

AGENCE PARCS CANADA

**VÉRIFICATION DE LA GESTION DE
L'INFORMATION**

**Préparé par :
Deloitte & Touche s.r.l.**

Rapport final

Juillet 2009

**Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le directeur général de l'Agence Parcs Canada, 2010
Catalogue No. : R64-369-2010F-PDF
ISBN : 978-1-100-93928-5**

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	4
1. CONTEXTE	14
2. OBJECTIFS ET PORTÉE	14
3. MÉTHODOLOGIE	15
4. ÉNONCÉ D'ASSURANCE.....	16
5. CONCLUSION	17
6. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	18
6.1. Le cadre de contrôle de la gestion de l'information à Parcs Canada	18
6.1.1 Planification de la gestion de l'information	18
6.1.2 Collecte, création, réception et saisie	27
6.1.3 Organisation de l'information	31
6.1.4 Utilisation et diffusion	34
6.1.5 Conservation, protection et préservation	37
6.1.6 Élimination	44
6.1.7 Évaluation et surveillance	45
ANNEXE A : TABLEAU RÉCAPITULATIF	47
ANNEXE B : SOMMAIRE RECOMMANDATIONS ET RÉPONSES DE LA DIRECTION.....	55
ANNEXE C: DÉLAIS POUR COMPLÉTER LE PLAN D'ACTIIONS	64

Ce rapport a été présenté au Comité de vérification de Parcs Canada le 10 septembre 2009.

SOMMAIRE

La présente vérification de la gestion de l'information (GI) évalue la pertinence et l'efficacité du cadre actuel de contrôle de la GI de l'Agence Parcs Canada (APC) et tente de déterminer dans quelle mesure il aide l'Agence à satisfaire aux exigences en matière de GI de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* ainsi qu'aux exigences des politiques du Conseil du Trésor. Ces exigences sont indiquées dans l'annexe A.. Le cadre de contrôle de la GI de l'Agence devrait contribuer à la gestion appropriée de l'information tout au long des sept (7) étapes du cycle de vie des documents et de l'information.

L'APC a des bureaux partout au pays. Le Bureau national comprend six directions générales (Parcs nationaux, Lieux historiques nationaux, Stratégies et plans, Ressources humaines, Infrastructure et biens immobiliers ainsi que Relations externes et expérience du visiteur) qui assurent les fonctions et les services en matière de législation, de politiques opérationnelles, de planification, de direction des programmes, de gestion financière et de ressources humaines. Les 32 unités de gestion de l'APC, qui consistent en des regroupements de parcs nationaux, de lieux historiques nationaux et d'aires marines nationales de conservation, sont responsables de l'exécution des programmes. Des centres de services régionaux soutiennent le travail des unités de gestion. Afin d'assurer une étendue appropriée de la vérification et un échantillon représentatif, nous avons mené des travaux de vérification au Bureau national ainsi que dans certains centres de services et unités de gestion.

Nous avons réalisé une évaluation préliminaire des risques, qui comprenait des entrevues et l'examen de documents provenant d'un échantillon représentatif de l'APC (Bureau national, centres de services et unités de gestion). Nous avons ensuite élaboré un programme de vérification en fonction du risque à partir de cette évaluation. Dans le cadre de ce programme, nous avons mis au point des critères de vérification, des activités de contrôle et des procédés de vérification et nous avons fait correspondre chacun des critères de vérification à certaines exigences des lois et des politiques. La vérification en soi a demandé la réalisation d'entrevues supplémentaires et l'examen de documents additionnels. Nous avons également testé les contrôles de GI existants. À la fin de la vérification, nous avons tenu une réunion de bilan avec le dirigeant principal de l'information et le dirigeant principal administratif afin de discuter des conclusions et des recommandations du rapport et de les valider.

La vérification a été menée conformément aux normes établies dans la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor (CT), qui exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à permettre à l'équipe de vérification de s'assurer de l'exactitude des résultats de la vérification. Les travaux de vérification effectués et les éléments de preuve réunis sont suffisants pour appuyer les conclusions du présent rapport. La vérification a été menée entre février 2009 et juin 2009.

Nos observations et nos recommandations ont été faites conformément au système de cotation utilisé pour les rapports de vérification, qui est décrit ci-dessous :

Système de cotation utilisé pour le rapport de vérification		
ROUGE	Insatisfaisant	Les contrôles ne fonctionnent pas ou sont inexistants. Des mesures de gestion immédiates doivent être prises pour corriger la situation.
ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
JAUNE	Améliorations moyennes requises	Certains contrôles sont en place et fonctionnent. Cependant, des problèmes importants, auxquels il faut remédier, ont été constatés. Ces problèmes risquent de compromettre l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels.
BLEU	Améliorations mineures requises	Bon nombre de contrôles fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de l'environnement de contrôle.
VERT	Sous contrôle	Les contrôles fonctionnent comme prévu et aucune autre mesure ne s'impose pour l'instant.

La vérification a déterminé que le cadre de contrôle de la GI qu'utilise actuellement l'APC est déficient et que des améliorations importantes doivent y être apportées (cote « orange »); il y a donc un risque important que l'APC ne respecte pas les exigences des lois et des politiques en ce qui a trait à la GI.

Cadre de contrôle de la GI		
ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.

La vérification a aussi évalué de manière spécifique comment le cadre de contrôle de la GI appuie la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*.

La vérification a déterminé que les contrôles relatifs au respect de la *Loi sur l'accès à l'information* sont faibles et que des améliorations importantes doivent y être apportées (cote « orange »).

Loi sur l'accès à l'information		
ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.

La vérification a déterminé que les contrôles relatifs au respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne fonctionnent pas et que des mesures immédiates doivent être prises (cote « rouge »).

<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>		
ROUGE	Insatisfaisant	Les contrôles ne fonctionnent pas ou sont inexistants. Des mesures de gestion immédiates doivent être prises pour corriger la situation.

La vérification a déterminé que des améliorations moyennes doivent être apportées aux contrôles relatifs au respect de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* (cote « jaune »).

<i>Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada</i>		
JAUNE	Améliorations moyennes requises	Certains contrôles sont en place et fonctionnent. Cependant, des problèmes importants, auxquels il faut remédier, ont été constatés. Ces problèmes risquent de compromettre l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels.

Le tableau ci-dessous indique la cote attribuée à l'APC en ce qui a trait à l'efficacité de chacun des critères de vérification et il est suivi d'une liste complète des recommandations. L'annexe A contient des conclusions qui renvoient à l'efficacité de chaque critère ainsi que des recommandations.

Critère de vérification	Cote
1. Planification de la gestion de l'information	
1.A. L'APC a élaboré et mis en œuvre un plan et une stratégie de GI. Au regard de ceux-ci, les ressources sont suffisantes, et le personnel de GI possède les compétences et l'expérience requises.	Orange - Améliorations importantes requises
1.B. L'APC a mis en œuvre un cadre de gouvernance et de responsabilisation de la GI, lequel comprend des rôles et responsabilités bien définis.	Orange - Améliorations importantes requises
1.C. L'APC a mis en œuvre des initiatives de formation et de sensibilisation en matière de GI.	Orange - Améliorations importantes requises
1.D. Le Bureau national, les centres de services et les unités de gestion suivent des politiques et des procédures adéquates en matière de GI, et celles-ci leur ont été communiquées de façon appropriée.	Orange - Améliorations importantes requises
2. Collecte, création, réception et saisie	
2.A. L'information recueillie appuie les objectifs de l'APC ainsi que le respect des exigences des lois et des programmes.	Jaune - Améliorations moyennes requises
2.B. L'APC a conçu des procédures et des lignes directrices officielles afin de s'assurer que le rôle et la valeur opérationnelle de l'information sont évalués au moment de sa création.	Orange - Améliorations importantes requises
3. Organisation de l'information	
3.A. L'APC a créé des dépôts où sont conservées les ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle.	Rouge - Insatisfaisant
3.B. L'APC classe les documents et les renseignements en suivant un ensemble structuré de règles opérationnelles et d'exigences en matière de technologie de l'information qui prescrivent les méthodes de conservation et de traitement des documents et de l'information.	Orange - Améliorations importantes requises
4. Utilisation et diffusion	
4.A. Grâce à des méthodes efficaces d'utilisation et de diffusion des documents et de l'information, l'APC permet aux utilisateurs d'accéder facilement aux renseignements, et ce, au moment qui leur convient. De plus, par ces méthodes, elle parvient à assurer la précision et la convivialité de ces renseignements et à éviter leur obsolescence. Des mesures de contrôle adéquates ont été établies pour ce qui est des demandes d'accès à l'information et du partage de renseignements avec des tiers.	Orange - Améliorations importantes requises
5. Conservation, protection et préservation	
5.A. Les pratiques de l'APC assurent le maintien, à long terme, de la disponibilité, de l'intelligibilité et de la facilité d'utilisation des fonds de renseignements.	Orange - Améliorations importantes requises
5.B. L'APC a mis en œuvre des mesures adéquates de sécurité et de protection des renseignements personnels qui prennent en compte la sensibilité des données.	Rouge - Insatisfaisant
6. Élimination	
6.A. L'APC dispose des documents qui n'ont plus aucune valeur opérationnelle ou les transfère à Bibliothèque et Archives Canada aux fins d'archivage.	Rouge - Insatisfaisant
7. Évaluation/surveillance	

Critère de vérification	Cote
7.A. Afin de rendre compte du rendement, l'APC a établi un processus qui permet, entre autres, d'effectuer la surveillance de la conformité et l'évaluation de l'amélioration continue.	Rouge - Insatisfaisant

Compte tenu de nos conclusions, nous avons émis les recommandations qui suivent. Celles-ci sont associées aux critères énumérés dans les sections 6.1 du rapport ainsi qu'aux exigences des lois et des politiques qui s'appliquent. Si elles ne sont pas mises en œuvre, la capacité de l'APC de satisfaire aux exigences des lois s'en trouvera d'autant limitée. Il est à noter que les recommandations peuvent être associées à plus d'un critère et qu'elles ont été rédigées à l'intention du dirigeant principal de l'information.

- [1] S'assurer que les exigences en ce qui a trait à la GI sont définies et que les initiatives en la matière, ainsi que les besoins en ressources, y correspondent. À l'échelle régionale, s'assurer que le plan d'affaires des centres de services tient compte de ces exigences et que celles-ci sont intégrées au processus de planification annuel mené par les centres de services et les unités de gestion.
- [2] Revoir le but et le rôle à long terme des centres de gestion des documents et déterminer leurs besoins en ressources.
- [3] Élaborer un cadre de gouvernance et de responsabilisation de la GI, comprenant notamment la mise sur pied d'un comité de surveillance de la GI et l'élaboration d'un mécanisme officiel, dirigé par l'équipe de GI du Bureau national, afin d'assurer des communications régulières entre le Bureau national, les centres de services et les unités de gestion ainsi que la tenue périodique de réunions avec des professionnels de la GI.
- [4] Élaborer une stratégie de formation en GI qui tient compte des besoins et des priorités (p. ex. cadres supérieurs qui participent à la prise de décision stratégique, agents de gestion de l'information). Déterminer les améliorations devant être apportées au cours en ligne et aux autres modes d'apprentissage/moyens de sensibilisation. Donner une formation adéquate et spécifique aux membres du personnel de la GI et leur fournir du matériel documentaire afin de les aider à satisfaire aux exigences de leur description de travail. Au besoin, faire le suivi de la participation aux séances de formation.
- [5] Veiller à ce que les systèmes nationaux répondent aux besoins régionaux et à ce qu'ils soient utilisés à pleine capacité.

Revoir l'utilisation actuelle des bases de données dans les centres de services et les unités de gestion et envisager la possibilité de les éliminer et de les remplacer par les systèmes nationaux existants qui offrent les mêmes fonctionnalités.

Faire en sorte que la priorité soit accordée aux activités ayant les exigences les plus élevées en ce qui a trait à la valeur opérationnelle, à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de l'information.

S'il s'avère nécessaire de concevoir des bases de données « locales », élaborer des lignes directrices et une liste de contrôle liées à la conception de base de données indiquant les aspects à prendre en considération (c.-à-d., établissement des exigences opérationnelles et évaluation des contrôles relatifs à la protection de la vie privée et à la sécurité).

