique pas, au moyen de résultats basés sur des faits, comment ces activités contribuent à minimiser les risques pour la sécurité publique, par exemple une baisse du nombre de menaces, de décès et de blessures attribuables aux armes à feu.

**4.39** Le Centre a affirmé que l'établissement de liens entre, d'une part, ses activités d'enregistrement des armes à feu et de délivrance des permis et, d'autre part, les résultats pour la sécurité publique, comportait de nombreux problèmes sur le plan des statistiques et des données. À la suite d'une évaluation récente du Programme canadien des armes à feu, le gouvernement a conclu qu'il faudra encore attendre pour connaître les résultats du Programme.

**4.40** Le Centre n'est peut-être pas encore en mesure de montrer directement comment ses activités contribuent à l'atteinte de ses objectifs de sécurité publique, mais il pourrait améliorer l'information

sur le rendement au moyen d'une chaîne de résultats. Une telle chaîne peut aider un organisme à :

- faire état de sa contribution à l'obtention d'un résultat prévu;
- faire le rapprochement entre ses attentes en matière de rendement et les principaux résultats;
- mettre en évidence les résultats obtenus par ses partenaires et d'autres ordres de gouvernement.

**4.41 Recommandation.** Le Centre des armes à feu Canada devrait améliorer l'information communiquée sur le rendement du Programme canadien des armes à feu en présentant les cibles et les résultats fondés sur des données probantes et en décrivant, au moyen d'une chaîne de résultats, comment ces résultats pourraient contribuer à l'atteinte des objectifs de sécurité publique.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Nous sommes d'accord. À titre de nouveau ministère, la priorité du Centre a été de s'assurer que les données de référence fondamentales du programme sont exactes et d'élaborer une capacité d'analyse plus approfondie des renseignements sur le rendement. Comme il est mentionné dans le chapitre, cette priorité a eu pour effet d'augmenter considérablement la quantité de renseignements sur le rendement communiqués au Parlement. Le Centre continuera d'améliorer ses rapports sur le rendement au fur et à mesure de l'évolution du programme et de la disponibilité de données longitudinales plus complètes.

**Le Centre n'a pas expliqué de façon cohérente quelles sont ses normes de service à la clientèle ni comment il mesure le rendement**

**4.42** Le Plan d'action visant le programme de contrôle des armes à feu, annoncé par le gouvernement en février 2003, comprenait des mesures pour mieux gérer le Programme et à améliorer le service au public. Ces mesures devaient être mises en œuvre au cours des 12 mois suivants.

**4.43 Mesures pour améliorer la gestion.** Nous avons constaté que près de trois ans plus tard, certaines des mesures de gestion du rendement n'avaient pas été complètement mises en œuvre. Ainsi, dans son plan d'action, le gouvernement s'engage à établir « des mesures de rendement et des normes de coûts à l'échelle nationale ». Nous avons constaté que les mesures de rendement établies n'étaient pas utilisées, et le personnel du Centre nous a fait savoir qu'il ne les trouvait pas pertinentes en regard de ses activités. En outre, le Centre n'a pas établi de normes de coûts.

**4.44** En mars 2004, les bureaux de traitement de Miramichi et de Québec ont été regroupés. Le Centre a affirmé dans son rapport sur le rendement que cette mesure permettrait d'abaisser les coûts tout en maintenant la qualité du service. Les économies ainsi réalisées devaient se chiffrer à 2 millions de dollars par année. Le Centre n'a pas communiqué d'information concernant le résultat de ce regroupement.

**4.45 Mesures pour améliorer le service au public.** Le gouvernement s'est engagé à améliorer le service au public « en facilitant l'accès des clients aux services offerts par le truchement d'une ligne de renseignements sans frais 1-800 ». Le Centre n'a pas établi de normes de service pour faciliter l'accès. Il a informé le Parlement que le délai de réponse au centre d'appels national s'établissait « en moyenne à juste un peu plus de deux minutes ». Le Centre n'a pas pu nous donner le nombre réel d'appels auxquels on avait répondu dans un délai d'un peu plus de deux minutes. Nous avons constaté que le délai de réponse s'était allongé en 2003-2004, mais qu'il avait diminué en 2004-2005. À notre avis, il serait plus utile de connaître le nombre d'appels dont le délai de réponse respectait la norme.

**4.46** Le gouvernement s'est aussi engagé à améliorer le service « en traitant les demandes d'enregistrement dûment remplies dans les 30 jours suivant la date de leur réception ». Il a plus tard élaboré une norme de service semblable pour les demandes de permis, qui doivent être traitées dans les 45 jours suivant la date de leur réception. Dans son premier rapport sur le rendement, en 2003-2004, le Centre a signalé qu'il respectait ces deux normes de service. Toutefois, il n'a pas pu nous fournir ses calculs d'origine étayant cette affirmation.

**4.47** Des représentants du Centre nous ont mentionné que le calcul du rendement par rapport aux deux normes de service établies n'incluait pas les demandes des clients dont l'admissibilité posait des problèmes (demandes qui nécessitaient des enquêtes) même lorsque les demandes avaient été remplies correctement. Les enquêtes ayant pour objet de déterminer l'admissibilité peuvent ajouter plusieurs jours, voire des semaines, au temps de traitement, et le Centre n'a pas établi de normes de service pour ces demandes. Les demandes posant un problème d'admissibilité représentaient 46 p. 100 des demandes de permis présentées entre août 2004 et août 2005.

**4.48** Nous avons examiné le temps de traitement des demandes d'enregistrement et de délivrance de permis soumises en bonne et due forme en 2003-2004. Nous avons constaté que 45 p. 100 des demandes d'enregistrement avaient été traitées dans un délai de plus de 30 jours et que 35 p. 100 des demandes de permis avaient été traitées dans un

délai de plus de 45 jours. Nous avons conclu que le Centre n'avait pas respecté ses normes de service, contrairement à ce qu'il avait affirmé dans son rapport sur le rendement.

**4.49** Dans son rapport sur le rendement de 2004-2005, le Centre a mentionné que 89 p. 100 des demandes d'enregistrement étaient traitées dans les 30 jours et que 86 p. 100 des demandes de permis étaient traitées dans les 45 jours. Nous avons analysé les données et constaté que seulement 73 p. 100 des demandes d'enregistrement répondaient à la norme de 30 jours, et non 89 p. 100.

**4.50** Dans son rapport sur le rendement de 2004-2005, le Centre a précisé qu'il avait entrepris de définir de nouvelles normes de rendement au cours des 12 prochains mois et qu'il examinait les normes existantes.

**4.51 Recommandation.** Le Centre des armes à feu Canada devrait présenter de l'information détaillée et complète dans ses rapports sur le rendement afin que le Parlement puisse avoir une idée exacte des résultats que le Centre a obtenus et des défis qu'il doit relever.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Nous sommes d'accord. Comme l'a reconnu le Bureau du vérificateur général, il y a eu une augmentation considérable de la quantité de renseignements sur le rendement communiqués au Parlement. Ayant instauré ce changement, le Centre continuera d'améliorer ses rapports sur le rendement au fur et à mesure de l'évolution du programme et de la disponibilité de données longitudinales plus complètes.

**4.52 Recommandation.** Pour offrir de meilleurs services au public, le Centre des armes à feu Canada devrait évaluer le temps nécessaire pour faire enquête et finaliser le traitement des demandes de permis et d'enregistrement des armes à feu qui posent un problème d'admissibilité, cerner la nature des problèmes et prendre les mesures appropriées.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Nous sommes d'accord. Comme il est précisé dans le *Rapport ministériel sur le rendement de 2004-2005* du Centre, les normes du service à la clientèle font l'objet d'un examen. Cet examen tiendra compte des leçons tirées de la vérification, y compris l'incidence de l'enquête visant les questions d'admissibilité sur le respect des normes de service. L'examen tiendra compte du fait qu'il faut atteindre un équilibre entre l'efficacité du traitement des demandes des clients et l'efficacité des démarches d'enquête relatives à la sécurité publique.

## Il faut régler la question de la qualité des données

**4.53** Dans son rapport de 2003, le commissaire aux armes à feu a reconnu « que le Système canadien d'information relativement aux armes à feu doit fournir la plus haute qualité de renseignements possible afin d'appuyer l'application de la loi et de réduire les risques pour la sécurité publique ». Le Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF) est une base de données nationale sur les permis délivrés et les armes à feu enregistrées. Le Centre nous a dit qu'améliorer la qualité des données du SCIRAF était une priorité.

**4.54** Notre objectif consistait à déterminer la mesure dans laquelle le Centre s'est assuré de l'exactitude des données sur l'enregistrement des armes à feu et la délivrance des permis contenues dans le SCIRAF. Nous nous attendions à ce qu'il dispose de systèmes permettant d'évaluer la qualité des données et de fixer des cibles de qualité.

**4.55** Après notre vérification de 2002, le Centre a pris des mesures pour améliorer la qualité des données en ajoutant, par exemple, une fonction qui permet aux demandeurs de modifier leur adresse en ligne, et en vérifiant l'information obtenue au téléphone. Par ailleurs, le Centre nous a dit qu'il ne vérifiait pas la validité de ses renseignements en les comparant aux renseignements contenus dans d'autres bases de données fédérales ou provinciales, mais qu'il comptait examiner les possibilités à cet égard dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau système d'information, le SCIRAF II. Par exemple, nous avons remarqué que la proportion de courrier non distribuable variait entre 7 p. 100 pour les avis de renouvellement de permis et 23 p. 100 pour les avis de révocation de certificats d'enregistrement d'armes à feu.

**4.56** En novembre 2004, le Centre a publié un plan pour régler plus de 130 problèmes qui influent sur la qualité des données, par exemple :

- les éventuels certificats d'enregistrement en double;
- les erreurs de nom, de date de naissance ou d'adresse résidentielle actuelle des propriétaires.

**4.57** Nous avons remarqué que le plan du Centre ne comportait pas de cibles pour l'exactitude des données du SCIRAF ni de méthodes servant à mesurer l'exactitude de ces données. Les représentants du Centre nous ont dit qu'ils faisaient des progrès significatifs en ce qui a trait au règlement des questions mentionnées dans le plan.

**4.58** Avant la promulgation de la *Loi sur les armes à feu*, en 1995, environ 1,2 million d'armes à feu prohibées et à autorisation restreinte étaient enregistrées dans le Système d'enregistrement des armes à

autorisation restreinte (SEAAR). Aux termes de la *Loi*, ces armes à feu devaient être réenregistrées dans le nouveau Système canadien d'information relativement aux armes à feu, et ce au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2003. Environ la moitié des quelque 1,2 million d'armes à feu enregistrées dans le SEAAR n'ont toujours pas été réenregistrées dans le nouveau système du Centre, mais comme le SEAAR est encore opérationnel, l'information concernant ces armes à feu est encore accessible.