-
- [6] Mettre sur pied un service central des formulaires chargé de la création et de la gestion des formulaires de collecte de renseignements. Seule l'utilisation de formulaires conçus et approuvés par ce service devrait être autorisée au sein de l'APC. Le service devrait aussi s'assurer que les formulaires sont conformes aux exigences des lois et des politiques et que les formulaires de collecte de renseignements personnels sont examinés par l'AIPRP.
- [7] Dresser un inventaire des renseignements détenus mettant en évidence l'information clé de l'APC ainsi que sa valeur opérationnelle et son rôle. Cet inventaire doit inclure les renseignements personnels afin de permettre la mise à jour du Fichier de renseignements personnels (FRP) de l'APC qui se trouve actuellement sur InfoSource. En se fondant sur l'inventaire, mettre en œuvre des normes de gestion de l'information axées sur sa valeur ou son rôle (notamment des contrôles appropriés relatifs à sa protection). Élaborer un processus qui permettra dorénavant aux fonctions/secteurs d'activités d'évaluer et de documenter leurs besoins en matière de collecte d'information ainsi que le rôle et la valeur opérationnelle de l'information recueillie.
- [8] Élaborer une norme de classification des renseignements afin d'assurer l'organisation uniforme des documents imprimés et des renseignements électroniques.
- [9] Mettre en œuvre un système intégré de gestion électronique des documents et des dossiers (EDRM) comptant un seul point d'accès à tous les documents électroniques et entrepôts de données structurées pertinents.
- [10] S'assurer que des protocoles d'entente (PE) sont établis pour toutes les activités concernant le partage de données avec des tiers. Élaborer un processus pour garantir l'approbation et la surveillance appropriée de toutes les activités de partage de données.
- [11] S'assurer que des protocoles de GI cohérents sont établis avant de recueillir des renseignements dans le cadre d'activités comme des programmes de surveillance.
- [12] Concevoir des politiques et des procédures de sauvegarde, qui devraient être intégrées à un plan de gestion de la continuité des opérations et à un plan de secours officiels. Dans le cadre de ce processus, revoir les contrôles environnementaux des centres de gestion des documents et des salles de serveurs et indiquer les documents essentiels.
- [13] Conformément aux exigences des politiques, procéder à des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) et à des évaluations de la menace et des risques (EMR) portant sur les systèmes nationaux, en accordant la priorité aux systèmes qui contiennent les renseignements les plus délicats. Élaborer une politique d'évaluation des risques relatifs à la protection de la vie privée et à la sécurité, qui indique à quel moment les ÉFVP/EMR doivent être réalisées et qui décrit le processus officiel pour leur réalisation et leur approbation.

- [14] À partir du plan de travail actuel de l'AIPRP, créer un cadre de gestion axé sur les risques tenant compte des structures, des politiques, des procédures et des systèmes relatifs à l'attribution des responsabilités, à la coordination du travail, à la gestion des risques et au respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*. Consacrer les ressources nécessaires à la réduction de l'arriéré des demandes d'accès à l'information.
- [15] Veiller à ce que Bibliothèque et Archives Canada émette une autorisation de disposer de documents. Entre-temps, donner des conseils quant à l'utilisation d'autorisations pluri-institutionnelles de disposer de documents (APDD).
- [16] Assurer la mise en œuvre d'une politique et d'une procédure de gestion des intrusions et des incidents en matière de GI, notamment des mesures de suivi adéquates.

Sommaire de la réponse de la direction

Dans le Quatorzième rapport annuel au Premier ministre sur la fonction publique du Canada, le greffier indique que le public a des attentes élevées relativement aux « décisions rapides, aux réponses immédiates de la part du gouvernement, à la transparence des opérations gouvernementales, à la participation du public au processus décisionnel ». Par conséquent, le Conseil du Trésor (CT) poursuit ses efforts de structuration en élaborant des cadres, des politiques, des directives et des évaluations comme le Cadre de responsabilisation de gestion, des instruments de politique révisés sur la gestion de l'information, la technologie et la sécurité de l'information ainsi que l'accès à l'information, des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et la Directive sur la tenue de documents. Le CT n'a toutefois pas financé l'adoption et la mise en œuvre de ces nouvelles structures.

Conformément à son mandat, Parcs Canada centre ses efforts sur le service offert aux clients et aux différentes collectivités dont les territoires abritent des parcs et des lieux historiques. Lorsque les budgets sont limités, il arrive parfois que le service offert au public prenne le pas sur la gestion efficace de l'information et détourne l'attention de cet aspect.

La gouvernance est un facteur de réussite déterminant au sein d'une organisation dispersée sur le plan géographique comme Parcs Canada. Pourtant, jusqu'à tout récemment, l'Agence ne disposait ni d'un processus ni d'un comité lui permettant de régir efficacement la gestion de l'information. Grâce à la création du Comité d'information d'entreprise de Parcs Canada (première rencontre a eu lieu en septembre 2009), l'accent portera davantage sur la gestion de l'information, l'orientation fonctionnelle, les procédures, les outils et le soutien.

De plus, en cette ère de l'information, on s'attend à ce que toutes les sources d'information de l'Agence soient entièrement intégrées et accessibles, et ce, en tout temps et à partir d'un quelconque dispositif de communication. À l'heure actuelle, l'Agence ne possède pas les systèmes d'information, les procédures, les outils et les dispositifs de stockage de l'information liés au traitement de l'information et à la gestion des documents nécessaires à la prise de décisions et au respect de ses obligations découlant des lois, des politiques et des règlements du gouvernement du Canada. Cette lacune présente des risques en ce qui concerne la protection des renseignements personnels, les renseignements redondants et la découverte de renseignements. Pour ces raisons, l'Agence préparera un plan tactique d'ensemble assorti des objectifs suivants :

- Faire de la gestion de l'information une priorité;
- Améliorer la gestion de l'information et accroître la discipline en ce qui concerne la tenue des documents;
- Intégrer les systèmes de gestion de la collaboration, du contenu et des documents aux systèmes d'information et aux services de soutien technologique pour améliorer l'accès aux ressources informationnelles de l'Agence (renseignements, données, dossiers et documents textuels).

En conclusion, la gestion de l'information est indispensable à la réalisation du mandat de l'Agence Parcs Canada. Grâce au leadership et au soutien continu des cadres supérieurs et des employés, l'Agence remplira ses obligations en matière de gestion de l'information afin de conserver l'historique de ses opérations et de ses activités et de répondre aux demandes de communication de renseignements. La transformation du Programme de gestion de l'information est essentielle à la prospérité à long terme de l'Agence.

1. CONTEXTE

L'Agence Parcs Canada (APC) procède actuellement à une série de vérifications des principales pratiques financières, administratives et de gestion ayant cours dans les unités de gestion, les centres de services et au Bureau national. Les vérifications sont axées sur le respect des politiques et des pratiques du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et de l'APC. La présente vérification de la gestion de l'information (GI) a été réalisée dans le cadre de cette initiative.

Aucune vérification interne officielle de la fonction de GI n'avait été menée auparavant à l'APC, mais la description et l'examen préliminaire de l'univers de la technologie de l'information (TI), complété en mars 2009, avaient permis de déterminer que le domaine de la GI constituait un secteur de risque. Le Profil de risque de l'Agence 2009-2010 identifiait également la GI comme étant un des secteurs de risque de l'Agence.

L'incapacité de recueillir et de gérer des données et des renseignements pertinents pourrait nuire à la gestion efficace des secteurs de programme, à l'atteinte des objectifs énoncés dans l'architecture des activités de programme (AAP) et au respect des exigences légales. L'APC doit se conformer à la *Loi sur l'accès à l'information*, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, ainsi qu'aux exigences des politiques du Conseil du Trésor qui s'appliquent. L'APC doit aussi satisfaire aux exigences en matière de GI d'autres lois spécifiques, dont la *Loi sur l'Agence Parcs Canada*, la *Loi sur les espèces en péril*, la *Loi sur les parcs nationaux du Canada*, la *Loi sur les aires marines nationales de conservation du Canada* et la *Loi sur les lieux et monuments historiques*.

L'Agence doit démontrer que son cadre de contrôle de la GI permet une gestion adéquate de l'information tout au long des sept (7) étapes du cycle de vie des documents et de l'information¹.

2. OBJECTIFS ET PORTÉE

La vérification visait à confirmer qu'on appliquait les principes de diligence raisonnable aux principaux processus de gestion de l'information et à garantir à la haute direction que les processus et contrôles en place permettaient d'atténuer le risque de non-respect des politiques du SCT et de l'APC. Nous avons porté une attention particulière au cadre de GI actuel afin de déterminer dans quelle mesure il aide l'Agence à satisfaire aux exigences en matière de GI de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*.

La vérification ne peut pas établir avec précision le degré de conformité de l'APC aux exigences de la loi en ce qui a trait à la GI, car il leur faudrait examiner l'ensemble des renseignements recueillis, utilisés ou divulgués, ce qui serait trop onéreux. Ils ont plutôt évalué dans quelle mesure le cadre actuel de contrôle de la GI aide l'APC à satisfaire à ces exigences.

¹ Pour plus de renseignements, veuillez consulter le site Web de Bibliothèque et Archives Canada, en particulier la page suivante : <http://www.collectionscanada.gc.ca/gouvernement/produits-services/007002-2012-f.html>

3. MÉTHODOLOGIE

Nous avons catégorisé les critères de vérification selon les sept (7) étapes du cycle de vie des documents et de l'information² et les exigences des politiques et des lois du gouvernement du Canada (GC), dont les suivantes :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels;*
- *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada;*
- *Loi sur l'accès à l'information;*
- Politique sur la gestion de l'information;
- Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information;
- Politique sur la protection des renseignements personnels;
- Politique d'accès à l'information;
- Politique du gouvernement sur la sécurité.

Nous avons également pris en considération l'ébauche de Bibliothèque et Archives Canada de la Directive sur la tenue des documents lors de l'élaboration des recommandations afin d'aider l'APC à satisfaire aux nouvelles exigences contenues dans celle-ci.

Nous avons réalisé une évaluation préliminaire des risques, qui comprenait des entrevues et l'examen de documents provenant d'un échantillon représentatif de l'APC. Nous avons ensuite élaboré un programme de vérification en fonction du risque à partir de cette évaluation. Dans le cadre de ce programme de vérification, nous avons mis au point des critères de vérification, des activités de contrôle et des procédures de vérification et nous avons fait correspondre certaines exigences des lois et des politiques à chacun des critères de vérification (voir l'annexe A). La vérification en soi a demandé la réalisation d'entrevues supplémentaires et l'examen de documents additionnels. Nous avons également testé les contrôles de GI existants. À la fin de la vérification, nous avons tenu une réunion de bilan avec le dirigeant principal de l'information et le dirigeant principal administratif afin de discuter des conclusions et des recommandations du rapport et de les valider.

L'APC a des bureaux partout au pays. Les 32 unités de gestion de l'APC, qui consistent en des regroupements de parcs nationaux, de lieux historiques nationaux et d'aires marines nationales de conservation, sont responsables de l'exécution des programmes. Environ 80 % des effectifs de l'APC travaillent dans ces unités de gestion, où la plupart des dépenses de programme sont engagées. Des centres de services régionaux soutiennent le travail des unités de gestion. Afin d'assurer une étendue appropriée de la vérification et un échantillon représentatif, nous avons mené des travaux de vérification dans les centres de services et les unités de gestion de l'Est et de l'Ouest. Les directeurs généraux de ces régions (Est du Canada et Ouest et Nord du Canada) supervisent les activités opérationnelles des unités de gestion, bien que les directeurs d'unités de gestion soient imputables directement au directeur général de l'Agence pour le plan d'affaires. Nous

² Pour plus de renseignements, veuillez consulter le site Web de Bibliothèque et Archives Canada, en particulier la page suivante : <http://www.collectionscanada.gc.ca/gouvernement/produits-services/007002-2012-f.html>

avons aussi mené des travaux de vérification au Bureau national de l'APC. Nous avons effectué des visites et des procédures de vérification aux endroits suivants :

- Centre de services de la région de l'Atlantique (Halifax);
- Unité de gestion de la Nouvelle-Écosse continentale (lieu historique national de la Citadelle-d'Halifax et parc national du Canada Kejimikujik);
- Centre de services de l'Ouest et du Nord (Calgary et Winnipeg);
- Unité de gestion du parc national Banff;
- Direction générale des parcs nationaux (Bureau national);
- Finances (Bureau national).

Nous avons formulé nos observations et nos recommandations conformément au système de cotation utilisé pour les rapports de vérification, qui est décrit ci-dessous :

Système de cotation utilisé pour le rapport de vérification		
ROUGE	Insatisfaisant	Les contrôles ne fonctionnent pas ou sont inexistants. Des mesures de gestion immédiates doivent être prises pour corriger la situation.
ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
JAUNE	Améliorations moyennes requises	Certains contrôles sont en place et fonctionnent. Cependant, des problèmes importants, auxquels il faut remédier, ont été constatés. Ces problèmes risquent de compromettre l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels.
BLEU	Améliorations mineures requises	Bon nombre de contrôles fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de l'environnement de contrôle.
VERT	Sous contrôle	Les contrôles fonctionnent comme prévu et aucune autre mesure ne s'impose pour l'instant.

4. ÉNONCÉ D'ASSURANCE

La vérification a été menée conformément aux normes établies dans la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor (CT), qui exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à ce que l'équipe de vérification puisse s'assurer de l'exactitude des résultats de la vérification.

Les travaux de vérification effectués et les éléments de preuve réunis sont suffisants pour appuyer les conclusions du présent rapport. La vérification a été menée entre février 2009 et juin 2009.

5. CONCLUSION

La vérification a déterminé que le cadre de contrôle de la GI qu'utilise actuellement l'APC est déficient et que des améliorations importantes doivent y être apportées (cote « orange »); il y a donc un risque important que l'APC ne respecte pas les exigences des lois et des politiques en ce qui a trait à la GI et que les pratiques en vigueur ne contribuent pas suffisamment à l'atteinte des objectifs énoncés dans l'architecture des activités de programme (AAP) de l'APC.

Cadre de contrôle de la GI		
ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.

La vérification a aussi évalué de manière spécifique comment le cadre de contrôle de la GI appuie la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*.

La vérification a déterminé que les contrôles relatifs au respect de la *Loi sur l'accès à l'information* sont faibles et que des améliorations importantes doivent y être apportées (cote « orange »).

<i>Loi sur l'accès à l'information</i>		
ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.

La vérification a déterminé que les contrôles relatifs au respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne fonctionnent pas et que des mesures immédiates doivent être prises (cote « rouge »).

<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>		
ROUGE	Insatisfaisant	Les contrôles ne fonctionnent pas ou sont inexistants. Des mesures de gestion immédiates doivent être prises pour corriger la situation.

La vérification a déterminé que des améliorations moyennes doivent être apportées aux contrôles relatifs au respect de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* (cote « jaune »).

<i>Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada</i>		
JAUNE	Améliorations moyennes requises	Certains contrôles sont en place et fonctionnent. Cependant, des problèmes importants, auxquels il faut remédier, ont été constatés. Ces problèmes risquent de compromettre l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels.

La section 6 présente les conclusions relatives à l'efficacité de chacun des critères de vérification.

6. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

6.1. Le cadre de contrôle de la gestion de l'information à Parcs Canada

Nous avons organisé les observations et les recommandations qui suivent selon les sept (7) étapes du cycle de vie des documents et de l'information. L'évaluation du cadre de contrôle de la GI de l'APC consiste à déterminer dans quelle mesure ce cadre appuie la gestion adéquate de l'information tout au long de chacune de ces étapes et favorise le respect des dispositions sur la GI de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*.

6.1.1 Planification de la gestion de l'information

6.1.1.A Critère

Un plan et une stratégie de GI ont été élaborés et mis en oeuvre. Au regard de ceux-ci, les ressources sont suffisantes, et le personnel de GI possède les compétences et l'expérience requises.

ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
---------------	------------------------------------	---

Observations

Une ébauche d'un plan d'affaires triennal a été élaborée à l'échelle nationale en ce qui a trait à la GI/TI. Selon celui-ci, des analyses de rentabilisation seront réalisées pour « *déterminer avec précision les besoins, les coûts et les ressources en lien avec les investissements en GI/TI* ». Ces analyses n'ont toujours pas été réalisées.

Le 14 octobre 2008, le Conseil exécutif a approuvé une stratégie à long terme (sept ans) en ce qui concerne la gestion, les systèmes et les technologies de l'information (GSTI), qui définit les éléments nécessaires d'une stratégie de GI et décrit les initiatives actuelles et futures, mais n'établit pas de liens entre ces initiatives et des exigences spécifiques en matière de GI. Le Conseil a déterminé que les analyses de rentabilisation devaient être réalisées en priorité afin de : 1) gérer l'information de l'APC pour que celle-ci soit en mesure de remplir ses obligations; 2) définir les besoins en information de l'APC. Ces analyses n'ont toujours pas été réalisées.

Un plan d'action en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) a également été élaboré par le coordonnateur de l'AIPRP afin de pallier le peu d'attention accordée aux questions de protection des renseignements

personnels au cours des dernières années. De 2005 à 2008, Environnement Canada a fourni un soutien en matière d'AIPRP à l'APC. Le plan d'action comprend des initiatives visant à répondre aux besoins de l'APC en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Cependant, il ne prévoit pas les ressources nécessaires, et les mesures n'y sont pas priorisées en fonction du risque possible.

Les centres de services ont conçu un plan d'affaires quinquennal qui s'applique à tous les centres. La dernière mise à jour de ce plan remonte à décembre 2007, puisqu'il a été décidé de ne pas le mettre à jour l'an dernier. Le plan d'affaires ne traite pas explicitement des mesures ou stratégies en lien avec la GI. Les centres de services ont indiqué qu'ils comptent sur le Bureau national pour ce qui est de leur stratégie de GI. Ils ont ajouté que le Bureau national avait rarement communiqué avec eux ces dernières années. L'absence d'orientation centralisée donne lieu à des pratiques de GI incohérentes ou inappropriées.

En général, les unités de gestion n'ont pas demandé d'aide particulière en lien avec les initiatives de GI. Les centres de services ont quant à eux indiqué qu'ils n'avaient pas la capacité de fournir de services supplémentaires aux unités de gestion. Les responsables des centres de gestion des documents des centres de services ont mentionné que leurs ressources seraient insuffisantes pour répondre à la demande si l'ensemble du personnel souhaitait avoir recours à leurs services. Les ressources actuelles leur permettent difficilement d'accomplir les tâches liées à la conservation; par exemple, dans un des centres de gestion des documents, plus de 500 boîtes de documents n'avaient pas encore été inventoriées ou classées.

Les descriptions de travail précisent que les agents de GI employés dans les centres de services doivent agir à titre de personne-ressource spécialisée pour leur région; toutefois, certains de ces agents réalisent seulement des tâches de bibliothécaire et n'ont pas l'expérience et la formation requises pour accomplir tout ce qu'on attend d'eux.

Conclusion

L'APC a conçu un plan et une stratégie de haut niveau en matière de GI; cependant les analyses de rentabilisation indiquant les besoins particuliers en ce qui a trait à la GI, la façon d'y répondre ainsi que les ressources nécessaires n'ont pas été réalisées. Bon nombre d'agents de GI ont conservé leur rôle de bibliothécaire et n'ont pas l'expérience ni la formation adéquates pour satisfaire aux exigences décrites dans leur description de travail.

Recommandations

- [1] Le Dirigeant principal de l'information doit s'assurer que les exigences en ce qui a trait à la GI sont définies et que les initiatives en la matière, ainsi que les besoins en ressources, y correspondent. À l'échelle régionale, s'assurer que le plan d'affaires des centres de services tient compte de ces exigences et que celles-ci sont intégrées au processus de planification annuel mené par les centres de services et les unités de gestion.

Réponses de la direction :**EN ACCORD**

1.1 L'Agence Parcs Canada (APC) a mis en place une nouvelle structure de gouvernance pour ce qui est de la gestion et de la technologie de l'information ainsi que des systèmes d'information, et elle a placé à sa tête un comité d'information d'entreprise (CIE). Ce comité est principalement chargé d'examiner l'ensemble des propositions et d'évaluer, en fonction des priorités, les projets et les initiatives en cours de réalisation afin de s'assurer que les exigences en gestion de l'information (GI) soient établies et que les initiatives et les ressources permettent d'y répondre. Pour que la planification de la GI tienne compte des besoins globaux de l'Agence et que les plans des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national en matière de GI soient véritablement harmonisés, le CIE comprend notamment le directeur général de l'Est du Canada (président), le dirigeant principal des finances (l'activité de programme n° 6 inclut la gestion financière), un représentant de chacune des activités de programme et du personnel des centres de services et des unités de gestion (Est et Ouest). **(octobre 2009)**

1.2 Un plan stratégique, qui sera présenté au CIE, précisera les orientations actuelles de l'Agence en matière de GI, de SI et de TI compte tenu des ressources disponibles en ce moment. Il proposera également des solutions pour la prestation de services de GI viables à long terme, tout en indiquant les coûts associés à celles-ci. Avec l'aval du CIE, ce plan et ces solutions seront transmis au Comité des finances en vue de leur examen et de leur approbation. **(juin 2010)**

1.3 Les plans des affaires des directions, des centres de service et des unités de gestion seront passés en revue afin que les besoins en GI soient pris en compte dans la planification annuelle réalisée conjointement par les centres de services et les unités de gestion incluant le plan de continuité des opérations. **(décembre 2010)**

[2] Le Dirigeant principal de l'information doit revoir le but et le rôle à long terme des centres de gestion des documents et déterminer leurs besoins en ressources.

Réponses de la direction :**EN ACCORD**

2.1 L'APC négociera avec Patrimoine canadien une prolongation rentable (2010-2011) de leur protocole d'entente actuel afin que ce ministère continue de fournir à l'Agence les services suivants : entreposage des fonds de renseignements imprimés du Bureau national, services de bibliothèque au Bureau national et supervision constante des systèmes informatiques de gestion des documents imprimés devant être conservés et du catalogue de la bibliothèque. **(juin 2010)**

2.2 Dans le cadre de la définition du modèle de prestation des services de GI, l'Agence se penchera sur le rôle à long terme des centres de documents et déterminera, dans une stratégie, les ressources nécessaires pour la gestion documentaire. L'évaluation des centres de documents, entre autres de ceux des directions générales du Bureau national, des centres de services régionaux, des unités de gestion et de Bibliothèque et Archives

Canada, fera partie intégrante d'une analyse de l'environnement et de la structure des services et des actifs existants. **(décembre 2010)**

- [3] Le Dirigeant principal de l'information doit élaborer un cadre de gouvernance et de responsabilisation de la GI, comprenant notamment la mise sur pied d'un comité de surveillance de la GI et l'élaboration d'un mécanisme officiel, dirigé par l'équipe de GI du Bureau national, afin d'assurer des communications régulières entre le Bureau national, les centres de services et les unités de gestion ainsi que la tenue périodique de réunions avec des professionnels de la GI.

Réponses de la direction :

EN ACCORD

3.1 Le Comité d'information d'entreprise (CIE), dont la création a été autorisée par le Conseil exécutif, se réunira pour la première fois les 1^{er} et 2 septembre 2009. **(septembre 2009)**

3.2 Grâce au CIE, les membres de la haute direction seront en mesure de surveiller l'élaboration des politiques, des directives, des initiatives et des projets de GI ainsi que d'un cadre stratégique qui établira, entre autres, la structure de gouvernance et les responsabilités. **(décembre 2009)**

3.3 Le CIE sera entre autres chargé de mettre en œuvre un processus de surveillance et un mécanisme officiel dirigé par l'équipe responsable de la GI du Bureau national afin d'assurer des échanges réguliers avec les spécialistes de la GI travaillant au Bureau national, dans les centres de services et dans les unités de gestion et la tenue de rencontres périodiques avec ces derniers. **(janvier 2010)**

3.4 Les mandats du CIE et de ses équipes de soutien, les ordres du jour, les rapports de décision, les présentations et le programmes des prochaines réunions seront diffusés d'une façon efficace à l'ensemble du personnel par l'entremise de l'intranet national de Parcs Canada. Les documents provenant de la première rencontre seront publiés en octobre, tandis que ceux des réunions subséquentes seront diffusés dans les deux semaines suivant les réunions. **(mars 2010)**

3.5 Le Bureau du dirigeant principal de l'information (BDPI), qui présidera les rencontres mensuelles avec les employés chargés de la GI, des SI et des TI, notamment ceux des unités de gestion, devra donner un caractère officiel à ces réunions. Les rencontres porteront principalement sur les problèmes, les projets, les initiatives et les défis de la GI. Les rapports des décisions prises à ces occasions seront publiés sur l'intranet. **(avril 2010)**

- [4] Le Dirigeant principal de l'information doit élaborer une stratégie de formation en GI qui tient compte des besoins et des priorités (p. ex. cadres supérieurs qui participent à la prise de décision stratégique, agents de gestion de l'information). Déterminer les améliorations devant être apportées au cours en ligne et aux autres modes d'apprentissage/moyens de sensibilisation. Donner une formation adéquate et spécifique aux membres du personnel de la GI et leur fournir du matériel

documentaire afin de les aider à satisfaire aux exigences de leur description de travail. Au besoin, faire le suivi de la participation aux séances de formation.