**4.59** Une étude de 1994 commandée par le ministère de la Justice a permis de constater que l'information contenue dans un bon nombre des dossiers d'armes à feu à autorisation restreinte et d'armes à feu prohibées du SEAAR était désuète ou inexacte. Cependant, les propriétaires qui avaient enregistré leurs armes à feu dans le SCIRAF n'étaient pas tenus de confirmer ou de mettre à jour l'information fournie antérieurement. Une confirmation de l'information aurait renforcé la qualité des données du SCIRAF.

**4.60** En 2002, nous avons signalé que pour réduire le fardeau des exigences du Programme canadien des armes à feu et augmenter le taux d'enregistrement, le gouvernement avait approuvé une norme plus souple pour décrire les armes à feu. Le Centre s'est fié aux demandeurs pour obtenir une description satisfaisante de leurs armes à feu. Il n'a pas vérifié *de visu* les descriptions fournies par les demandeurs au moment de l'enregistrement, et le processus d'enregistrement n'exigeait pas que soient fournis des renseignements tels que le modèle ou la longueur exacte du canon. Le Centre comptait corriger ou compléter l'information en dossier concernant une arme à feu, au moment de la cession de cette arme.

**4.61** Pour mieux faire comprendre l'étendue du problème de la qualité des données, mentionnons qu'en octobre 2004, 27 p. 100 de toutes les armes à feu enregistrées avaient été vérifiées. Après le 24 octobre 2004, près de 142 000 armes à feu déjà enregistrées ont été cédées à différents propriétaires et vérifiées pour la première fois. Le processus de **vérification** a donné lieu à des changements de description de certaines armes à feu. Les descriptions des armes à feu doivent être exactes, car elles constituent une information essentielle aux fins de l'identification des armes et pour que le Registre canadien des armes à feu puisse servir à appuyer les activités des organismes d'application de la loi. Ainsi, on a corrigé :

- dans le cas de 9 p. 100 des certificats d'enregistrement, l'information sur le mécanisme de l'arme à feu, par exemple mécanisme semi-automatique au lieu de mécanisme à verrou;

**Vérification** — Processus qui sert à confirmer la description, notamment la marque, le modèle, le numéro de série, la longueur du canon et le mécanisme d'une arme à feu donnée.

- la marque, dans 12 p. 100 des cas;
- le numéro de série, dans 3 p. 100 des cas.

Par contre, la catégorie d'armes à feu (sans restriction, à autorisation restreinte ou prohibées) n'a été changée que dans 0,1 p. 100 des cas. Or, cette classification est un élément essentiel pour déterminer le type de permis dont a besoin un propriétaire d'armes à feu.

**4.62** Nous avons aussi tenté de déterminer si toutes les armes à feu cédées avaient été vérifiées. Nous n'avons pas pu tirer de conclusion à ce sujet en raison de problèmes d'accès aux données. Nous sommes préoccupés par le fait que le Centre ne peut pas obtenir facilement cette information nécessaire à la gestion de ses activités.

**4.63** Lors de l'enregistrement initial, le Centre avait la possibilité de créer un registre des armes à feu complet et exact. Or, comme il a été décidé d'encourager l'enregistrement et de réduire la charge de travail en acceptant des renseignements incomplets avant la date limite prévue par la loi, soit le 31 décembre 2002, la qualité des données du Registre continue de présenter des problèmes. Compte tenu de l'état actuel du Réseau des vérificateurs et du niveau de vérification par téléphone, on peut dire que le Centre rate une autre occasion de renforcer l'intégrité des données du Registre.

**4.64 Recommandation.** Le Centre des armes à feu Canada devrait veiller à ce que son nouveau système d'information puisse fournir à la direction l'information sur le rendement dont elle a besoin pour administrer le Registre canadien des armes à feu.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Nous sommes d'accord. Le projet fait présentement l'objet d'une évaluation pour faire en sorte que le système contienne les renseignements pertinents au fonctionnement et à la gestion de tous les aspects du programme.

**4.65 Recommandation.** En ce qui concerne le SCIRAF II, le Centre des armes à feu Canada devrait valider les adresses en les comparant avec celles des autres bases de données et vérifier tous les dossiers afin de détecter les erreurs de saisie et de s'assurer que les données sont complètes.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Nous sommes d'accord. Comme il a été mentionné dans le chapitre, le Centre a un plan permanent visant à surveiller les questions de qualité des données et à régler les problèmes s'y rattachant. Cette initiative continuera de faire

partie du plan permanent d'amélioration continue. Plus précisément, le Centre se chargera :

- d'explorer d'autres solutions rentables pour confirmer les renseignements relatifs aux adresses dans d'autres bases de données;
- d'examiner une solution permettant de faire passer les renseignements du Système d'enregistrement des armes à autorisation restreinte;
- de continuer le processus de validation de l'exactitude et de l'intégralité des données.

### Le Réseau des vérificateurs présente des faiblesses

**4.66** Pour régler la question de la qualité des données, le Centre comptait avoir recours à un réseau de **vérificateurs** bénévoles pour vérifier, au moment de la cession, les armes à feu déjà enregistrées mais n'ayant pas encore été vérifiées. Ces vérificateurs jouent un rôle central pour corriger les données erronées du SCIRAF. Toutefois, les représentants du Centre ont confirmé qu'ils n'avaient eu aucun contact avec ces vérificateurs bénévoles entre le début de 2002 et l'été 2003.

**4.67** Comme certains propriétaires voulant enregistrer leurs armes à feu ont de la difficulté à avoir accès à un vérificateur, le Centre offre aussi le service par téléphone. Selon lui, depuis octobre 2004, 20 p. 100 des cessions et des nouveaux enregistrements ont été vérifiés par téléphone. Les services de police et les partisans du contrôle des armes à feu ont signalé l'importance de l'inspection de toutes les armes à feu enregistrées afin de garantir l'intégrité du système. Le Centre n'a pas de lignes directrices qui indiquent dans quelles circonstances la vérification par téléphone devrait avoir lieu et il n'a pas cherché à savoir si ce type de vérification a une incidence sur la qualité des données du Registre.

**4.68** Dans son *Rapport sur les plans et les priorités* de 2004-2005, le Centre a annoncé des mesures visant à améliorer son réseau de vérificateurs bénévoles afin de garantir que les propriétaires d'armes à feu aient accès à un vérificateur approuvé. Voici quelques-unes de ses activités récentes :

- **Améliorer la liaison avec les vérificateurs.** Le Centre a amélioré sa liaison avec les vérificateurs en leur faisant parvenir régulièrement des bulletins et en ajoutant une section intitulée Le Réseau des vérificateurs sur son site Web. En septembre 2005,

**Vérificateur** — Le Centre des armes à feu Canada a mis sur pied un Réseau de vérificateurs afin d'aider les entreprises et les particuliers dont les armes à feu doivent être vérifiées. Le service est fourni gratuitement par des bénévoles locaux, notamment des marchands d'armes à feu, des membres de clubs de propriétaires d'armes à feu ou des instructeurs chargés des cours de sécurité. Un vérificateur doit signer et dater la demande pour indiquer que les armes à feu inscrites sur la liste ont été vérifiées.

le Centre a mené des consultations dans l'ensemble du Canada et recueilli les opinions de quelque 120 vérificateurs sur la façon dont le Réseau pourrait être amélioré. Les représentants du Centre nous ont informés que des travaux additionnels sont prévus.

- **Déterminer le nombre de vérificateurs et les endroits où les trouver.** En août 2005, le Centre a mené à bien un projet de localisation d'environ 3 000 vérificateurs qui sont prêts à faire des vérifications pour le public.

**4.69** Le Réseau des vérificateurs présente les faiblesses suivantes :

- **Aucune norme de rendement ou de service.** Il n'y a aucune norme de rendement ou de service pour les vérificateurs, par exemple concernant la rapidité du service ou la distance à parcourir pour aller vérifier des armes à feu. Nous avons aussi remarqué que le Centre ne sait pas combien de vérificateurs sont nécessaires, ni où leurs services sont requis pour répondre à la demande de services de vérification.
- **Les vérificateurs peuvent vérifier leurs propres armes à feu.** À notre avis, cette pratique peut créer un conflit d'intérêts.
- **Aucune évaluation des vérificateurs.** Pour devenir vérificateur, il faut être titulaire d'un permis d'armes à feu valide et participer à une séance de formation de trois heures. Il n'y a pas de test de qualification ou de test consécutif à la formation, ni de vérification des antécédents outre les vérifications obligatoires liées au processus de délivrance de permis.
- **Aucune assurance de la qualité.** Il n'y a pas de système d'assurance de la qualité du travail des vérificateurs.

**4.70 Recommandation.** Le Centre des armes à feu Canada devrait faire un examen complet du Réseau des vérificateurs bénévoles, et notamment déterminer le nombre de vérificateurs nécessaires, l'endroit où leurs services sont requis et la façon dont le Réseau devrait être géré.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Nous sommes d'accord. Comme il est précisé dans le *Rapport sur les plans et les priorités* du Ministère de 2005-2006, l'élaboration et l'application d'une stratégie visant à améliorer le processus de vérification des armes à feu sont prioritaires. À l'automne 2005, le Centre a envoyé des sondages à 3 328 vérificateurs et à 952 propriétaires d'armes à feu. Ces sondages, combinés aux consultations auprès des vérificateurs, ont abouti à une démarche permettant de déterminer le nombre de vérificateurs nécessaires. Une analyse approfondie sera effectuée au cours des

prochains mois, et la stratégie qui en résultera sera mise en œuvre au cours de l'exercice 2006-2007.

#### **Le Centre dispose de moyens limités pour assurer le suivi des révocations de certificats d'enregistrement d'armes à feu**

**4.71** De juillet à octobre 2005, le Centre a révoqué 2 653 certificats d'enregistrement d'armes à feu délivrés à 1 254 titulaires dont le permis était expiré. Lorsque son permis est expiré ou est révoqué, le titulaire n'est plus autorisé légalement à posséder une arme à feu. Lorsqu'un propriétaire d'arme à feu reçoit un avis de révocation, il doit soit présenter une nouvelle demande de permis, soit céder l'arme à feu ou s'en défaire en la neutralisant ou en la remettant à la police.

**4.72** Le Centre ne connaît pas l'état de 62 p. 100 des armes à feu dont le certificat d'enregistrement a été révoqué entre juillet 2005 et octobre 2005. Son seul recours consiste à communiquer avec le service de police local par lettre, puis par téléphone, parce qu'il n'a pas le mandat de faire observer les révocations. Le Centre nous a expliqué que c'est au service de police qu'il incombe de saisir les armes à feu dont le certificat d'enregistrement a été révoqué. Toutefois, le service de police n'est pas tenu d'aviser le Centre lorsqu'il détruit une arme à feu, fait observer une révocation ou saisit une arme à feu. En septembre 2005, le gouvernement a reporté la mise en application du règlement en vertu duquel le service de police local serait tenu d'informer le Centre, dans un délai de 30 jours, au sujet de toutes les armes à feu dont il assure la garde préventive.