Réponses de la direction :

EN ACCORD

4.1 L'APC effectuera le suivi de la participation au cours en ligne susmentionné ainsi qu'à l'ensemble des activités de formation offertes ou financées par le BDPI, et elle s'assurera de leur réussite. **(février 2010)**

4.2 L'APC évaluera le cours de sensibilisation à la GI actuellement offert en ligne et procédera à son amélioration. **(mars 2010)**

4.3 Elle élaborera une stratégie de formation en GI qui comprendra un volet de sensibilisation et tiendra compte des priorités (formation des spécialistes de la GI, par exemple) et des exigences pour chaque poste. **(juin 2010)**

6.1.1.B Critère

Un cadre de gouvernance et de responsabilisation de la GI a été mis en oeuvre, lequel comprend des rôles et des responsabilités bien définis.

ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
---------------	------------------------------------	---

Observations

D'une manière générale, la politique de GI de l'APC définit la responsabilité du directeur général de l'Agence, du Conseil exécutif, du dirigeant principal de l'information (DPI), des gestionnaires et des membres du personnel. Cependant, elle ne précise pas les responsabilités des spécialistes fonctionnels de la GI (c.-à-d. les agents de GI). Les membres de l'APC qui ont été interrogés ont mentionné qu'ils n'étaient pas suffisamment informés des rôles et responsabilités des employés en ce qui a trait à la gestion de l'information.

Une nouvelle analyse de rentabilisation de la gouvernance en matière de GI/TI est en cours d'élaboration. Le Bureau national dispose d'une petite équipe de professionnels de la GI, et chaque centre de services emploie deux agents de GI. Il n'y a pas de rapports hiérarchiques officiels entre les employés du Bureau national et ceux des centres de services, qui de plus ne disposent pas d'un mécanisme officiel de discussion. Une réunion de tout le personnel de GI a eu lieu en mai 2009. Avant celle-ci, il n'y avait pas eu de réunion nationale officielle en ce qui concerne la GI depuis de nombreuses années. Les rôles et les ressources (c.-à-d. les employés) des unités de gestion en ce qui a trait à la gestion de l'information et des documents sont incohérents.

La plupart des systèmes de GI nationaux relèvent du bureau du DPI, et des accords sur les niveaux de service (ANS) ont été conclus. Ces ANS font actuellement fonction de protocoles d'entente, mais ne contiennent pas d'indicateurs de rendement. Certains secteurs d'activités montrent un faible niveau de soutien pour les systèmes qui relèvent du bureau du DPI. Ce dernier est responsable d'environ 20 systèmes nationaux d'importance (voir la Description des systèmes de GI-TI et évaluation du risque); Toutefois, un inventaire récent des systèmes/bases de données utilisés par l'APC a permis d'en recenser plus de 225. Les centres de service et les unités de gestion ont conçu ces bases de données et ces systèmes sans consulter le DPI, et aucun ANS ne les vise. La conception de ces systèmes n'a fait l'objet d'aucune orientation ou surveillance officielle en ce qui a trait à l'établissement des exigences opérationnelles et à l'évaluation des contrôles appropriés de sécurité et de protection des renseignements personnels.

Conclusion

Un cadre de gouvernance et de responsabilisation en matière de GI n'a pas été mis en œuvre. Bien qu'une responsabilité existe en ce qui a trait aux systèmes nationaux de GI, des ANS améliorés permettraient d'accroître cette responsabilité. La majorité des systèmes/bases de données de l'APC ont été conçus par les centres de services/unités de gestion sans la supervision du bureau du DPI. Les pratiques actuelles diminuent la responsabilité et donne lieu à des pratiques de GI incohérentes ou inappropriées.

Recommandations

- [3] Le Dirigeant principal de l'information doit élaborer un cadre de gouvernance et de responsabilisation de la GI, comprenant notamment la mise sur pied d'un comité de surveillance de la GI et l'élaboration d'un mécanisme officiel, dirigé par l'équipe de GI du Bureau national, afin d'assurer des communications régulières entre le Bureau national, les centres de services et les unités de gestion ainsi que la tenue périodique de réunions avec des professionnels de la GI.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.1A \(page20\)](#)

- [5] Le Dirigeant principal de l'information doit:

- veiller à ce que les systèmes nationaux répondent aux besoins régionaux et à ce qu'ils soient utilisés à pleine capacité.
- revoir l'utilisation actuelle des bases de données dans les centres de services et les unités de gestion et envisager la possibilité de les éliminer et de les remplacer par les systèmes nationaux existants qui offrent les mêmes fonctionnalités.
- faire en sorte que la priorité soit accordée aux activités ayant les exigences les plus élevées en ce qui a trait à la valeur opérationnelle, à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de l'information.
- s'il s'avère nécessaire de concevoir des bases de données « locales », élaborer des lignes directrices et une liste de contrôle liées à la conception de base de données indiquant les aspects à prendre en considération (c.-à-d., établissement des

exigences opérationnelles et évaluation des contrôles relatifs à la protection de la vie privée et à la sécurité).

Réponses de la direction :

PARTIELLEMENT EN ACCORD

Certains systèmes nationaux ne peuvent répondre à tous les besoins. Des systèmes régionaux seront exceptionnellement acceptés si les fonctionnalités requises sont inexistantes dans les systèmes nationaux.

5.1 Le dirigeant principal de l'information (DPI) fournira au CIE un inventaire des systèmes nationaux et régionaux afin qu'il puisse en prendre connaissance. **(mai 2010)**

5.2 Le DPI créera un cadre de hiérarchisation des besoins en informatique afin de s'assurer que les priorités en matière de systèmes et de technologies cadrent bien avec les priorités de l'Agence et les besoins des services régionaux et qu'elles respectent le mandat de Parcs Canada prévu dans la loi et les politiques de GI et de TI. **(mai 2010)**

5.3 Afin d'assurer une gouvernance et une reddition des comptes efficaces, le DPI collaborera avec les services responsables de la passation des marchés afin d'inclure des modalités spéciales dans tous les contrats. Aux termes de ces dispositions, tous les marchés comprenant des activités de développement de systèmes ou de bases de données devront être approuvés par le DPI avant leur attribution. Par ailleurs, les responsables des systèmes nationaux devraient mener, à intervalle régulier, des examens de leurs systèmes et des sondages auprès des utilisateurs, et les résultats de ces processus devraient être intégrés à l'analyse opérationnelle réalisée avant des modifications. **(juin 2010)**

5.4 Le DPI développera une structure d'entreprise pour l'information, les procédés d'affaires, systèmes et technologie. Ces cadres permettront de concevoir des principes et des procédures adéquates qui s'intègrent aux systèmes généraux ainsi qu'à la stratégie de l'Agence. **(décembre 2010)**

6.1.1.C Critère

Des initiatives de formation et de sensibilisation en matière de GI ont été mises en oeuvre.

ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
---------------	------------------------------------	---

Observations

La plupart des initiatives de formation et de sensibilisation en matière de GI qui ont été lancées au cours des dernières années ont été interrompues ou sont de moindre envergure. Les membres du personnel des centres de services ont mentionné qu'ils attendaient les directives du Bureau national à ce sujet. En décembre 2008, un cours en ligne facultatif sur la GI avait été conçu et était disponible à partir du site intranet de l'APC. Il est impossible de savoir qui a suivi le cours. Parmi les gens interrogés, ceux qui avaient

terminé le cours ont indiqué qu'il s'agissait d'un bon point de départ, mais que le contenu du cours était trop général et n'offrait pas suffisamment d'information sur la façon de remédier aux problèmes de GI. Aucune formation en matière d'AIPRP ou de sensibilisation à la protection des renseignements personnels n'est offerte depuis plusieurs années. L'équipe de GI du Bureau national a mentionné qu'elle hésitait à offrir des activités de formation ou de sensibilisation supplémentaires en raison d'un manque de capacité. Plusieurs des personnes interrogées ont mentionné qu'elles n'avaient reçu aucune directive particulière de la part de l'APC en ce qui a trait à la GI.

Les agents de GI des centres de services n'ont pas reçu de formation spécifique ou de matériel documentaire, mais bon nombre d'entre eux ont pris les devants et ont suivi des cours de GI à l'École de la fonction publique du Canada.

Les personnes interrogées ont mentionné que, en raison du manque de formation et de sensibilisation, les membres du personnel ne savent pas ce qu'ils doivent conserver et ce qu'ils doivent éliminer et ne savent pas comment classer ou structurer les données, ce qui fait que des renseignements sont reproduits ou perdus et que les employés peuvent difficilement répondre aux demandes de l'AIPRP.

Conclusion

En dépit des initiatives de formation et de sensibilisation déjà en place, certains problèmes particuliers de GI nécessiteront une formation/sensibilisation supplémentaire en fonction des postes individuels.

Recommandations

- [4] Le Dirigeant principal de l'information doit élaborer une stratégie de formation en GI qui tient compte des besoins et des priorités (p. ex. Cadres supérieurs qui participent à la prise de décision stratégique, agents de gestion de l'information). Déterminer les améliorations devant être apportées au cours en ligne et aux autres modes d'apprentissage/moyens de sensibilisation. Donner une formation adéquate et spécifique aux membres du personnel de la GI et leur fournir du matériel documentaire afin de les aider à satisfaire aux exigences de leur description de travail. Au besoin, faire le suivi de la participation aux séances de formation.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.1A \(page 21\)](#)

6.1.1.D Critère

Le Bureau national, les centres de services et les unités de gestion suivent des politiques et des procédures adéquates en matière de GI, et celles-ci leur ont été communiquées de façon appropriée.

ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
---------------	------------------------------------	---

Observations

L'APC a une politique de GI qui définit les responsabilités et les exigences en lien avec la collecte, l'organisation, l'utilisation, l'entreposage, la protection, la préservation, la conservation et l'élimination des renseignements. Cette politique énonce les exigences générales. Il pourrait se révéler difficile pour le personnel de l'APC de satisfaire à bon nombre de ces exigences en raison du cadre de GI actuel et des outils disponibles (c.-à-d., absence d'un système de gestion des documents et des dossiers électroniques et d'une autorisation de disposer de documents). En général, les employés ne connaissaient pas la politique de GI et ses exigences. Ceux qui étaient familiers avec les exigences n'étaient pas certains de savoir comment elles s'appliquent à leurs tâches quotidiennes. Aucune surveillance n'est effectuée en ce qui a trait au respect de la politique de GI.

Conclusion

Une politique de GI a été mise en oeuvre, mais la politique est peu connue et aucun conseil pratique n'a été fourni en ce qui a trait à la satisfaction des exigences de la politique.

Recommandations

- [1] Le Dirigeant principal de l'information doit s'assurer que les exigences en ce qui a trait à la GI sont définies et que les initiatives en la matière, ainsi que les besoins en ressources, y correspondent. À l'échelle régionale, s'assurer que le plan d'affaires des centres de services tient compte de ces exigences et que celles-ci sont intégrées au processus de planification annuel mené par les centres de services et les unités de gestion.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.1A \(page 19\)](#)

- [3] Le Dirigeant principal de l'information doit élaborer un cadre de gouvernance et de responsabilisation de la GI, comprenant notamment la mise sur pied d'un comité de surveillance de la GI et l'élaboration d'un mécanisme officiel, dirigé par l'équipe de GI du Bureau national, afin d'assurer des communications régulières entre le Bureau national, les centres de services et les unités de gestion ainsi que la tenue périodique de réunions avec des professionnels de la GI.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.1A \(page 20\)](#)

- [4] Le Dirigeant principal de l'information doit élaborer une stratégie de formation en GI qui tient compte des besoins et des priorités (p. ex. Cadres supérieurs qui participent à la prise de décision stratégique, agents de gestion de l'information). Déterminer les améliorations devant être apportées au cours en ligne et aux autres modes d'apprentissage/moyens de sensibilisation. Donner une formation adéquate et spécifique aux membres du personnel de la GI et leur fournir du matériel

documentaire afin de les aider à satisfaire aux exigences de leur description de travail. Au besoin, faire le suivi de la participation aux séances de formation.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.1A \(page 19\)](#)

6.1.2 Collecte, création, réception et saisie

6.1.2.A Critère

L'information recueillie soutient les objectifs de l'APC ainsi que le respect des exigences des lois et des programmes.

JAUNE	Améliorations moyennes requises	Certains contrôles sont en place et fonctionnent. Cependant, des problèmes importants, auxquels il faut remédier, ont été constatés. Ces problèmes risquent de compromettre l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels.
--------------	---------------------------------	---

Observations

L'examen d'une partie des renseignements recueillis par l'APC nous a permis de déterminer que, dans l'ensemble, ceux-ci répondent aux besoins des secteurs d'activités. Bien qu'à l'APC la gestion et le classement de l'information ne soient pas centralisés et qu'il n'existe pas de processus officiel pour l'établissement des besoins en matière de collecte d'information, le type d'information recueillie semble être le même peu importe le secteur d'activités, le centre de services ou l'unité de gestion.

Dans le cas des services généraux tels que les ressources humaines (RH) et les finances, les besoins nationaux et, le cas échéant, les formulaires de l'APC ou du gouvernement fédéral dictent la collecte d'information. Le site intranet de l'APC fournit des instructions ainsi que plusieurs modèles en ce qui a trait à la production de rapports par ces services. Pour ce qui est des autres secteurs d'activités, bien que l'information recueillie soit uniforme, les nombreux formulaires de collecte d'information utilisés par les unités de gestion n'ont pas le même aspect et n'ont pas été soumis à un processus d'approbation officiel. Ces formulaires sont généralement conçus au cas par cas par les unités de gestion. Il faut noter qu'il n'y a pas de processus d'approbation lié à la conception de formulaires de collecte de renseignements personnels (par exemple, élaboration d'un sondage pour recueillir des renseignements personnels auprès du public). De plus, aucune consultation avec le Bureau national ou avec des membres du personnel de GI n'est requise à ce sujet.

La structure de données des systèmes de GI nationaux est fondée sur les exigences opérationnelles établies dans le cadre de l'élaboration des systèmes. Cependant, les systèmes et bases de données de moindre importance sont souvent conçus de façon officieuse par les centres de services et les unités de gestion, et les exigences opérationnelles ne sont pas officiellement prises en compte.

Le projet d'évaluation de l'APC (PEAPC), actuellement mené par l'APC et Bibliothèque et Archives Canada (BAC), vise entre autres à recenser les activités opérationnelles et les

ressources documentaires (données et documents) afin de permettre à l'APC de déterminer si les renseignements recueillis dans les différents secteurs d'activités appuient les objectifs de l'Agence et le respect des exigences des lois et des programmes.

L'absence d'un processus d'approbation des formulaires de collecte d'information augmente le risque que les formulaires ne respectent pas les exigences des lois et des politiques en ce qui a trait à la GI, nuit à la transmission d'un message cohérent au public et aux autres intervenants, et augmente la charge de travail des employés, puisqu'ils ne tirent pas parti des formulaires déjà conçus.

Conclusion

Il y a un manque de surveillance en ce qui concerne la conception et la mise en œuvre des processus de collecte d'information; cependant, l'examen d'une partie de l'information recueillie par l'APC a permis de déterminer que celle-ci semble appuyer les objectifs de l'APC ainsi que le respect des exigences des lois et des programmes.

Recommandations

[5] Le Dirigeant principal de l'information doit :

- veiller à ce que les systèmes nationaux répondent aux besoins régionaux et à ce qu'ils soient utilisés à pleine capacité.
- revoir l'utilisation actuelle des bases de données dans les centres de services et les unités de gestion et envisager la possibilité de les éliminer et de les remplacer par les systèmes nationaux existants qui offrent les mêmes fonctionnalités.
- faire en sorte que la priorité soit accordée aux activités ayant les exigences les plus élevées en ce qui a trait à la valeur opérationnelle, à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de l'information.
- s'il s'avère nécessaire de concevoir des bases de données « locales », élaborer des lignes directrices et une liste de contrôle liées à la conception de base de données indiquant les aspects à prendre en considération (c.-à-d., établissement des exigences opérationnelles et évaluation des contrôles relatifs à la protection de la vie privée et à la sécurité).

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.1B \(page 23\)](#)

[6] Le Dirigeant principal de l'information doit mettre sur pied un service central des formulaires chargé de la création et de la gestion des formulaires de collecte de renseignements. Seule l'utilisation de formulaires conçus et approuvés par ce service devrait être autorisée au sein de l'APC. Le service devrait aussi s'assurer que les formulaires sont conformes aux exigences des lois et des politiques et que les formulaires de collecte de renseignements personnels sont examinés par l'AIPRP.

Réponses de la direction :

PARTIELLEMENT EN ACCORD

En accord avec le besoin pour une meilleure gestion et coordination des formulaires toutefois le changement de structure ne sera peut-être pas requis. Une révision sera entreprise.

6.1 En collaboration avec le DPA ainsi qu'avec les directeurs généraux de l'Est et de l'Ouest et du Nord, du directeur exécutif des centres de services, et du DG des Relations externes et de l'Expérience du visiteur, le DPI procédera à l'inventaire de tous les formulaires des Finances, des Ressources humaines, de l'Administration et de Sciences sociales. Cet exercice portera également sur l'ensemble des formulaires du Conseil du Trésor pertinents pour Parcs Canada. Le DPI s'assurera qu'un coordonnateur est chargé d'établir cet inventaire et de le mettre à jour. **(juin 2010)**

6.2 Par des guides à l'intention de l'ensemble du personnel, le DPI indiquera les sources autorisées à diffuser chaque formulaire. **(septembre 2010)**

6.3 Le DPI proposera l'établissement d'un service central responsable de créer et de gérer les formulaires de collecte de renseignements, et il élaborera un plan d'action en vue de ce projet. **(septembre 2010)**

[7] Le Dirigeant principal de l'information doit dresser un inventaire des renseignements détenus mettant en évidence l'information clé de l'APC ainsi que sa valeur opérationnelle et son rôle. Cet inventaire doit inclure les renseignements personnels afin de permettre la mise à jour du Fichier de renseignements personnels (FRP) de l'APC qui se trouve actuellement sur InfoSource. En se fondant sur l'inventaire, mettre en œuvre des normes de gestion de l'information axées sur sa valeur ou son rôle (notamment des contrôles appropriés relatifs à sa protection). Élaborer un processus qui permettra dorénavant aux fonctions/secteurs d'activités d'évaluer et de documenter leurs besoins en matière de collecte d'information ainsi que le rôle et la valeur opérationnelle de l'information recueillie.

Réponses de la direction :

EN ACCORD

7.1 En collaboration avec le BDPI et les représentants des secteurs d'activités, le gestionnaire chargé de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) examinera les fichiers de renseignements personnels (FRP) publiés actuellement dans Info Source et évaluera leur exactitude. Avec l'aide du Bureau de l'AIPRP, les unités fonctionnelles corrigeront ces FRP et en publieront des versions révisées. **(juin 2010)**

7.2 S'il y a lieu, le Bureau de l'AIPRP s'assurera que les responsables de tous les systèmes en inventaire sont bien au fait qu'ils doivent réaliser des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (FRVP) et des évaluations de la menace et des risques (EMR). **(juin 2010)**

7.3 Avec le soutien du BDPI, le gestionnaire chargé de l'AIPRP élaborera des processus et des services qui permettront, avec unités fonctionnelles, la mise en œuvre de stratégies de protection de la vie privée pour les cinq activités de programme. Il réalisera également

des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée pour tous les nouveaux systèmes utilisés pour recueillir ou saisir des renseignements personnels. **(septembre 2010)**

7.4 L'APC a entrepris un inventaire des renseignements détenus dans le cadre du Projet d'évaluation de Parcs Canada, aux termes duquel les unités fonctionnelles doivent déterminer les ressources informationnelles ayant une valeur opérationnelle. **(décembre 2010)**

7.5 Le DPI dirigera également un projet d'inventaire exhaustif des fonds de renseignements qui portera sur l'ensemble des documents de l'APC, autant en format électronique qu'imprimé. **(décembre 2011)**

6.1.2.B Critère

Des procédures et des lignes directrices officielles ont été développées afin de s'assurer que le rôle et la valeur opérationnelle de l'information sont évalués au moment de sa création.

ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
---------------	------------------------------------	---

Observations

Des lignes directrices ou de processus officiels n'ont pas été développés en ce qui a trait à l'évaluation de la valeur opérationnelle de l'information, qui incombe donc aux employés ou aux commis-archivistes. Les employés semblent comprendre quelle information est nécessaire à l'exécution de leurs fonctions, mais lorsqu'ils quittent leur emploi ou lorsque l'information en question est partagée, il n'est plus possible de déterminer le rôle ou la valeur opérationnelle de l'information. Puisque cette dernière n'est pas évaluée au moment de sa création, il se révèle difficile de déterminer par la suite si elle doit être conservée ou éliminée. Les employés des centres de gestion des documents doivent déterminer la valeur opérationnelle d'une quantité considérable d'information (puisque celle-ci a été « déposée » au centre de gestion des documents), mais ils ne savent pas ce qui est important. En raison de l'absence d'un cadre officiel pour l'évaluation de la valeur et du rôle de l'information, celle-ci n'est pas classée convenablement selon les exigences de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité; il n'est donc pas facile d'établir des contrôles adéquats pour la protéger. L'une des priorités indiquées dans le plan d'affaires en GI/TI consiste à dresser l'inventaire des documents détenus de façon à mettre en évidence l'information clé de l'Agence; ce qui n'a pas encore été fait. Le projet d'évaluation de l'APC (PEAPC) vise entre autres à élaborer des exigences en matière de tenue de documents.

Conclusion

L'APC n'a pas établi la valeur opérationnelle ni le rôle des renseignements qu'elle détient et n'a pas mis au point de lignes directrices ou de processus officiels afin de garantir l'évaluation du rôle et de la valeur de l'information au moment de sa création.

Recommandations

[7] Le Dirigeant principal de l'information doit dresser un inventaire des renseignements détenus mettant en évidence l'information clé de l'APC ainsi que sa valeur opérationnelle et son rôle. Cet inventaire doit inclure les renseignements personnels afin de permettre la mise à jour du Fichier de renseignements personnels (FRP) de l'APC qui se trouve actuellement sur InfoSource. En se fondant sur l'inventaire, mettre en œuvre des normes de gestion de l'information axées sur sa valeur ou son rôle (notamment des contrôles appropriés relatifs à sa protection). Élaborer un processus qui permettra dorénavant aux fonctions/secteurs d'activités d'évaluer et de documenter leurs besoins en matière de collecte d'information ainsi que le rôle et la valeur opérationnelle de l'information recueillie.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.2A \(page 28\)](#)

6.1.3 Organisation de l'information

6.1.3.A Critère

Des dépôts ont été désignés où sont conservées les ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle.

ROUGE	Insatisfaisant	Les contrôles ne fonctionnent pas ou sont inexistants. Des mesures de gestion immédiates doivent être prises pour corriger la situation.
--------------	----------------	--

Observations

Il n'y a pas de système de gestion des documents et des dossiers électroniques (SGDDE). Les pratiques actuelles en matière de gestion des données électroniques sont incohérentes : les données peuvent être conservées sur des disques réseaux (dans des dossiers personnels ou partagés), sur un ordinateur de bureau, dans un dossier de courriels, sur une clé USB ou des disquettes. Cette façon de faire rend difficile la gestion appropriée de l'information, puisque le personnel ne sait pas toujours quelle information existe ni où elle se trouve, en particulier lorsqu'il s'agit d'information opérationnelle (c.-à-d. correspondance, production de rapports). Certains secteurs d'activités ont mis au point des systèmes nationaux pour la gestion de l'information en format électronique. Par exemple, le Centre d'information sur les écosystèmes (CIE) gère l'information liée à l'écologie. D'autres secteurs d'activités utilisent toute une gamme de systèmes (p. ex. Ressources culturelles) ou ont adopté un système national qui n'est pas utilisé par tous les centres de services/unités de gestion (p. ex. système de gestion des biens).