**4.73 Recommandation.** Le Centre des armes à feu Canada devrait prendre les mesures nécessaires pour assurer le suivi des avis de révocation, notamment en demandant que soit mis en œuvre le *Règlement sur les armes à feu des agents publics*.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Nous sommes d'accord. Conjointement avec l'application du *Règlement sur les armes à feu des agents publics*, le Centre examinera ses procédés relatifs au suivi des certificats d'enregistrement révoqués.

## **Gestion des contrats**

### **Le Centre a de meilleures pratiques de passation de contrats**

**4.74** Le Centre des armes à feu Canada offre un bon nombre de ses services dans le cadre de contrats. Il s'expose donc à un risque important de non-conformité aux règlements et aux autorisations en matière de contrats. Nous avons prévu examiner uniquement les contrats passés depuis 2002, mais nous avons constaté que le Centre

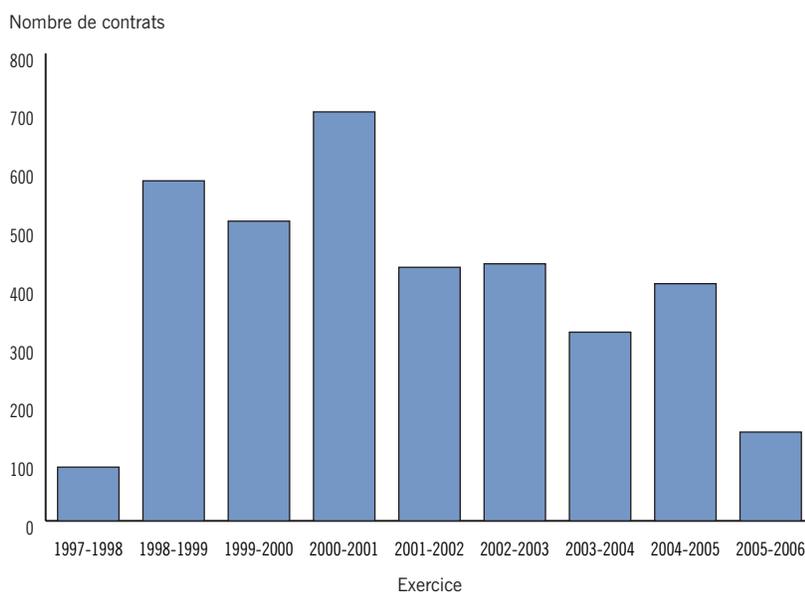
était encore lié par des contrats conclus plusieurs années auparavant par le ministère de la Justice ou par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Nous avons donc évalué les 3 642 contrats qui ont été passés de janvier 1997 à juin 2005 afin de vérifier les points suivants :

- le processus contractuel a été géré adéquatement et en accordant toute l'attention voulue au principe d'économie;
- les fonctionnaires se sont conformés à la politique sur la passation des contrats du Conseil du Trésor et aux autorisations en matière de contrats du Centre;
- les contrats ont été octroyés en suivant la voie concurrentielle ou, dans le cas de contrats à fournisseur unique, le dossier du contrat contient une justification satisfaisante.

**4.75** Les gestionnaires de programme approuvent entre 400 et 500 contrats par année en moyenne (voir la pièce 4.4). L'exercice 2000-2001 a été le plus actif, 700 contrats ayant été approuvés.

**4.76** Le volume de contrats est élevé, mais deux contrats de développement du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF I et II) représentent plus de 68 p. 100 de la valeur totale de l'ensemble des contrats. Nos constatations à l'égard de ces deux contrats sont présentées séparément.

**Pièce 4.4** Nombre de contrats attribués chaque année par le Centre des armes à feu Canada



**4.77** Pour déterminer l'échantillon de contrats à examiner, nous avons analysé les 3 642 contrats afin d'y repérer des « signaux d'alarme » qui pourraient indiquer la non-conformité aux règlements. Ainsi :

- un contrat dont la valeur finale excède 150 p. 100 de la valeur initiale pourrait indiquer que l'on n'a pas lancé d'appel d'offres concurrentiel ou que l'on a tenté de se soustraire aux plafonds des contrats;
- de multiples contrats de faible valeur attribués à un même fournisseur pourraient indiquer un fractionnement de contrat;
- d'autres éléments probants, par exemple plusieurs contrats portant la même date, donnent à penser que les contrats n'ont pas été attribués selon le processus concurrentiel.

**4.78** Nous fondant sur notre analyse, nous avons recensé trois activités qui indiquaient un risque élevé de non-conformité aux règlements et qui pourraient aussi avoir une incidence sur l'équité et le meilleur prix :

- les contrats à fournisseur unique;
- les modifications importantes de contrat;
- plusieurs contrats attribués à un même fournisseur.

**4.79** Nous avons établi des critères précis auxquels devaient répondre les contrats avant que nous les examinions en détail. L'utilisation de critères précis pour constituer notre échantillon de contrats avait pour corollaire que la probabilité d'avoir des contrats non conformes parmi les contrats retenus était élevée. On ne peut extrapoler ces résultats à l'ensemble des 3 642 contrats. Nous avons recensé 485 contrats qui comportaient au moins un signal d'alarme et, sur ces 485 contrats, nous avons effectué un **échantillonnage dirigé** de 147 contrats afin de les vérifier de façon approfondie.

**4.80** Dans notre échantillon, nous avons relevé des contrats qui avaient été attribués de façon non concurrentielle. Par exemple :

- des contrats d'une valeur inférieure à 25 000 \$ (plafond établi pour les contrats à fournisseur unique) avaient été modifiés de sorte que leur valeur excède 150 p. 100 de la valeur initiale;
- plusieurs contrats de 24 000 \$ avaient été attribués à un même fournisseur sur une base continue;
- des contrats attribués à l'aide d'une demande de proposition avaient par la suite été modifiés de façon à en augmenter substantiellement la valeur;

**Échantillonnage dirigé** — Échantillonnage non aléatoire qui vise à obtenir une compréhension approfondie plutôt que des généralisations s'appliquant à l'ensemble de la population.

- plusieurs contrats avaient été attribués le même jour, au même fournisseur, à l'aide d'une offre à commandes;
- des contrats à fournisseur unique avaient été attribués sans justification appropriée.

**4.81** Au gouvernement fédéral, c'est Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) qui passe des contrats au nom des ministères pour l'acquisition de plusieurs biens et services, mais les ministères sont aussi autorisés à passer des contrats qui ne dépassent pas un certain montant. TPSGC a conçu des outils pour la passation des contrats qui, lorsqu'ils sont utilisés correctement, permettent aux ministères de se conformer aux exigences d'approvisionnement concurrentiel en sélectionnant les entrepreneurs à partir d'une liste et en les invitant à soumissionner. Selon ce que nous ont dit des représentants de TPSGC, lorsqu'un ministère utilise ces outils, il devient l'autorité contractante et il est responsable en dernier ressort. Toutefois, TPSGC doit veiller à ce que les outils soient utilisés en conformité avec les politiques et les règlements pertinents.

**4.82** Nous avons constaté que le Centre n'avait pas utilisé correctement les outils de passation de contrats pour retenir les services d'entrepreneurs en technologies de l'information (TI). Nous avons examiné attentivement les contrats de 13 entrepreneurs qui travaillaient depuis plusieurs années pour le Centre — la plus longue période allant de janvier 1997 à juin 2005. Nous avons aussi relevé des éléments probants selon lesquels cinq autres entrepreneurs travaillaient depuis plusieurs années pour le Centre.

**4.83** Dans la plupart des cas, ces entrepreneurs avaient été engagés au moyen de l'un des deux outils de passation de contrats suivants de TPSGC :

- **Le Marché de services professionnels en informatique (SPI).**  
Le Marché de SPI est une base de données d'approvisionnement gérée par TPSGC qui permet aux ministères fédéraux de trouver des experts-conseils à partir d'une liste établie selon les compétences et l'expérience. Le Marché de SPI produit une liste d'experts-conseils qualifiés, et les ministères sont censés sélectionner au moins trois entrepreneurs et les inviter à soumissionner. Les ministères ne peuvent conclure, à l'aide de ce marché, qu'un seul contrat dont la valeur atteint le seuil prévu dans l'Accord de libre-échange nord-américain (89 000 \$ par contrat). Pour d'autres besoins liés aux services d'un expert-conseil, ils doivent suivre la voie concurrentielle.

Pour la période de 1997 à 2004, nous avons étudié 15 cas d'entrepreneurs qui avaient été engagés pour de nombreuses années à l'aide du Marché de SPI. Les recherches dans la base de données ne permettaient de retracer que le nom des entrepreneurs. Des contrats ont donc été attribués directement aux experts-conseils, et on a utilisé le Marché de SPI pour justifier le recours à un processus d'approvisionnement non concurrentiel. À notre avis, cet outil d'approvisionnement a été mal utilisé, donnant l'impression que des contrats prescrits avaient été octroyés par voie concurrentielle. Nous avons constaté que le Centre était l'autorité contractante dans la plupart des 15 cas.

Le Centre reconnaît maintenant que le Marché de SPI a été utilisé à mauvais escient et nous a dit qu'il avait cessé cette pratique en 2004.

- **La Direction générale des services d'infotechnologie (DGSIT).** Cette direction générale de TPSGC fournit des services professionnels en technologies de l'information aux ministères par l'intermédiaire de trois contrats-cadres avec des cabinets d'experts-conseils en technologies de l'information. Ces contrats ont été adjugés par un processus d'approvisionnement concurrentiel. Les ministères clients demandent des services professionnels à la DGSIT au moyen d'une entente de niveau de service.

Nous avons constaté que dans onze cas, les entrepreneurs en poste qui travaillaient au Centre depuis plusieurs années y étaient restés de 2004 à 2005 aux termes d'arrangements en matière d'approvisionnement avec la DGSIT. Nous avons relevé des éléments probants qui indiquent que le Centre a demandé à la DGSIT de fournir sa liste des entrepreneurs en poste au cabinet d'experts-conseils en technologies de l'information sous contrat avec la DGSIT, en vue de continuer à retenir leurs services. Les représentants de TPSGC nous ont expliqué qu'ils avaient autorisé cette pratique parce que selon le Centre, les entrepreneurs en poste étaient requis pour répondre aux besoins opérationnels. Nous avons aussi trouvé des documents attestant que le personnel de TPSGC avait affirmé au Centre qu'il fournissait des services professionnels selon les règles établies. À notre avis, étant donné que des autorisations de travaux individuelles ont servi à faire affaire avec des entrepreneurs précis, on en est arrivé à un processus non concurrentiel qui ne correspondait pas aux objectifs de la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor. De plus, les contrats ne respectaient pas le principe d'économie — pour

chaque entrepreneur en poste, le Centre a payé la DGSIT, qui a payé le cabinet d'experts-conseils en technologies de l'information qui, dans de nombreux cas, a payé le sous-traitant, qui a finalement payé l'entrepreneur en poste. Le fait de recourir à la DGSIT a ajouté deux commissions au coût d'un expert-conseil. Nous avons remarqué qu'en moyenne, le coût pour le Centre de chaque expert-conseil se trouvait rehaussé de 25 p. 100 environ en vertu de cette entente en matière d'approvisionnement.

**4.84** Dans le cas des 13 entrepreneurs qui ont travaillé plusieurs années pour le Centre, nous sommes préoccupés par le fait que le gouvernement pourrait avoir une responsabilité, car le Centre a peut-être créé une relation employeur-employé. Selon le personnel du Centre, ces entrepreneurs ont été maintenus en poste pour le passage du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF) I au SCIRAF II qui, selon lui, devait avoir lieu quelques mois après mars 2003. Toujours selon le personnel, les entrepreneurs étaient indispensables au bon fonctionnement du SCIRAF et ils étaient, dans quelques cas, les seuls à posséder certaines connaissances. Nous mettons en question cet argument, car un des entrepreneurs a déjà été remplacé avec succès et la DGSIT nous a informés qu'elle ne renouvellera pas l'entente actuelle en matière d'approvisionnement avec le Centre.

**4.85** Nous avons aussi trouvé, dans notre échantillon de 147 contrats, des cas précis qui ne respectaient pas les bonnes pratiques de passation de contrats.

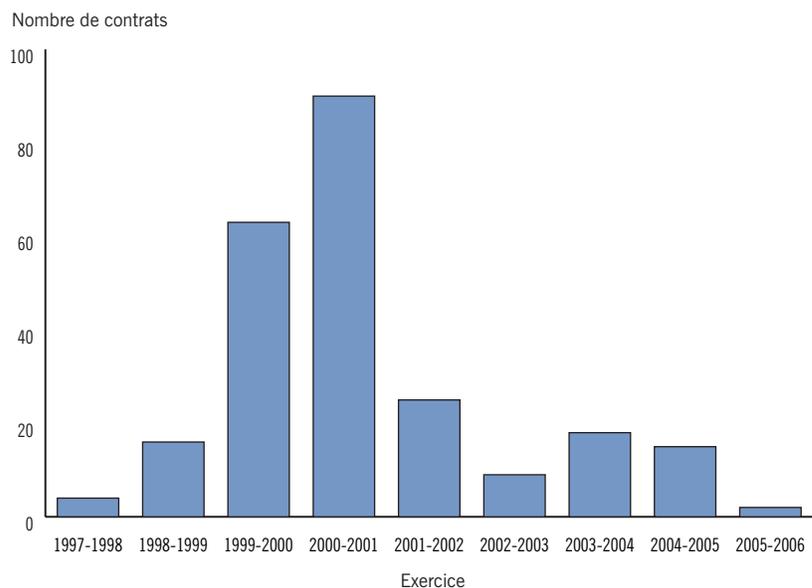
- Un contrat avait été établi pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 1997 à mars 2000 afin de retenir les services d'un expert-conseil à titre de « gestionnaire de projets principal » pour le SCIRAF I. Le titre du poste a par la suite été modifié à « directeur de projets ». Ce poste comportait tous les pouvoirs de signature, y compris celui de passer des contrats avec des experts-conseils. La raison invoquée pour justifier le recours à un fournisseur unique était que l'expert-conseil avait fait le même travail au ministère de la Justice. Le montant du contrat initial s'établissait à 151 261,40 \$; le montant total final, incluant les modifications et les nouveaux contrats, s'élevait à 700 253,29 \$. TPSGC était l'autorité contractante dans ce cas.
- Un contrat dont le montant était de 135 000 \$ à l'origine a été attribué en 1998, selon un processus de demande de proposition. Par la suite, seul l'expert-conseil en poste a présenté une proposition. Le dossier montre que cet expert-conseil a été évalué en fonction du travail déjà effectué dans le cadre de son poste

plutôt que sur la base de sa proposition. On avait aussi apporté une modification dont la date précédait celle du contrat. Dans ce cas, TPSGC était l'autorité contractante.

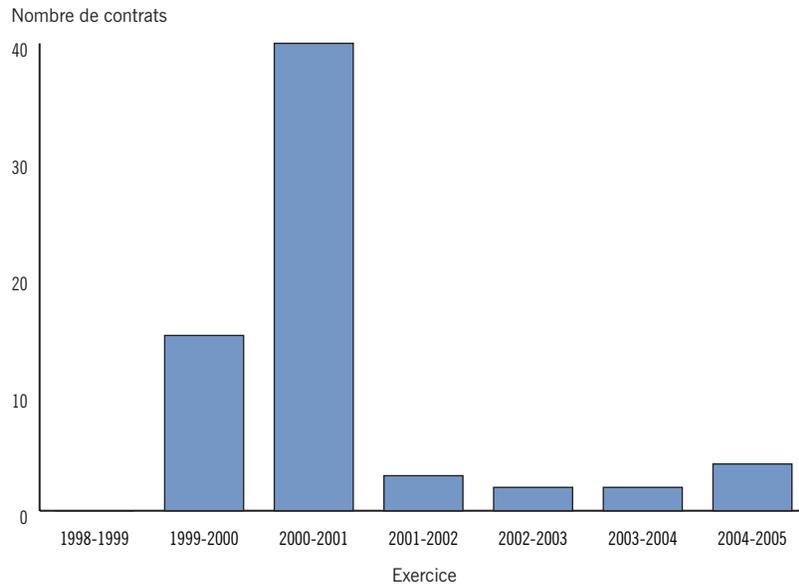
- En 2001, un contrat a été signé après la période d'exécution des travaux. Dans ce cas, le Centre était l'autorité contractante.
- Plusieurs contrats à prix fixe, attribués à trois entrepreneurs en 2001 et en 2002, ne faisaient pas toujours mention de produit à livrer mesurable et ne comportaient aucune preuve en dossier de réception d'un produit à livrer. La valeur initiale de ces contrats était inférieure au seuil de 25 000 \$, mais les valeurs finales étaient beaucoup plus élevées, soit 50 000 \$, 107 000 \$ et 319 431 \$. Nous avons remarqué que la demande d'autorisation de sécurité des entrepreneurs indiquait qu'ils ne pourraient pas travailler sur place. Dans ces cas, le Centre était l'autorité contractante. Nous allons revoir ces contrats plus en détail.

**4.86** Nous avons constaté un recul marqué du nombre de signaux d'alarme à partir de 2004, à mesure que le Centre améliorait ses pratiques de passation de contrats. La pièce 4.5 montre que le nombre de contrats dont la valeur se situe entre 24 000 \$ et 25 000 \$ accuse une baisse marquée depuis 2000-2001. La pièce 4.6 montre que le nombre de contrats de moins de 25 000 \$ qui ont été modifiés de sorte que leur valeur excède 150 p. 100 de la valeur initiale a également fléchi depuis 2000-2001.

**Pièce 4.5** Le nombre de contrats dont la valeur se situe entre 24 000 \$ et 25 000 \$ a chuté depuis 2000-2001



**Pièce 4.6** Le nombre de contrats de moins de 25 000 \$ qui ont été modifiés de sorte que leur valeur excède 150 p. 100 de la valeur initiale marque un net recul depuis 2000-2001



**4.87** Le Centre a maintenant un nouveau manuel de passation de contrats. Il effectue également une vérification interne de ses pratiques de passation de contrats, dont le rapport devait paraître à l'hiver 2006. Il y a toutefois encore lieu de s'inquiéter, car le Centre continue de passer des contrats avec des experts-conseils en technologies de l'information par l'intermédiaire de TPSGC, sans suivre la voie concurrentielle. Nous avons aussi relevé des cas d'attribution de contrat à fournisseur unique pour des services professionnels qui ne sont pas liés aux technologies de l'information.

**4.88 Recommandation.** Travaux publics et Services gouvernementaux Canada devrait se pencher sur la façon dont les ministères clients utilisent les outils de passation de contrats qu'il a conçus. Le Ministère devrait pouvoir fournir l'assurance que ses outils ne servent pas à contourner les politiques et les règlements en matière de contrats.

**Réponse de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.** La recommandation du Bureau du vérificateur général fait état que les outils de passation de marché du Ministère ne sont pas bien utilisés. Le Ministère reconnaît l'importance de cette recommandation et prend les mesures correctives nécessaires pour régler les problèmes identifiés dans ce chapitre. Ces mesures incluent la formation des

utilisateurs en ce qui a trait à leurs responsabilités, aux politiques et aux processus, la surveillance et l'établissement de rapports sur l'utilisation et, le cas échéant, la restriction de l'utilisation de l'outil.

**4.89 Recommandation.** Le Centre des armes à feu Canada devrait examiner ses contrats avec les experts-conseils en technologies de l'information afin de s'assurer qu'il ne crée pas de relation employeur-employé.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Nous sommes d'accord. Le Centre continue de prendre des mesures pour diminuer sa dépendance envers le groupe de base de conseillers en technologie de l'information. Au moment où les contrats de la Direction générale des services d'infotechnologie de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada arrivent à échéance, ils ne seront pas prolongés. De plus, le Centre a passé un contrat avec un fournisseur de service du secteur privé pour ce qui est de la prestation des services informatiques. Par conséquent, le lien contractuel avec les personnes en question sera rompu.

**Contrats attribués dans le cadre du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF)**

**4.90** En 2002, nous avons signalé les problèmes suivants concernant le SCIRAF I, alors connu sous le nom de Système canadien d'enregistrement des armes à feu :

- L'envergure du SCIRAF I dépassait tout ce que le ministère de la Justice avait connu jusque-là. Les vérifications internes effectuées par le Ministère avaient mis au jour plusieurs problèmes importants de gestion de projet, notamment l'absence de cadre formel de communication de l'information financière jusqu'à ce que le projet ait été bien entamé, de même qu'un nombre élevé de demandes de changements dans l'architecture du système.
- En 2001, le ministère de la Justice a déclaré au gouvernement qu'après trois ans d'existence, le SCIRAF fonctionnait mal. Le système avait été conçu pendant qu'on modifiait les formulaires, les règles et les méthodes élaborées pour le Programme canadien des armes à feu, et ce, avant que la loi et les règlements aient trouvé leur forme définitive. Le Ministère a déclaré que la complexité du SCIRAF s'était accrue inutilement parce qu'un bon nombre des hypothèses de départ concernant la conception étaient erronées.
- Le gouvernement a approuvé l'impartition des activités de révision de la conception du SCIRAF dans le cadre de la restructuration du Programme.

**4.91** Nous avons examiné le développement du SCIRAF II afin de cerner les facteurs qui avaient fait gonfler les coûts totaux. Nous nous attendions à ce que les leçons tirées du SCIRAF I aient été mises à profit pour la mise en place et la gestion du SCIRAF II. Nous avons aussi cherché des éléments montrant que le Centre avait respecté la politique du Conseil du Trésor (y compris le Cadre amélioré de gestion) pour la gestion des acquisitions importantes dans le secteur des technologies de l'information.

**4.92** La pièce 4.7 retrace l'historique du SCIRAF I au moyen des événements clés qui l'ont marqué, et la pièce 4.3 présente les coûts du SCIRAF II.