Les centres de services et les unités de gestion n'entreposent pas tous leurs documents imprimés de la même façon et certains d'entre eux n'ont pas de centre unique de gestion des documents. L'APC dispose d'un service central des documents géré par Patrimoine Canadien au Bureau national, bien que les secteurs d'activités au sein du Bureau national utilisent parfois leur propre dépôt (p.ex. le centre de documentation de la Direction générale des parcs nationaux). Les centres de gestion des documents de l'APC sont

sous-utilisés, en ce que de nombreux secteurs d'activités ne leur envoient aucun document. Par contre, le personnel de ces centres n'a actuellement pas les moyens (en termes de ressources et d'espace) de fournir des services à tous les secteurs d'activités. En général, le recours aux services des centres de gestion des documents est incohérent et ponctuel.

D'autres secteurs au sein des centres de services (p. ex. RH) possèdent leur propre dépôt (c.-à-d. classeurs) pour l'entreposage des documents imprimés, bien qu'ils ne les utilisent pas toujours de façon efficace. Dans un cas précis, l'information relative aux RH était répartie en plusieurs endroits au sein d'un même centre de services. Les rapports élaborés pour les secteurs d'activités ou les unités de gestion ne sont pas toujours catalogués ou conservés dans le dépôt approprié.

L'état actuel des dépôts complique la tâche du personnel de l'Agence lorsque vient le temps de faire le suivi de l'information ou de la partager. De plus, l'absence de normes de tenue de documents appropriées augmente le risque que l'information soit endommagée ou qu'on y accède de façon inappropriée.

Conclusion

Il n'y a pas de cadre cohérent en ce qui a trait à l'organisation et à la conservation des documents électroniques. Certains endroits ont un dépôt pour l'entreposage des documents imprimés, mais leur utilisation est incohérente et ponctuelle.

Recommandations

- [2] Le Dirigeant principal de l'information doit revoir le but et le rôle à long terme des centres de gestion des documents et déterminer leurs besoins en ressources.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.1A \(page 19\)](#)

- [8] Le Dirigeant principal de l'information doit élaborer une norme de classification des renseignements afin d'assurer l'organisation uniforme des documents imprimés et des renseignements électroniques.

Réponses de la direction :

EN ACCORD

8.1 En collaboration avec des représentants de chaque activité de programme, le BDPI établira, en tenant compte des rôles et des activités de l'Agence, des normes de classification de l'information (NCI) qui seront utilisées pour la gestion des ressources informationnelles tant en format électronique qu'imprimé. **(septembre 2010)**

- [9] Le Dirigeant principal de l'information doit mettre en œuvre un système intégré de gestion électronique des documents et des dossiers (EDRM) comptant un seul point d'accès à tous les documents électroniques et entrepôts de données structurées pertinents.

Réponses de la direction :

PARTIELLEMENT EN ACCORD

Le financement pour l'implantation d'un système intégré est présentement non disponible. La planification et l'implantation d'une solution se feront afin d'adresser les zones à haut risque.

9.1 Le BPDJ met actuellement à l'essai une nouvelle solution qui améliorera la collaboration. **(en cours)**

9.2 S'il obtient les fonds nécessaires, le BPDJ analysera les besoins des utilisateurs et les exigences système, puis créera ou achètera les différentes composantes des outils nécessaires aux activités suivantes : gestion documentaire; recherche interne; collaboration; gestion des photos, des images et des actifs numériques, administration de la preuve électronique; établissement des métadonnées des documents; création de rapports, de blogues et de wikis; gestion des données géospatiales; administration des dépôts centraux de sources d'information en format électronique. **(mars 2012)**

6.1.3.B Critère

Les documents et les renseignements sont classés en suivant un ensemble structuré de règles opérationnelles et d'exigences en matière de technologie de l'information qui prescrivent les méthodes de conservation et de traitement des documents et de l'information.

ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
---------------	------------------------------------	---

Observations

Une structure de classement mise au point par l'APC est utilisée pour le suivi des documents imprimés au moyen du iRIMS, un système de gestion documentaire. Cette structure sert toutefois uniquement au classement des documents conservés dans les centres de gestion documentaire. L'APC ne possède ni liste centralisée des fonds de renseignements, ni structure de classement des dossiers électroniques. En outre, même si le service de GI du Bureau national a établi des conventions d'appellation pour les dossiers électroniques, leur usage n'est pas systématique et varie selon les services. Par ailleurs, en ce qui a trait aux métadonnées, les normes publiées dans l'intranet de l'APC ne semblent pas utilisées.

Il n'existe pas de règles ou de processus formels pour ce qui est de l'évaluation de la valeur opérationnelle de l'information, une situation qui complique le classement des documents et de l'information selon un ensemble structuré de règles opérationnelles. Le personnel de l'APC a donc de la difficulté à effectuer le suivi de l'information et à la

partager. En outre, l'absence de normes adéquates accroît le risque que les mesures de protection des renseignements soient insuffisantes. Il convient toutefois de remarquer que l'établissement d'exigences en matière de tenue des dossiers est justement l'un des objectifs du Projet d'évaluation de l'APC (PEAPC), sur lequel l'Agence et Bibliothèque et Archives Canada travaillent en ce moment.

Conclusion

Sauf pour un nombre restreint de documents imprimés, le classement ne se fait pas en fonction d'un ensemble structuré de règles opérationnelles et d'exigences en matière de technologie de l'information. De plus, il n'existe aucune directive sur les méthodes de conservation et de traitement des documents et de l'information.

Recommandations

- [8] Le Dirigeant principal de l'information doit élaborer une norme de classification des renseignements afin d'assurer l'organisation uniforme des documents imprimés et des renseignements électroniques.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.3A \(page 31\)](#)

- [9] Le Dirigeant principal de l'information doit mettre en œuvre un système intégré de gestion électronique des documents et des dossiers (EDRM) comptant un seul point d'accès à tous les documents électroniques et entrepôts de données structurées pertinents.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.3A \(page 32\)](#)

6.1.4 Utilisation et diffusion

6.1.4.A Critères

Grâce à des méthodes efficaces d'utilisation et de diffusion des documents et de l'information, les utilisateurs peuvent accéder facilement aux renseignements, et ce, au moment qui leur convient. De plus, ces méthodes parviennent à assurer la précision et la convivialité de ces renseignements et à éviter leur obsolescence. Des mesures de contrôle adéquates ont été établies pour ce qui est des demandes d'accès à l'information et du partage de renseignements avec des tiers.

ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
---------------	------------------------------------	---

Observations

En ce qui a trait à l'utilisation et à la diffusion de l'information, les secteurs d'activité semblent répondre aux exigences opérationnelles, mais pas nécessairement de façon optimale. L'absence de cadre de contrôle de l'information en format électronique

complique parfois le processus de recherche. En outre, des renseignements sont quelquefois perdus ou dupliqués sans raison, et leur exactitude peut laisser à désirer. En général, les employés étaient en mesure de retrouver assez facilement l'information et les rapports sur lesquels ils avaient travaillé directement. Cependant, ils éprouvaient de la difficulté à trouver d'autres renseignements et d'autres rapports concernant leurs secteurs d'activité. Ils y parvenaient quand même la plupart du temps, mais souvent après de longues recherches.

De manière générale, les secteurs d'activité et les unités de gestion possèdent leurs propres normes et leurs propres méthodes pour ce qui est de la collecte et de la conservation des données, et utilisent donc différents protocoles, formats et programmes de GI. Par exemple, au sein des programmes de surveillance relevant des Parcs nationaux, les protocoles – informels – varient selon les unités de gestion et changent même d'année en année dans chaque unité. Ce faisant, il est non seulement difficile de déceler les tendances et d'en rendre compte, mais aussi de s'assurer de la disponibilité de renseignements fiables en vue de la production des rapports requis. Pour la plupart des activités de surveillance, il n'existe aucun protocole formel de GI. Les employés travaillant sur le terrain ont expliqué qu'ils peuvent utiliser le Centre d'information sur les écosystèmes (CIE) comme dépôt d'archives pour les renseignements découlant de la surveillance, mais que celui-ci ne possède pas les fonctionnalités nécessaires pour servir aux activités quotidiennes de collecte et de suivi de l'information. À cette fin, les unités de gestion utilisent différentes bases de données et feuilles de calcul « locales ». Les responsables du CIE n'effectuent aucun suivi de la conformité en ce qui a trait à la saisie de données dans ce système.

Les activités liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels (AIPRP) n'ont été « rapatriées » à l'APC qu'en avril 2009. En effet, c'est Environnement Canada qui s'est chargé de ces tâches pour le compte de l'APC de 2005 à 2008. Toutefois, les demandes relatives à l'AIPRP sont maintenant coordonnées par un service du Bureau national chargé de ces questions. Vu la situation actuelle en ce qui a trait à la GI à l'APC, il est parfois difficile de trouver rapidement tous les renseignements faisant l'objet d'une demande, et cette tâche peut même s'avérer impossible. Le 18 juin 2009, la réponse à 39 demandes d'accès à l'information traînait encore en longueur. D'ailleurs, certaines demandes remontent même à 2006.

Pour différentes raisons, entre autres pour des recherches conjointes, l'APC partage des renseignements avec des tiers, y compris avec des ministères et des organismes gouvernementaux. En général, il n'existe pas de protocoles d'entente (PE) définissant les modalités de partage de ces renseignements avec les tiers. Or, l'absence de PE adéquats diminue la responsabilisation de l'APC et des tiers à l'égard des renseignements échangés.

Conclusion

L'incohérence des normes de GI au sein de l'APC complique l'utilisation et la diffusion de l'information, et l'absence d'ententes sur le partage des données avec des tiers contribue à ce problème. En outre, à l'heure actuelle, il se peut que l'APC contrevienne aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* qui prescrivent une réponse rapide aux demandes d'accès à l'information.

Recommandations

[5] Le Dirigeant principal de l'information doit :

- veiller à ce que les systèmes nationaux répondent aux besoins régionaux et à ce qu'ils soient utilisés à pleine capacité.
- revoir l'utilisation actuelle des bases de données dans les centres de services et les unités de gestion et envisager la possibilité de les éliminer et de les remplacer par les systèmes nationaux existants qui offrent les mêmes fonctionnalités.
- faire en sorte que la priorité soit accordée aux activités ayant les exigences les plus élevées en ce qui a trait à la valeur opérationnelle, à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de l'information.
- s'il s'avère nécessaire de concevoir des bases de données « locales », élaborer des lignes directrices et une liste de contrôle liées à la conception de base de données indiquant les aspects à prendre en considération (c.-à-d., établissement des exigences opérationnelles et évaluation des contrôles relatifs à la protection de la vie privée et à la sécurité).

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.1B \(page 23\)](#)

[10] Le Dirigeant principal de l'information doit s'assurer que des protocoles d'entente (PE) sont établis pour toutes les activités concernant le partage de données avec des tiers. Élaborer un processus pour garantir l'approbation et la surveillance appropriée de toutes les activités de partage de données.

Réponses de la direction :

EN ACCORD

10.1 Au moyen d'une enquête auprès de l'ensemble du personnel, le DPI identifiera les employés qui doivent partager des renseignements et les intervenants avec qui ils les échangent et déterminera si des ententes régissent ce processus. **(juin 2010)**

10.2 En collaboration avec les services juridiques, le bureau de la sécurité de l'Agence et le Bureau de l'AIPRP, le BDPI fournira des consignes sur les ententes de partage de renseignements ainsi que des instructions quant aux changements à apporter aux accords existants afin que ces documents respectent les lois et les politiques en vigueur dans les provinces et les territoires. **(décembre 2010)**

10.3 Il mettra aussi au point des directives, des procédures, des trousseaux d'information et des modèles d'entente, que le CIE devra approuver. Dans ce contexte, le CIE sera chargé d'exercer une surveillance permanente. **(décembre 2010)**

[11] Le Dirigeant principal de l'information doit s'assurer que des protocoles de GI cohérents sont établis avant de recueillir des renseignements dans le cadre d'activités comme des programmes de surveillance.