### **Les leçons tirées du SCIRAF I n'ont pas été mises à profit lors du développement du SCIRAF II**

**4.93** Nous avons constaté que la mise en œuvre du SCIRAF I avait pris plus de temps que prévu et qu'elle avait coûté deux fois plus que l'estimation initiale. C'est également ce que révèlent les rapports de vérification interne produits par le ministère de la Justice et le Centre. Les facteurs suivants seraient responsables de cet état de fait :

- les changements de processus de contrôle ont été mal gérés par le ministère de la Justice;
- les exigences de projet n'ont pas été bien définies;
- un contrat (de type « coût plus ») autorisant le paiement de tous les coûts engagés plus une marge de profit a été utilisé;
- l'adoption du projet de loi C-10 et de son Règlement a connu un retard de plus de deux ans.

**4.94** Les coûts finals estimatifs ont changé au fil du temps, tout comme les données utilisées pour les calculer. En 1995, le ministère de la Justice a indiqué dans le cadre financier du projet de loi C-68, qu'en 2000 les coûts cumulatifs associés au développement du SCIRAF I atteindraient 48,8 millions de dollars pour le ministère de la Justice seulement et les coûts totaux, 85 millions de dollars. L'approbation définitive du projet, en 1998, évaluait les coûts de développement totaux à 94,5 millions de dollars. Nous avons constaté qu'au 22 mars 2005, les coûts totaux du projet SCIRAF I, qui comprennent le développement, la maintenance et l'exploitation, frôlaient les 190 millions de dollars.

## Pièce 4.7 Chronologie de l'élaboration du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF) I et II

Année	Système canadien d'information relativement aux armes à feu I	Cadre législatif et de réglementation	Système canadien d'information relativement aux armes à feu II	Cadre de gestion
1995		La <i>Loi sur les armes à feu</i> reçoit la sanction royale, mais la proclamation est reportée à janvier 1997 afin de permettre l'élaboration du système d'information (décembre)		Le groupe de travail sur le contrôle des armes à feu du ministère de la Justice gère le Programme de contrôle des armes à feu
1996	Demande de proposition visant à sélectionner des concepteurs du système (milieu d'année)	Dépôt des règlements d'application de la <i>Loi sur les armes à feu</i> – les règlements ne sont pas pris (novembre)		Le Centre des armes à feu Canada (CAFC), au ministère de la Justice, est désigné pour mettre en œuvre le Programme canadien des armes à feu (1996)
1997	Signature des contrats avec les concepteurs du SCIRAF I (novembre)	Dépôt des règlements révisés – les règlements ne sont pas pris (octobre)		
1998	Le Conseil du Trésor approuve le projet du SCIRAF I (mai)  Mise en œuvre partielle du SCIRAF I (décembre)	Prise des règlements révisés (mars)  Entrée en vigueur de la <i>Loi sur les armes à feu</i> et de ses règlements d'application (décembre)		
1999	Mise sur pied d'un groupe de travail sur le rendement pour évaluer le rendement du SCIRAF I (janvier)  Mise en œuvre intégrale du SCIRAF I; problèmes de rendement du système cernés (mai)			
2000	Étude de l'expert-conseil indiquant que les modifications proposées du SCIRAF I représentent un risque significatif (mai)			Nomination du président-directeur général du Centre (janvier 2000 – juillet 2001)
2001		Dépôt des modifications de la <i>Loi sur les armes à feu</i>  Les modifications auront une incidence sur les exigences du système d'information (mars)	Le ministère de la Justice indique au gouvernement qu'il faut restructurer le SCIRAF I (2001)  Le Conseil du Trésor approuve le plan de restructuration (mars)	Nomination du nouveau président-directeur général (juillet 2001 – janvier 2003)
2002	Stabilisation des coûts et du niveau de rendement du SCIRAF I	Les modifications législatives meurent au <i>Feuilleton</i> lorsque le Parlement suspend la séance (juin)  Dépôt des modifications législatives révisées (octobre)	Le Conseil du Trésor approuve la reprise de l'élaboration du système (mai)  Le contrat est attribué aux concepteurs du système (juillet)	Rapport de la vérificatrice générale : « Ministère de la Justice – Les coûts liés à la mise en œuvre du Programme canadien des armes à feu » (décembre 2002)
2003		Les modifications de la <i>Loi sur les armes à feu</i> reçoivent la sanction royale (mai)  Dépôt des règlements modifiés (juin)  Mise en veilleuse des modifications réglementaires en attendant l'examen ministériel du programme (décembre)	La mise en œuvre peut commencer (mars)  Report de la mise en œuvre (mars)  Des coûts attribuables aux retards sont encourus (avril)  Report de la mise en œuvre jusqu'à la prise des règlements (novembre)  Le Conseil du Trésor désigne le SCIRAF II Grand projet de l'État (novembre)	Plan d'action visant le programme de contrôle des armes à feu (février)  Nomination du nouveau président-directeur général (février)  Le CAFC devient un ministère distinct qui relève de l'ancien solliciteur général, maintenant de la ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile. Le président-directeur général est nommé commissaire aux armes à feu (mai)
2004		Règlements modifiés pris (décembre)	Prolongation du contrat des concepteurs du système d'information (mars)	
2005	Nouvelle version du SCIRAF I répondant aux modifications réglementaires (avril)	Entrée en vigueur des règlements modifiés (avril)	Le Conseil du Trésor demande au CAFC de faire rapport sur les progrès du SCIRAF II (février)	

### **La décision de poursuivre le projet du SCIRAF II était irréfléchie**

**4.95** En 2001, le ministère de la Justice a appuyé la restructuration du SCIRAF I, même si les modifications devant être apportées aux règlements et à la loi constituaient des risques significatifs pour le projet. Ces risques ont été exposés dans les ébauches du rapport de l'expert-conseil et des rapports internes. La direction actuelle du Centre n'a pas pu nous fournir les versions finales de ces rapports, ni nous dire qui les avait consultés. Elle n'avait pas non plus de plan d'atténuation de ces risques. Les ébauches des rapports faisaient aussi état de risques importants attribuables à des attentes plus élevées à l'égard des capacités du système que ce que le budget pouvait appuyer, d'une part, et à un échéancier d'exécution du projet trop serré, d'autre part.

**4.96** Toutes les ébauches des rapports étaient similaires et prédisaient avec beaucoup d'exactitude les principaux risques associés au projet du SCIRAF II. Ce projet accuse déjà un retard de plus de deux ans et son coût estimatif est maintenant d'environ 90 millions de dollars. À la fin de notre vérification, la date d'achèvement prévue était le printemps 2006.

**4.97** La demande de proposition pour le SCIRAF II, qui a été envoyée à l'automne 2001, ne comprenait pas d'exigences détaillées. L'entrepreneur choisi n'a reçu le cahier des charges qu'après avoir reçu la déclaration d'intention l'avisant qu'il était le soumissionnaire gagnant. Le Centre nous a dit que la direction avait adopté cette approche afin de susciter des propositions créatives. La déclaration d'intention demandait aussi à l'entrepreneur de commencer les travaux avant la signature du contrat officiel. L'entrepreneur a pu alléguer plus tard que la modification de l'étendue des travaux avait entraîné des coûts additionnels.

**4.98** À notre avis, la décision de la haute direction en 2001 de développer le SCIRAF II avant que le SCIRAF I soit bien établi et opérationnel et avant que la loi et les règlements aient été modifiés est à la source des dépassements de coûts. Nous avons aussi constaté que les leçons tirées de la mise en œuvre du SCIRAF I n'avaient pas été mises à profit dans le cadre du développement et de la gestion du SCIRAF II.

### **Les retards accusés par le projet du SCIRAF II ont contribué à une escalade marquée des coûts**

**4.99** La phase de développement du SCIRAF II, qui a été amorcée en avril 2002, devait au départ durer neuf mois; trois ans plus tard, elle n'est toujours pas achevée.

**4.100** La phase de développement a été marquée d'importants retards pour plusieurs raisons, notamment les suivantes :

- Le projet de loi C-10A devant modifier la *Loi sur les armes à feu* et dont l'adoption était prévue en janvier 2003 n'a reçu la sanction royale qu'en mai 2003, et les règlements d'application n'ont été pris qu'en décembre 2004.
- Les modifications législatives approuvées ont nécessité des modifications plus substantielles des exigences du système et de l'étendue du projet que celles qui avaient été communiquées au départ à l'entrepreneur.

**4.101** En mars 2003, l'entrepreneur a achevé le développement du système selon les exigences initiales. Toutefois, comme le processus législatif n'était pas terminé et que le Centre s'attendait à ce que le système, tel que conçu, ne réponde pas aux nouvelles exigences, il a interrompu le développement du projet. Les coûts de ces retards se sont chiffrés pour le Centre à 30,6 millions de dollars pour les exercices 2003-2004 et 2004-2005. Ils englobaient :

- les coûts, pour l'entrepreneur, du maintien en poste du personnel nécessaire à l'achèvement du système;
- les coûts de maintenance du système pendant l'interruption du projet, par exemple le coût d'acquisition du matériel informatique et les frais mensuels des licences de logiciel;
- des frais d'intérêts de 2 millions de dollars, attribuables aux retards du projet et à un calendrier de paiements différés négocié par le Centre dans le contrat initial.

**4.102** Aux termes de l'accord restructuré conclu avec l'entrepreneur, le Centre a fixé un plafond de 15 millions de dollars, payable sur 15 ans, pour les coûts de développement et de retard associés à la mise en service du SCIRAF II. Le plan négocié de paiements, étalé sur 15 ans, portera le coût total à 23 millions de dollars, ce qui comprend 8 millions de dollars en frais d'intérêts. À notre avis, le Centre n'a pas accordé toute l'importance voulue au principe d'économie.

**4.103** La direction du Centre nous a fait savoir que l'un de ses objectifs concernant l'accord restructuré était de faire assumer à l'entrepreneur certains des risques du projet en :

- fixant un plafond pour les coûts d'achèvement du système et de prestation des services sur la période de 15 ans;
- supprimant une **clause d'indexation** et une clause de révision des prix tous les cinq ans, qui se trouvaient dans l'accord initial.

**Clause d'indexation** — Énoncé dans un contrat qui prévoit l'augmentation d'un montant selon une échelle proportionnelle au changement d'un autre montant.

**4.104** Dans le cadre de l'accord restructuré, le Centre avait l'intention de mettre un frein à l'accumulation des coûts de retard, de reporter l'impartition des activités du Bureau central de traitement jusqu'à ce que les activités du Centre se soient stabilisées, et de faire en sorte qu'aucun montant ne soit payable à l'entrepreneur avant la mise en œuvre du système tel qu'il est décrit dans l'accord.

#### **Mise en place d'un plan de gestion de projet pour le SCIRAF II**

**4.105** Nous avons examiné la gestion du projet du SCIRAF II et constaté que des pratiques de gestion convenant à un projet aussi coûteux et complexe sont actuellement mises en application. En juin 2003, le Conseil du Trésor a demandé que le Centre examine le plan de nouveaux modes de prestation de services, qui constituait le fondement du contrat du SCIRAF II, dans le contexte d'un grand projet de l'État. En novembre 2003, le Conseil du Trésor a désigné le SCIRAF II « Grand projet de l'État » et a demandé au Centre de lui soumettre avant janvier 2004 une présentation de projet détaillée correspondant à la nouvelle désignation. Les représentants du Centre nous ont indiqué que l'incertitude qui entourait à ce moment l'orientation future du Programme canadien des armes à feu les avait amenés à réévaluer la pertinence de poursuivre le projet du SCIRAF II, et c'est pourquoi il n'y avait pas eu de travaux de développement au cours de cette période. Aucune présentation de projet n'a été préparée. Ainsi, de novembre 2003 à février 2005, le projet du SCIRAF II n'a pas été considéré dans les rapports comme Grand projet de l'État en raison de l'incertitude l'entourant, bien qu'il ait été désigné comme tel.

**4.106** En février 2005, le Conseil du Trésor a demandé au Centre de rendre compte des progrès du projet dans son rapport sur les plans et les priorités et dans son rapport sur le rendement. Ces rapports remplaceront les rapports d'étape au Conseil du Trésor exigés en vertu de la politique sur les grands projets de l'État. Le Centre prévoit soumettre une évaluation de projet et un rapport définitif d'ici la fin de 2006-2007.

**4.107** Le Centre a élaboré un plan de gestion de projet qui comprend la création d'une structure organisationnelle et le recrutement de nouveau personnel de gestion pour l'achèvement du projet du SCIRAF II. Le Centre a fait des progrès au niveau de la dotation en personnel et de la structure, mais il doit encore concevoir un plan de gestion de projet officiel et intégré qui définit clairement les rôles et les responsabilités.

**4.108 Recommandation.** Le Centre des armes à feu Canada devrait fournir au Parlement des précisions sur l'état actuel de la phase de développement du système SCIRAF II. Il devrait en outre préciser la nature des services qu'il s'attend à recevoir au cours de la phase opérationnelle de 15 ans et faire le rapprochement entre ses coûts et les frais de service prévus dans le contrat initial de 2002.

**Réponse du Centre des armes à feu Canada.** Nous sommes d'accord. Le Centre continuera de transmettre au Parlement des rapports améliorés sur le SCIRAF II, y compris des renseignements sur le projet d'élaboration du système et sur la nature des services fournis pendant la période de fonctionnement qui s'échelonne sur 15 années.

## Conclusion

**4.109** Le Centre des armes à feu Canada a fait des progrès satisfaisants en ce qui a trait à la mise en œuvre de notre recommandation de 2002 portant sur la communication de l'information financière, sauf pour ce qui est de la comptabilisation des coûts de développement du SCIRAF II, son nouveau système d'information. Ses méthodes de répartition des coûts entre les activités d'enregistrement des armes à feu et de délivrance des permis sont raisonnables. Le Centre présente maintenant les coûts indirects de ses partenaires fédéraux qui participent à l'exécution du Programme, sans toutefois préciser ce que ces coûts englobent.

**4.110** La nouvelle équipe de gestion du Centre a fait des progrès pour ce qui est de régler bon nombre de questions d'ordre opérationnel, mais certains problèmes demeurent. Les rapports sur le rendement du Centre ne donnent pas au Parlement un tableau complet du rendement des activités d'enregistrement des armes à feu et de délivrance des permis. L'absence de normes de rendement est une question que le Centre doit régler de toute urgence.

**4.111** L'assouplissement des exigences relatives à l'information, afin de respecter la date limite pour l'enregistrement prévue par la loi — soit le 31 décembre 2002 —, a compromis la qualité de l'information dans sa base de données sur l'enregistrement. Le Centre n'a pas évalué la qualité des données et ne connaît pas le nombre de dossiers incomplets. Il compte sur un réseau de vérificateurs bénévoles pour dissiper les inquiétudes concernant la qualité des données. Nous avons plusieurs inquiétudes au sujet du fonctionnement de ce réseau.

**4.112** Nous prenons note du fait que l'intégrité du processus de passation de contrats s'est améliorée depuis que le Centre est devenu un ministère distinct. Nous avons constaté que les pratiques de passation de contrats antérieures n'étaient pas conformes aux politiques gouvernementales ni aux règlements, qui font obligation de suivre le processus d'approvisionnement concurrentiel.

**4.113** Les coûts du système d'information principal, SCIRAF I, y compris les coûts de fonctionnement, s'élevaient à 190 millions de dollars, soit nettement plus que le montant prévu à l'origine. Le système est maintenant opérationnel, mais comme sa viabilité et sa maintenabilité suscitaient des préoccupations, on a entamé un deuxième projet pour le remplacer. Le coût du SCIRAF II, estimé initialement à 32 millions de dollars, s'élèvera sans doute à 87 millions de dollars au moins. En amorçant le développement du SCIRAF II avant l'entrée en vigueur de la loi et des règlements, on a répété les mêmes erreurs que pour le SCIRAF I, et cette situation est à l'origine de certaines des augmentations de coûts.

**4.114** Pour évaluer les progrès réalisés par le Centre des armes à feu Canada à la suite de notre recommandation de 2002, il importe de prendre en compte plusieurs facteurs : l'état d'avancement du projet du SCIRAF (retards et dépassements de budget), qui est en grande partie attribuable aux décisions hâtives prises en 2001 et en 2002; le manque de conformité aux bonnes pratiques de passation de contrats qui remonte à 1997; et le fait que l'équipe de gestion a hérité d'une structure organisationnelle instable. Ces facteurs ont imposé des contraintes réelles quant aux mesures pouvant être prises au cours de la période qui a suivi notre vérification de 2002. L'équipe de gestion actuelle a fait des progrès remarquables à l'égard d'un bon nombre de questions, dont la création d'un ministère.

## À propos de la vérification

### Objectifs

La présente vérification avait pour objectif principal d'évaluer les progrès du Centre des armes à feu Canada par rapport à la recommandation que nous avons faite au ministère de la Justice à l'issue de notre vérification de 2002 sur la gestion du Programme canadien des armes à feu.

Nous voulions déterminer si le Centre et ses partenaires comptabilisaient et présentaient comme il se doit tous leurs coûts et leurs recettes associés au Programme canadien des armes à feu.

Nous voulions aussi déterminer le caractère adéquat des rapports sur le rendement, des pratiques de passation de contrats et de l'élaboration des principaux systèmes de données.

### Étendue et méthode

Nous avons examiné les progrès qui ont été accomplis concernant la communication de l'information financière et de l'information sur le rendement. À cette fin :

- Nous avons vérifié les dépenses et les recettes du Centre présentées dans les tableaux 3 et 6 respectivement de son *Rapport ministériel sur le rendement* de 2004-2005. (Nous n'avons pas vérifié l'information financière communiquée par le Centre au cours des exercices précédents.) L'information financière a été préparée conformément aux exigences pertinentes du receveur général du Canada et du Conseil du Trésor. Cette information est la responsabilité de la direction du Centre, et notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cette information, en nous fondant sur nos travaux de vérification. Nos travaux ont été exécutés conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que l'information financière est exempte d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondage des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information financière. La vérification comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'information financière.
- Nous avons vérifié si le Centre et ses partenaires fédéraux avaient mis en place des processus adéquats pour garantir le caractère raisonnable des coûts indirects communiqués au Parlement; nous n'avons pas vérifié l'exactitude des coûts indirects.

Nous avons vérifié le rendement des organisations gouvernementales seulement. Nous n'avons examiné le rendement ou les activités d'aucun entrepreneur et ne faisons aucun commentaire à ce sujet.

Nous avons examiné les dossiers ayant trait à la gestion du rendement, aux contrats conclus pendant la période de 1997 à 2005 et à la mise en œuvre du SCIRAF II. Nous n'avons pas examiné la solution technique qui est en voie d'élaboration pour le SCIRAF II.

Nous avons eu des entretiens avec des membres de la haute direction et du personnel du Centre, du ministère de la Justice Canada, de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, de certains partenaires fédéraux du Centre et du Secrétariat du Conseil du Trésor. Nous avons examiné un grand

nombre de documents, y compris les présentations au Conseil du Trésor pertinentes. Nous avons rencontré des contrôleurs des armes à feu et assisté à des réunions de consultation avec des vérificateurs bénévoles.

Pendant nos travaux, nous avons informé la haute direction de nos progrès et de nos constatations préliminaires. Notre vérification a porté sur la période de mai 2005 à septembre 2005, sauf en ce qui concerne les états financiers.

### **Divulgence d'un conflit d'intérêts**

Le sous-vérificateur général actuel était contrôleur général du Canada par intérim pendant une partie de la période où les décisions concernant les comptes de 2003-2004 ont été prises, soit de la fin de janvier 2004 au début de mars 2004. Il a donné sa démission à la mi-février 2004 et a quitté son emploi au gouvernement au début de mars 2004. Peu après, il a été nommé sous-vérificateur général du Canada. Au moment de l'annonce de la présente vérification, il a immédiatement fait savoir qu'il était intervenu dans des dossiers sur lesquels notre vérification pourrait porter et il s'est retiré de cette vérification. L'équipe de vérification a eu un entretien avec lui à titre d'ancien contrôleur général du Canada par intérim.

### **Critères**

Nous nous attendions à ce que les recettes et les dépenses annuelles du Centre pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, qui ont été présentées dans le *Rapport ministériel sur le rendement* de 2004-2005, donnent une image fidèle, à tous les égards importants, en conformité avec les exigences du receveur général et du Conseil du Trésor.

Nous nous attendions à ce que le Centre et ses partenaires fédéraux aient mis en place des processus pour garantir le caractère raisonnable des coûts indirects engagés par les partenaires fédéraux, qui sont communiqués.

Nous nous attendions à ce que le Centre ait conçu une méthode d'établissement des coûts fondée sur les critères généralement reconnus suivants : cause et effet, équité, fiabilité, bonne représentation des efforts déployés et reproduction des mêmes résultats.

Nous nous attendions aussi à ce que le Centre :

- ait suivi les lignes directrices du Conseil du Trésor pour la conception et la préparation des rapports sur le rendement;
- ait mis en place des systèmes pour surveiller et améliorer l'efficacité ainsi que le service au public;
- ait mis en place des systèmes pour gérer et assurer la qualité de sa base de données;
- se soit doté d'un modèle pour estimer la qualité de sa base de données et fixer des cibles de qualité;
- se soit conformé à la politique sur les marchés du Conseil du Trésor, au *Règlement sur les marchés de l'État* et aux autorisations en matière de contrats du Centre;
- ait mis à profit les leçons tirées de la mise en œuvre du SCIRAF I pour la mise en œuvre du SCIRAF II et à ce qu'il soit capable de prévoir les changements et de s'y adapter.