Réponses de la direction :

EN ACCORD

11.1 Le DPI présentera au CIE un protocole et un cadre dans lesquels il proposera un plan d'action en vue de l'élaboration d'outils d'intervention. **(mars 2010)**

11.2 Le DPI élaborera des outils qui aideront les responsables des activités de programme à réaliser des analyses, et il les mettra en œuvre au cours des prochains exercices financiers. **(septembre 2012)**

[14] Le Dirigeant principal de l'information doit à partir du plan de travail actuel de l'AIPRP, créer un cadre de gestion axé sur les risques tenant compte des structures, des politiques, des procédures et des systèmes relatifs à l'attribution des responsabilités, à la coordination du travail, à la gestion des risques et au respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*. Consacrer les ressources nécessaires à la réduction de l'arriéré des demandes d'accès à l'information.

Réponses de la direction :

EN ACCORD

14.1 Un examen des demandes en attente a été entrepris et des contacts sont actuellement établis avec les cadres supérieurs à cet effet. **(en cours)**

14.2 Le gestionnaire de l'AIPRP mettra au point un cadre sur les processus d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, qu'il présentera au CIE et au Conseil exécutif. Ce cadre définira, entre autres, les rôles des personnes-ressources affectées à l'AIPRP et les procédures qu'elles devront suivre, les responsabilités de la haute direction et du personnel, les procédures de traitement des demandes et la formation à donner aux cadres supérieurs et aux personnes-ressources chargées de l'AIPRP. **(juin 2010)**

6.1.5 Conservation, protection et préservation

6.1.5.A Critère

Les pratiques assurent le maintien, à long terme, de la disponibilité, de l'intelligibilité et de la facilité d'utilisation des fonds de renseignements.

ORANGE	Améliorations importantes requises	Les contrôles en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés et pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
---------------	------------------------------------	---

Dispositions

Loi sur l'accès à l'information : Une personne a le droit d'obtenir la communication de tout document qui relève d'une institution fédérale, sauf si cette communication est exclue aux termes de la *Loi*. Dans les 30 jours suivant la réception de sa demande, cette personne doit i) être avisée par écrit de ce qu'il sera donné ou non communication totale ou partielle du document et ii) le cas échéant, obtenir la communication totale ou partielle du document. Des prorogations du délai sont permises dans certaines circonstances.

Observations

Les activités liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels (AIPRP) n'ont été « rapatriées » à l'APC qu'en avril 2009. En effet, c'est Environnement Canada qui s'est chargé de ces tâches pour le compte de l'APC de 2005 à 2008. Toutefois, les demandes relatives à l'AIPRP sont maintenant coordonnées par un service du Bureau national chargé de ces questions. Vu la situation actuelle en ce qui a trait à la GI à l'APC, il est parfois difficile de trouver rapidement tous les renseignements faisant l'objet d'une demande, et cette tâche peut même s'avérer impossible. L'APC ne possède pas de système de gestion des documents et des dossiers électroniques, mais elle mène depuis plusieurs années un projet-pilote en vue de la mise en œuvre d'un tel système. Les méthodes actuelles de gestion des données électroniques manquent de cohérence, les données pouvant être conservées dans des dossiers personnels ou partagés de disques réseau, dans l'ordinateur de bureau d'un employé, dans un dossier réservé aux courriels ou encore sur des clés USB ou des disquettes. Ce faisant, il est difficile de gérer adéquatement l'information, car le personnel ne connaît parfois pas la nature des renseignements conservés et l'endroit où ils sont stockés. Le 18 juin 2009, la réponse à 39 demandes d'accès à l'information traînait encore en longueur. D'ailleurs, certaines demandes remontent même à 2006.

Les mesures de contrôle physique et de régulation des conditions ambiantes varient selon les dépôts désignés pour la conservation des documents imprimés. Une bibliothèque que nous avons inspectée à l'occasion de la vérification et qui renfermait un grand nombre de documents et de rapports originaux datant des années 1950 n'était dotée d'aucun système de conditionnement. Des images historiques, notamment des photographies, sont elles aussi entreposées dans des locaux dépourvus d'un bon système de ce type. Dans un autre dépôt que nous avons visité, des extincteurs automatiques étaient situés directement au-dessus de documents originaux uniques. Ces notes de terrain qui n'existent que sur papier décrivent en détail des fouilles et chacun artefact trouvé.

Dans quelques centres de documents et bibliothèques, nous avons découvert plusieurs boîtes contenant des documents imprimés qui n'avaient été ni inventoriés, ni classés. Pour ce qui est des documents des centres qui sont passés par ces processus, nous avons constaté un manque de cohérence dans les procédures de « sortie » ou de retrait. Dans un centre, il n'était pas nécessaire d'indiquer le nom de la personne qui avait emprunté le document et la raison de la sortie. Parfois, des documents ont été empruntés pendant des années. Dans certains secteurs d'activité, il était impossible de trouver des documents imprimés mentionnés dans une base de données, même si cette dernière indiquait que des renseignements supplémentaires existaient bel et bien dans ce format.

Les systèmes de TI sont régulièrement sauvegardés, mais il n'existe aucune politique ou procédure écrite régissant cette opération, et les méthodes varient d'un endroit à l'autre. Dans certains cas, les bandes de sauvegarde sont entreposées sur place et les bases de données « locales » sont tout simplement sauvegardées sur des disques externes conservés à la maison par des employés. Fait surprenant, dans une unité de gestion, le serveur était placé à un endroit peu sécuritaire, soit à même le sol d'un local technique.

Selon le personnel, l'instabilité de certains vieux systèmes de TI, pour lesquels le fournisseur n'offre plus de soutien technique, a entraîné des pertes d'information.

Conclusion

Les pratiques actuelles accroissent, pour l'APC, le risque de non-respect des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les méthodes actuelles de GI nuisent, à long terme, à la disponibilité, à l'intelligibilité et à la facilité d'utilisation des fonds de renseignements.

Recommandations

- [7] Le Dirigeant principal de l'information doit dresser un inventaire des renseignements détenus mettant en évidence l'information clé de l'APC ainsi que sa valeur opérationnelle et son rôle. Cet inventaire doit inclure les renseignements personnels afin de permettre la mise à jour du Fichier de renseignements personnels (FRP) de l'APC qui se trouve actuellement sur InfoSource. En se fondant sur l'inventaire, mettre en œuvre des normes de gestion de l'information axées sur sa valeur ou son rôle (notamment des contrôles appropriés relatifs à sa protection). Élaborer un processus qui permettra dorénavant aux fonctions/secteurs d'activités d'évaluer et de documenter leurs besoins en matière de collecte d'information ainsi que le rôle et la valeur opérationnelle de l'information recueillie.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.2A \(page 28\)](#)

- [12] Le Dirigeant principal de l'information doit concevoir des politiques et des procédures de sauvegarde, qui devraient être intégrées à un plan de gestion de la continuité des opérations et à un plan de secours officiels. Dans le cadre de ce processus, revoir les contrôles environnementaux des centres de gestion des documents et des salles de serveurs et indiquer les documents essentiels.

Réponses de la direction :

EN ACCORD

12.1 Le DPI élaborera des politiques et de procédures définissant les mesures de sauvegarde prévues pour les systèmes de TI centraux et pour ceux du Bureau national, et il échangera à ce sujet avec les spécialistes de la GI et de la TI affectés aux centres de services et aux unités de gestion. **(juin 2010)**

12.2 Le DPI s'assurera, avec l'agent de sécurité du ministère (ASM), que les évaluations des répercussions sur les opérations (ERO) traitent adéquatement de la question des renseignements et des données. Une fois que les exigences en matière de GI et de TI auront été précisées dans l'ERO, le DPI prendra les mesures nécessaires pour qu'elles soient intégrées au plan de continuité des opérations de l'Agence et mettra au point un plan de reprise après sinistre. (Remarque : le DPI devra en outre examiner les systèmes de contrôle de l'environnement dans les centres de documentation et les salles de serveurs.) **(décembre 2010)**

12.3 Le DPI communiquera avec tous les responsables des centres de documents afin de les informer de leurs responsabilités quant aux mesures de contrôle de l'environnement. L'APC évaluera tous ses centres au cours des trois prochaines années. La première année sera consacrée à la vérification des dépôts de documents des centres de services et des unités de gestion à risque, tandis que les deuxième et troisième seront allouées, respectivement, à l'inspection des directions générales du Bureau national et à l'examen des unités de gestion restantes. **(décembre 2010)**

6.1.5.B Critère

Des mesures adéquates de sécurité et de protection des renseignements personnels qui prennent en compte la sensibilité des données ont été mises en œuvre.

ROUGE	Insatisfaisant	Les contrôles ne fonctionnent pas ou sont inexistants. Des mesures de gestion immédiates doivent être prises pour corriger la situation.
--------------	----------------	--

Dispositions

Art. 4 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* : « Les seuls renseignements personnels que peut recueillir une institution fédérale sont ceux qui ont un lien direct avec ses programmes ou ses activités. »

Paragr. 6(1) de la *Loi* : « Les renseignements personnels utilisés par une institution fédérale à des fins administratives doivent être conservés après usage par l'institution pendant une période, déterminée par règlement, suffisamment longue pour permettre à l'individu qu'ils concernent d'exercer son droit d'accès à ces renseignements. »

Paragr. 6(2) de la *Loi* : « Une institution fédérale est tenue de veiller, dans la mesure du possible, à ce que les renseignements personnels qu'elle utilise à des fins administratives soient à jour, exacts et complets. »

Paragr. 6(3) de la *Loi* : « Une institution fédérale procède au retrait des renseignements personnels qui relèvent d'elle conformément aux règlements et aux instructions ou directives applicables du ministre désigné. »

Art. 7 de la *Loi* : « À défaut du consentement de l'individu concerné, les renseignements personnels relevant d'une institution fédérale ne peuvent servir à celle-ci qu'aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou préparés par l'institution, de même que pour les usages qui sont compatibles avec ces fins; ou qu'aux fins permises en vertu du paragraphe 8(2). »

Paragr. 8(1) de la *Loi* : « Les renseignements personnels qui relèvent d'une institution fédérale ne peuvent être communiqués, à défaut du consentement de l'individu qu'ils concernent, que conformément au présent article. »

Paragr. 10(1) de la *Loi* : « Le responsable d'une institution fédérale veille à ce que soient versés dans des fichiers de renseignements personnels tous les renseignements personnels qui relèvent de son institution. »

Observations

Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) à l'APC a élaboré un plan d'action sur ces questions afin de compenser le peu d'importance accordé à la protection des renseignements personnels au cours des dernières années. De 2005 à 2008, Environnement Canada a aidé l'APC à traiter les dossiers liés à l'AIPRP. Ce plan d'action comprend bien des initiatives qui visent à répondre aux besoins propres à l'APC en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, mais il ne prévoit pas les ressources nécessaires et ne hiérarchise pas les mesures en fonction des risques éventuels.

L'APC n'a pas tenu compte formellement des questions de sécurité et de protection des renseignements personnels dans les processus de GI, et elle n'a mis en œuvre aucune politique ou procédure en ce sens. De façon générale, le personnel des unités de gestion ne connaissait pas les exigences quant à ces questions. Par exemple, une copie de tous les incidents consignés dans le système de suivi des incidents (SSI) pour un certain parc national était conservée sur le disque réseau de ce parc et pouvait ainsi être consultée par tous les utilisateurs qui avaient accès à ce lecteur. Cette copie contenait des renseignements personnels de nature confidentielle sur des personnes touchées par des incidents qui avaient nécessité l'intervention des gardes de parc.

Les unités de gestion recueillent des renseignements personnels, entre autres de l'information concernant des étudiants chercheurs ou des enquêtes réalisées auprès des visiteurs des parcs nationaux et des lieux historiques nationaux, et cette tâche n'est ni surveillée, ni encadrée par le Bureau national. Les méthodes de collecte contreviennent généralement aux dispositions des lois et des politiques auxquelles l'APC doit se soumettre. Par exemple, l'Agence ne respecte pas l'obligation de fournir un avis adéquat et d'inscrire les fichiers de renseignements personnels dans InfoSource. En outre, de l'information personnelle est partagée avec des tiers ou dévoilée à ceux-ci sans les consentements nécessaires et en l'absence de mesures de surveillance adéquates. Le personnel de l'APC qui effectue des recherches en sciences sociales, plus précisément des enquêtes, utilise un outil en ligne qui enregistre les données sur un serveur à l'étranger. Par conséquent, cette information n'est pas protégée par la législation canadienne sur la protection des renseignements personnels.