Nous nous attendons à ce que la structure de gouvernance du SCIRAF II repose sur le *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information* qui comprend, entre autres, les caractéristiques suivantes :

- des responsabilités clairement définies;
- une définition claire des rôles du chef de projet et du gestionnaire de projet;
- des responsabilités et des fonctions essentielles assumées à l'interne;
- des décisions en matière de gestion de projet fondées sur la gestion des risques.

### **Achèvement des travaux de vérification**

Les travaux de vérification pour ce chapitre ont essentiellement pris fin le 15 novembre 2005.

### **Équipe**

Vérificateur général adjoint : Hugh McRoberts

Premier directeur principal : Peter Kasurak

Directeur principal : Louis Lalonde

Directeurs : Lissa Lamarche, Renée Pichard et Edward Wood

Mark Carroll

Geneviève Couillard

Alexis Dusonchet

Carol McCalla

Jacinthe Pépin

Lucie Vallières

Pour obtenir de l'information, veuillez joindre la Direction des communications en composant le (613) 995-3708 ou le 1 888 761-5953 (sans frais).

## Annexe A Plan d'action visant le programme de contrôle des armes à feu et état d'avancement

Annoncé en février 2003, le plan du gouvernement incluait les mesures suivantes, dont la mise en œuvre était prévue au cours des 12 mois suivants	État d'avancement
<p><b>1. Réduire les coûts et améliorer la gestion</b>, en transférant l'Équipe nationale de soutien à la <i>Loi sur les armes à feu</i> (ENSALA) aux Services nationaux de police qu'administre la Gendarmerie royale du Canada afin d'aligner les opérations d'application de la loi; en rationalisant les fonctions de l'administration centrale et en consolidant les sites de traitement; en créant un plan d'amélioration continue en vue de générer des efficacités régulières du programme; en établissant des mesures de rendement et des normes de coûts à l'échelle nationale; et en limitant les changements au système informatique aux projets qui améliorent l'efficacité du programme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le transfert de l'ENSALA à la GRC s'est terminé en avril 2003.</li> <li>• La consolidation des sites de traitement de Québec et de Miramichi a été terminée en mars 2004.</li> <li>• Un plan d'amélioration continue a été créé. En 2005, le Centre signale plus de 50 éléments terminés et 36 restant à terminer.</li> <li>• Des mesures de rendement des travaux à l'échelle nationale ont été établies, mais ne sont pas adaptées aux activités. Voir le paragraphe 4.43.</li> <li>• Peu de changements apportés au système informatique en attendant le développement et la mise en service du nouveau système.</li> </ul>
<p><b>2. Améliorer le service au public</b>, en réinstaurant l'enregistrement gratuit par Internet et en le rendant plus facilement accessible et plus fiable; en facilitant l'accès des clients au moyen d'une ligne de renseignements sans frais 1-800; en traitant les demandes d'enregistrement dûment remplies dans les trente jours suivant la date de leur réception; et en mettant en œuvre un programme de vulgarisation bien ciblé pour aider les propriétaires d'armes à feu à respecter les exigences qui les touchent en matière de permis et d'enregistrement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Centre indique que 65 % des demandes reçues de particuliers en 2004-2005 ont été soumises en ligne.</li> <li>• Les niveaux de service téléphonique n'ont pas été établis. Voir le paragraphe 4.45.</li> <li>• 73 % des demandes d'enregistrement dûment remplies ont été traitées dans les 30 jours suivant la date de leur réception. Voir le paragraphe 4.49.</li> </ul>
<p><b>3. Solliciter l'apport des parlementaires, des intervenants et du public</b>, en menant des consultations au printemps 2003 sur la façon d'améliorer la conception et la prestation du programme de contrôle des armes à feu; en créant un Comité consultatif du programme composé de membres chevronnés venant de l'extérieur de l'administration fédérale, qui sera chargé de prodiguer des conseils sur la réduction des coûts, sur la qualité du service et sur le plan d'amélioration continue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les consultations publiques ont eu lieu et les résultats ont été communiqués en août 2004.</li> <li>• Le Comité consultatif a été créé en juin 2003 et se réunit régulièrement.</li> </ul>
<p><b>4. Renforcer l'imputabilité et la transparence</b>, en faisant rapport au Parlement des pleins coûts du programme à l'échelle de l'administration fédérale; en déposant au Parlement un rapport annuel fournissant des renseignements complets sur les finances et le rendement du programme de contrôle des armes à feu; en recrutant un contrôleur chargé de la gestion des ressources, de l'analyse des risques, de l'intégrité des données et des rapports; et en créant un plan annuel de vérification et d'évaluation de tous les éléments importants du programme, sur la base d'un cycle triennal, dont le premier rapport des résultats sera publié en 2005.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une amélioration a été notée au chapitre de la communication de tous les coûts, mais des informations plus claires sont nécessaires. Voir les paragraphes 4.11 à 4.20 et 4.30 à 4.49.</li> <li>• Un chef de direction financière a été engagé en 2003. Un plan de vérification interne et d'évaluation a été établi. Le premier rapport ministériel de vérification a été publié en 2005 et a été rendu public.</li> </ul>

## Annexe B Réponse du gouvernement au vingt-quatrième rapport du Comité permanent des comptes publics (extraits choisis) et état de la situation

Recommandations	Réponse du gouvernement	Renvoi au Rapport <i>Le Point</i> de 2006 de la vérificatrice générale
<p><b>Recommandation 1</b></p> <p>Que le ministère du Solliciteur général prépare, de concert avec ses partenaires fédéraux dans le Programme de contrôle des armes à feu, un rapport spécial à remettre au Greffier de la Chambre des communes au plus tard le 31 décembre 2003, pour faire état de tous les coûts du Programme canadien des armes à feu à l'échelle de l'administration fédérale ainsi que des données sur les recettes perçues et les remboursements effectués de façon rétroactive, suivant un cadre de présentation de l'information axé sur les activités conformément à la politique en matière de réglementation du gouvernement.</p>	<p>Le 30 octobre 2003, le ministre de la Justice a déposé au Parlement le Rapport sur le rendement de son ministère pour la période se terminant le 31 mars 2003. Ce rapport renfermait des informations supplémentaires sur le Programme canadien des armes à feu, notamment : une description détaillée des activités de l'année, des renseignements sur le total des coûts assumés par le gouvernement fédéral jusqu'alors, les recettes nettes et les remboursements, ainsi qu'un résumé des résultats du Programme, des défis et des leçons apprises. La divulgation de ces renseignements supplémentaires donne suite aux recommandations de la vérificatrice générale et est conforme à la demande du Comité concernant la présentation d'information dans un rapport spécial. La communication de tels renseignements était également préconisée dans le Plan d'action visant le programme de contrôle des armes à feu.</p>	<p>Le rapport recommandé par le Comité n'a pas été produit. Le Centre a communiqué la plus grande partie de l'information dans divers rapports.</p> <p>Voir les paragraphes 4.11 à 4.29.</p>
<p><b>Recommandation 2</b></p> <p>Que, dans les cas où il n'existe aucune donnée rétroactive sur les coûts, les recettes et les remboursements, le ministère du Solliciteur général fournisse une explication détaillée dans le rapport spécial.</p>	<p>Le rapport ministériel sur le rendement dont il est question précédemment contenait des renseignements complets sur les coûts, les recettes et les remboursements depuis le début du programme en 1995-1996. Les restrictions [...] sont expliquées dans les notes se rapportant au tableau. Aucune des restrictions ou des hypothèses n'a d'effet négatif important sur l'utilité de l'information. Par exemple, les montants ont été arrondis à la centaine de milliers de dollars la plus près.</p>	<p>Voir les paragraphes 4.11 à 4.29.</p>

Recommandations	Réponse du gouvernement	Renvoi au Rapport <i>Le Point</i> de 2006 de la vérificatrice générale
<p><b>Recommandation 3</b></p> <p>Que le ministère du Solliciteur général insère dans son rapport spécial un énoncé des coûts et des recettes à prévoir d'ici à ce que le Programme devienne entièrement opérationnel, y compris des détails sur l'impartition de volets importants du Système canadien d'enregistrement des armes à feu et sur le déménagement à Edmonton de certaines fonctions centrales.</p>	<p>Depuis avril 2003, le Centre des armes à feu Canada est un ministère distinct aux fins d'application de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>. Il fait maintenant partie du portefeuille relevant de la ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile (anciennement le solliciteur général). De ce fait, il présentera directement au Parlement dorénavant, par l'entremise de la ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, un rapport annuel sur ses plans et ses priorités. Son premier Rapport sur les plans et les priorités sera déposé en 2004. Ce document indiquera les orientations stratégiques du Programme, fera état des principaux résultats et contiendra des prévisions de coûts et de recettes pour la période de planification.</p> <p>Le Plan d'action visant le programme de contrôle des armes à feu recommandait également de rationaliser les fonctions de l'administration centrale. Il y a eu regroupement des composantes de l'administration centrale du CAFC, laquelle est maintenant située à Ottawa.</p>	<p>Voir les paragraphes 4.7, 4.10 à 4.21 et 4.91 à 4.108.</p>
<p><b>Recommandation 4</b></p> <p>Que le ministère du Solliciteur général fournisse dans son rapport spécial une explication détaillée des changements constatés dans les coûts et les recettes ainsi que des changements touchant l'ensemble du Programme.</p>	<p>Comme il en a été question dans la réponse à la recommandation 1, des renseignements complets sur les coûts et les recettes que le Programme global a engendrés pour le gouvernement fédéral depuis le commencement ont été fournis au Parlement dans le Rapport sur le rendement du ministère de la Justice. Les ministres doivent rendre des comptes au Parlement sur les coûts figurant dans les rapports, et il est possible de demander des explications supplémentaires sur ces coûts lors du dépôt des rapports.</p>	<p>Voir les paragraphes 4.11 à 4.29.</p>

Recommandations	Réponse du gouvernement	Renvoi au Rapport <i>Le Point</i> de 2006 de la vérificatrice générale
<p><b>Recommandation 8</b></p> <p>Que le gouvernement du Canada applique la Charte du projet de 1997, c'est-à-dire qu'il désigne le Centre canadien des armes à feu [sic] du ministère du Solliciteur général du Canada comme seul centre de responsabilité pour ce qui concerne la mise en œuvre du Programme canadien des armes à feu.</p>	<p>En avril 2003, le Centre des armes à feu Canada est devenu un ministère distinct relevant du solliciteur général (maintenant ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile). En tant que tel, il est le centre de contacts en ce qui concerne tous les aspects du Programme canadien des armes à feu. Tous les coûts occasionnés au gouvernement fédéral par ce programme, qu'ils soient engagés directement par le CAFC ou par des partenaires fédéraux ou provinciaux de ce dernier, seront communiqués au Parlement dans les rapports de reddition de comptes du CAFC (RPP, RMR) et Rapport du commissaire). Le premier [RPP] du CAFC est censé être déposé au Parlement en 2004.</p>	<p>Voir les paragraphes 4.7 et 4.22 à 4.27.</p>
<p><b>Recommandation 9</b></p> <p>Que tous les participants fédéraux à la prestation du Programme canadien des armes à feu énoncent clairement leurs rôles et responsabilités dans un cadre de reddition de comptes en bonne et due forme portant la signature de hauts fonctionnaires et intègrent ce cadre au premier rapport sur l'ensemble des coûts du Programme.</p>	<p>Les rôles et les responsabilités des participants fédéraux sont décrits dans le cadre législatif et réglementaire du Programme. Certains ministères et organismes exercent ces responsabilités de leur propre chef à l'aide de fonds fournis directement par le Parlement (la GRC - ENSALA [Équipe de soutien à la <i>Loi sur les armes à feu</i>], Travaux publics et Services gouvernementaux Canada - Locaux). D'autres assument ces responsabilités selon la formule de rémunération des services (la GRC - système du Centre d'information de la police canadienne, Agence des douanes et du revenu du Canada - Importation d'armes à feu). Cette structure complexe de l'exécution du Programme est gérée de telle sorte que les participants doivent réagir avec souplesse aux changements courants de priorités. Pour cette raison, elle est gérée bilatéralement plutôt qu'au moyen d'un cadre de responsabilisation officiel et global. Le CAFC a établi un cadre de responsabilisation de gestion pour guider ses opérations. Ce cadre servira de base pour le premier [RPP] du CAFC. Le Parlement exige des ministères concernés qu'ils rendent compte de leurs activités dans les rapports qu'ils sont tenus de présenter périodiquement, comme les [RMR] et les RPP.</p>	<p>Voir les paragraphes 4.22 à 4.27.</p>

## Annexe C Tableau des recommandations

Les recommandations formulées au chapitre 4 sont présentées ici sous forme de tableau. Le numéro du paragraphe où se trouve la recommandation apparaît en début de ligne. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse du Ministère
<b>Information financière communiquée au Parlement</b>	
<p><b>4.21</b> Le Centre des armes à feu Canada devrait s'assurer que la comptabilisation des coûts d'élaboration de projet pour la durée de l'accord de service est conforme à la Politique sur les créateurs à la fin de l'exercice du Conseil du Trésor. Le Centre devrait comptabiliser les coûts comme des dépenses imputées à ses crédits annuels à mesure qu'ils sont engagés. (4.11-4.20)</p>	<p>Le paiement des coûts d'élaboration restants pendant la durée de vie de la convention de services était un élément de la restructuration du contrat pour le SCIRAF II qui offrait à l'entrepreneur des mesures incitatives en matière de livraison du système et de prestation de services. Le traitement comptable a été élaboré avec l'aide du Bureau du contrôleur général, en gardant à l'esprit les exigences de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> et de la politique du Conseil du Trésor. Il sera complètement divulgué dans tous les rapports au Parlement.</p>
<p><b>4.27</b> Le Centre des armes à feu Canada devrait définir les éléments de coûts à inclure dans les coûts indirects du Programme canadien des armes à feu. (4.22-4.26)</p>	<p>Nous sommes d'accord. Conjointement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et les partenaires du programme, on examinera la pertinence et le contenu des rapports sur les coûts indirects. Cette étape se fera conjointement avec la préparation du <i>Rapport sur le rendement ministériel</i> de 2005-2006.</p>
<b>Mesure du rendement et rapports sur le rendement</b>	
<p><b>4.41</b> Le Centre des armes à feu Canada devrait améliorer l'information communiquée sur le rendement du Programme canadien des armes à feu en présentant les cibles et les résultats fondés sur des données probantes et en décrivant, au moyen d'une chaîne de résultats, comment ces résultats pourraient contribuer à l'atteinte des objectifs de sécurité publique. (4.30-4.40)</p>	<p>Nous sommes d'accord. À titre de nouveau ministère, la priorité du Centre a été de s'assurer que les données de référence fondamentales du programme sont exactes et d'élaborer une capacité d'analyse plus approfondie des renseignements sur le rendement. Comme il est mentionné dans le chapitre, cette priorité a eu pour effet d'augmenter considérablement la quantité de renseignements sur le rendement communiqués au Parlement. Le Centre continuera d'améliorer ses rapports sur le rendement au fur et à mesure de l'évolution du programme et de la disponibilité de données longitudinales plus complètes.</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
<p><b>4.51</b> Le Centre des armes à feu Canada devrait présenter de l'information détaillée et complète dans ses rapports sur le rendement afin que le Parlement puisse avoir une idée exacte des résultats que le Centre a obtenus et des défis qu'il doit relever. (4.42-4.50)</p>	<p>Nous sommes d'accord. Comme l'a reconnu le Bureau du vérificateur général du Canada, il y a eu une augmentation considérable de la quantité de renseignements sur le rendement communiqués au Parlement. Ayant instauré ce changement, le Centre continuera d'améliorer ses rapports sur le rendement au fur et à mesure de l'évolution du programme et de la disponibilité de données longitudinales plus complètes.</p>
<p><b>4.52</b> Pour offrir de meilleurs services au public, le Centre des armes à feu Canada devrait évaluer le temps nécessaire pour faire enquête et finaliser le traitement des demandes de permis et d'enregistrement des armes à feu qui posent un problème d'admissibilité, cerner la nature des problèmes et prendre les mesures appropriées. (4.42-4.50)</p>	<p>Nous sommes d'accord. Comme il est précisé dans le <i>Rapport ministériel sur le rendement</i> de 2004-2005 du Centre, les normes du service à la clientèle font l'objet d'un examen. Cet examen tiendra compte des leçons tirées de la vérification, y compris l'incidence de l'enquête visant les questions d'admissibilité sur le respect des normes de service. L'examen tiendra compte du fait qu'il faut atteindre un équilibre entre l'efficacité du traitement des demandes des clients et l'efficacité des démarches d'enquête relatives à la sécurité publique.</p>
<p><b>4.64</b> Le Centre des armes à feu Canada devrait veiller à ce que son nouveau système d'information puisse fournir à la direction l'information sur le rendement dont elle a besoin pour administrer le Registre canadien des armes à feu. (4.53-4.63)</p>	<p>Nous sommes d'accord. Le projet fait présentement l'objet d'une évaluation pour faire en sorte que le système contienne les renseignements pertinents au fonctionnement et à la gestion de tous les aspects du programme.</p>
<p><b>4.65</b> En ce qui concerne le SCIRAF II, le Centre des armes à feu Canada devrait valider les adresses en les comparant avec celles des autres bases de données et vérifier tous les dossiers afin de détecter les erreurs de saisie et de s'assurer que les données sont complètes. (4.53-4.63)</p>	<p>Nous sommes d'accord. Comme il a été mentionné dans le chapitre, le Centre a un plan permanent visant à surveiller les questions de qualité des données et à régler les problèmes s'y rattachant. Cette initiative continuera de faire partie du plan permanent d'amélioration continue. Plus précisément, le Centre se chargera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'explorer d'autres solutions rentables pour confirmer les renseignements relatifs aux adresses dans d'autres bases de données;</li> <li>• d'examiner une solution permettant de faire passer les renseignements du Système d'enregistrement des armes à autorisation restreinte;</li> <li>• de continuer le processus de validation de l'exactitude et de l'intégralité des données.</li> </ul>

Recommandation	Réponse du Ministère
<p><b>4.70</b> Le Centre des armes à feu Canada devrait faire un examen complet du Réseau des vérificateurs bénévoles, et notamment déterminer le nombre de vérificateurs nécessaires, l'endroit où leurs services sont requis et la façon dont le Réseau devrait être géré. (4.66-4.69)</p> <p><b>4.73</b> Le Centre des armes à feu Canada devrait prendre les mesures nécessaires pour assurer le suivi des avis de révocation, notamment en demandant que soit mis en œuvre le <i>Règlement sur les armes à feu des agents publics</i>. (4.71-4.72)</p>	<p>Nous sommes d'accord. Comme il est précisé dans le <i>Rapport sur les plans et les priorités</i> du Ministère de 2005-2006, l'élaboration et l'application d'une stratégie visant à améliorer le processus de vérification des armes à feu sont prioritaires. À l'automne 2005, le Centre a envoyé des sondages à 3 328 vérificateurs et à 952 propriétaires d'armes à feu. Ces sondages, combinés aux consultations auprès des vérificateurs, ont abouti à une démarche permettant de déterminer le nombre de vérificateurs nécessaires. Une analyse approfondie sera effectuée au cours des prochains mois, et la stratégie qui en résultera sera mise en œuvre au cours de l'exercice 2006-2007.</p> <p>Nous sommes d'accord. Conjointement avec l'application du <i>Règlement sur les armes à feu des agents publics</i>, le Centre examinera ses procédés relatifs au suivi des certificats d'enregistrement révoqués.</p>
<p><b>Gestion des contrats</b></p>	
<p><b>4.88</b> Travaux publics et Services gouvernementaux Canada devrait se pencher sur la façon dont les ministères clients utilisent les outils de passation de contrats qu'il a conçus. Le Ministère devrait pouvoir fournir l'assurance que ses outils ne servent pas à contourner les politiques et les règlements en matière de contrats. (4.74-4.87)</p> <p><b>4.89</b> Le Centre des armes à feu Canada devrait examiner ses contrats avec les experts-conseils en technologies de l'information afin de s'assurer qu'il ne crée pas de relation employeur-employé. (4.74-4.87)</p>	<p><b>Réponse de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.</b> La recommandation du Bureau du vérificateur général fait état que les outils de passation de marché du Ministère ne sont pas bien utilisés. Le Ministère reconnaît l'importance de cette recommandation et prend les mesures correctives nécessaires pour régler les problèmes identifiés dans ce chapitre. Ces mesures incluent la formation des utilisateurs en ce qui a trait à leurs responsabilités, aux politiques et aux processus, la surveillance et l'établissement de rapports sur l'utilisation et, le cas échéant, la restriction de l'utilisation de l'outil.</p> <p>Nous sommes d'accord. Le Centre continue de prendre des mesures pour diminuer sa dépendance envers le groupe de base de conseillers en technologie de l'information. Au moment où les contrats de la Direction générale des services d'infotechnologie de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada arrivent à échéance, ils ne seront pas prolongés. De plus, le Centre a passé un contrat avec un fournisseur de service du secteur privé pour ce qui est de la prestation des services informatiques. Par conséquent, le lien contractuel avec les personnes en question sera rompu.</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
<b>Contrats attribués dans le cadre du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF)</b>	
<p><b>4.108</b> Le Centre des armes à feu Canada devrait fournir au Parlement des précisions sur l'état actuel de la phase de développement du système SCIRAF II. Il devrait en outre préciser la nature des services qu'il s'attend à recevoir au cours de la phase opérationnelle de 15 ans et faire le rapprochement entre ses coûts et les frais de service prévus dans le contrat initial de 2002. (4.90-4.107)</p>	<p>Nous sommes d'accord. Le Centre continuera de transmettre au Parlement des rapports améliorés sur le SCIRAF II, y compris des renseignements sur le projet d'élaboration du système et sur la nature des services fournis pendant la période de fonctionnement qui s'échelonne sur 15 années.</p>