Les renseignements ne sont pas classifiés conformément aux exigences de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité prévues dans la *Politique de sécurité du gouvernement*. Les documents de l'APC sont soit « protégés », soit « non classifiés ». Toutefois, les méthodes de classification ne sont ni uniformes, ni adéquates, si bien que ces deux types de document sont généralement traités de la même façon. L'APC n'a pas fourni au personnel qui travaille sur des documents « secrets » les renseignements et les outils

nécessaires pour les traiter adéquatement. Les employés savent qu'ils ne doivent pas enregistrer de documents secrets sur le réseau, mais les traitent néanmoins sur leur ordinateur de bureau, qui est connecté à ce réseau, et les sauvegardent sur une clé USB sans les chiffrer.

L'APC n'a réalisé aucune évaluation en ce qui a trait à la sécurité et à la protection des renseignements personnels, à savoir une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFRVP) ou une évaluation des menaces et des risques (EMR). Plusieurs problèmes ont d'ailleurs été décelés dans les systèmes nationaux, y compris des restrictions d'accès (PeopleSoft et Système de suivi des incidents) et un non-respect des dispositions de l'avis de confidentialité (Service de réservation des emplacements de camping et Système de demande de permis de recherche et de collecte).

Les fichiers de renseignements personnels de l'APC inscrits dans InfoSource sont périmés ou inexacts.

Conclusion

Les pratiques actuelles accroissent de façon significative le risque que l'APC contrevienne aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* portant sur la GI. Le cadre de gestion des mesures de sécurité et de protection des renseignements personnels fondé sur les risques afin de s'assurer du respect des exigences dans ces domaines n'a pas été mis en œuvre.

Recommandations

- [6] Le Dirigeant principal de l'information doit mettre sur pied un service central des formulaires chargé de la création et de la gestion des formulaires de collecte de renseignements. Seule l'utilisation de formulaires conçus et approuvés par ce service devrait être autorisée au sein de l'APC. Le service devrait aussi s'assurer que les formulaires sont conformes aux exigences des lois et des politiques et que les formulaires de collecte de renseignements personnels sont examinés par l'AIPRP.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.2A \(page 28\)](#)

- [7] Le Dirigeant principal de l'information doit dresser un inventaire des renseignements détenus mettant en évidence l'information clé de l'APC ainsi que sa valeur opérationnelle et son rôle. Cet inventaire doit inclure les renseignements personnels afin de permettre la mise à jour du Fichier de renseignements personnels (FRP) de l'APC qui se trouve actuellement sur InfoSource. En se fondant sur l'inventaire, mettre en œuvre des normes de gestion de l'information axées sur sa valeur ou son rôle (notamment des contrôles appropriés relatifs à sa protection). Élaborer un processus qui permettra dorénavant aux fonctions/secteurs d'activités d'évaluer et de documenter leurs besoins en matière de collecte d'information ainsi que le rôle et la valeur opérationnelle de l'information recueillie.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.2A \(page 28\)](#)

[10] Le Dirigeant principal de l'information doit s'assurer que des protocoles d'entente (PE) sont établis pour toutes les activités concernant le partage de données avec des tiers. Élaborer un processus pour garantir l'approbation et la surveillance appropriée de toutes les activités de partage de données.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.4A \(page 35\)](#)

[13] Le Dirigeant principal de l'information doit conformément aux exigences des politiques, procéder à des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) et à des évaluations de la menace et des risques (EMR) portant sur les systèmes nationaux, en accordant la priorité aux systèmes qui contiennent les renseignements les plus délicats. Élaborer une politique d'évaluation des risques relatifs à la protection de la vie privée et à la sécurité, qui indique à quel moment les ÉFVP/EMR doivent être réalisées et qui décrit le processus officiel pour leur réalisation et leur approbation.

Réponses de la direction :

EN ACCORD

13.1 Avec l'aide du DPI, le gestionnaire de l'AIPRP procédera à l'inventaire des systèmes de données et des documents imprimés afin d'identifier les fonds de renseignements qui contiennent des renseignements personnels. Une fois que les résultats de cet inventaire auront été rassemblés et qu'un ordre de priorité aura été établi, il élaborera un plan de projet afin de pouvoir mener, s'il y a lieu, des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFRVP) et des évaluations de la menace et des risques (EMR). **(juin 2010)**

13.2 Le gestionnaire de l'AIPRP procédera à la création et à la publication des fichiers de renseignements personnels (FRP) en tenant compte des constatations faites dans le rapport de 2008-2009 sur le Cadre de responsabilisation de gestion. Le Bureau de l'AIPRP a d'ailleurs entrepris, avec les unités, un examen des systèmes qui servent actuellement à la collecte, à la conservation et à la communication des renseignements personnels afin d'établir un plan d'action pour la réalisation d'EFRVP et d'EMR. **(juin 2010)**

13.3 Le gestionnaire de l'AIPRP établira, dans une directive, des procédures qui reflètent les politiques actuelles du Conseil du Trésor et fera approuver cette directive par le Conseil exécutif. Avec le DPI, le Bureau de l'AIPRP s'assurera que de la formation à ce sujet soit intégrée au cours de sensibilisation à la GI destiné aux gestionnaires. **(juin 2010)**

13.4 Le gestionnaire de l'AIPRP recommandera d'améliorer le formulaire de demande d'approbation de projet en y ajoutant une section sur les EFRVP et les EMR. **(juin 2010)**

[14] Le Dirigeant principal de l'information doit à partir du plan de travail actuel de l'AIPRP, créer un cadre de gestion axé sur les risques tenant compte des structures, des politiques, des procédures et des systèmes relatifs à l'attribution des responsabilités, à la coordination du travail, à la gestion des risques et au respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*. Consacrer les ressources nécessaires à la réduction de l'arriéré des demandes d'accès à l'information.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.4A \(page 36\)](#)

6.1.6 Élimination

6.1.6.A Critère

Les documents qui n'ont plus aucune valeur opérationnelle sont disposés ou transférés à Bibliothèque et Archives Canada aux fins d'archivage.

ROUGE	Insatisfaisant	Les contrôles ne fonctionnent pas ou sont inexistants. Des mesures de gestion immédiates doivent être prises pour corriger la situation.
--------------	----------------	--

Dispositions

Selon le paragraphe 12(1) de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, « l'élimination ou l'aliénation des documents fédéraux ou ministériels, qu'il s'agisse ou non de biens de surplus, est subordonnée à l'autorisation écrite de l'administrateur général ou de la personne à qui il a délégué, par écrit, ce pouvoir. »

Observations

L'APC a obtenu une autorisation pour l'élimination des documents en 1972, mais celle-ci n'est plus valide depuis 1988. En outre, à l'heure actuelle, Bibliothèque et Archives Canada n'accepte pas les fonds de renseignements de l'APC. Ainsi, l'espace d'entreposage au Bureau national, dans les centres de services et dans les unités de gestion est devenu insuffisant. Aucune période de conservation n'a été définie, sauf pour les documents administratifs visés par une autorisation pluri-institutionnelle de disposer de documents (APDD). Le personnel des centres de services et des unités de gestion souhaiterait obtenir des instructions supplémentaires sur la manière d'utiliser adéquatement l'APDD et sur la nature des documents administratifs dont ils peuvent disposer en vertu de cette autorisation. En général, tous les documents sont conservés indéfiniment, à l'exception de ceux concernant les finances et les ressources humaines. Compte tenu du caractère peu systématique des pratiques de gestion des renseignements électroniques, il se peut que certains employés éliminent des documents de leur propre chef sans en avoir obtenu l'autorisation. La mise au point d'autorisations de disposer des documents pour l'ensemble des activités de programme et des services internes assurés par l'APC est l'un des deux grands résultats attendus du PEAPC, en cours de réalisation.

Conclusion

Les pratiques actuelles accroissent, pour l'APC, le risque de non-respect des dispositions de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* en matière de GI. L'APC ne

possède pas actuellement d'autorisation de disposer des documents, qui ne sont ni déclassés, ni transférés à Bibliothèque et Archives Canada.

Recommandations

[15] Le Dirigeant principal de l'information doit veiller à ce que Bibliothèque et Archives Canada émette une autorisation de disposer de documents. Entre-temps, donner des conseils quant à l'utilisation d'autorisations pluri-institutionnelles de disposer de documents (APDD).

Réponses de la direction :

EN ACCORD

15.1 Tous les fonds de renseignements ayant une valeur opérationnelle seront identifiés, et les délais de conservation des documents seront déterminés en fonction de critères propres à Parcs Canada. **(décembre 2011)**

15.2 Par une étude des archives, Bibliothèque et Archives Canada identifiera les renseignements de l'Agence qui ont une valeur permanente pour les Canadiens. **(décembre 2011)**

15.3 L'établissement d'une autorisation de disposer de documents comprenant des modalités particulières permettra à Parcs Canada de transférer ou de détruire certains de ses renseignements. **(décembre 2011)**

6.1.7 Évaluation et surveillance

6.1.7.A Critère

Afin de rendre compte du rendement, un processus a été établi qui permet, entre autres, d'effectuer le suivi de la conformité et l'évaluation de l'amélioration continue.

ROUGE	Insatisfaisant	Les contrôles ne fonctionnent pas ou sont inexistants. Des mesures de gestion immédiates doivent être prises pour corriger la situation.
--------------	----------------	--

Observations

L'APC ne mène actuellement aucune activité de surveillance des processus de GI ou d'évaluation de leur conformité. Le Bureau national a bien élaboré certaines politiques relatives à la GI, mais leur respect ne fait l'objet ni d'un suivi, ni d'une évaluation.

Pour ce qui est de la sécurité et de la protection des renseignements personnels, l'APC n'a procédé à aucune évaluation des systèmes et des bases de données ou encore des activités de programme nécessitant la collecte ou la gestion de renseignements sensibles ou personnels. Les plaintes ou les manquements touchant la GI et, entre autres, la protection des renseignements personnels, n'ont fait l'objet d'aucun suivi.

Conclusion

L'APC n'a pas établi de programme de surveillance et de reddition de comptes en matière de GI.

Recommandations

- [4] Le Dirigeant principal de l'information doit élaborer une stratégie de formation en GI qui tient compte des besoins et des priorités (p. ex. cadres supérieurs qui participent à la prise de décision stratégique, agents de gestion de l'information). Déterminer les améliorations devant être apportées au cours en ligne et aux autres modes d'apprentissage/moyens de sensibilisation. Donner une formation adéquate et spécifique aux membres du personnel de la GI et leur fournir du matériel documentaire afin de les aider à satisfaire aux exigences de leur description de travail. Au besoin, faire le suivi de la participation aux séances de formation.

Réponses de la direction :

[Voir section 6.1.1A \(page 21\)](#)

- [16] Le Dirigeant principal de l'information doit assurer la mise en œuvre d'une politique et d'une procédure de gestion des intrusions et des incidents en matière de GI, notamment des mesures de suivi adéquates.

Réponses de la direction :**EN ACCORD**

16.1 Le DPI établira une politique et un processus pour ce qui est des intrusions et des incidents touchant les systèmes de GI. Il y inclura des procédures d'atténuation et des modalités qui devront être ajoutées à tous les protocoles d'entente avec des tiers portant sur la GI ou sur le partage de renseignements. **(mars 2012)**

16.2 Le DPI mettra en œuvre cette politique et ce processus et en fera un suivi adéquat. **(mars 2012)**

ANNEXE A : TABLEAU RÉCAPITULATIF

Critère	Exigences légales et politiques	Conclusion	Recommandations
1. Planification de la gestion de l'information			
<p>1.A. Un plan et une stratégie de GI ont été élaborés et mis en oeuvre. Au regard de ceux-ci, les ressources sont suffisantes, et le personnel de GI possède les compétences et l'expérience requises.</p>	<p><i>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.1</i> : « Les exigences et les activités en matière de gestion de l'information sont intégrées à tous les aspects des activités ministérielles. »</p> <p><i>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.5</i> : « Veiller à ce que les systèmes électroniques constituent le mode privilégié de création, d'utilisation et de gestion de l'information. »</p> <p><i>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.6</i> : « Assurer la participation des ministères à la définition des orientations pangouvernementales en matière de gestion de l'information et de tenue de dossiers. »</p>	<p>L'APC a conçu un plan et une stratégie de haut niveau en matière de GI ; cependant les analyses de rentabilisation indiquant les besoins particuliers en ce qui a trait à la GI, la façon d'y répondre ainsi que les ressources nécessaires n'ont pas été réalisées. Bon nombre d'agents de GI ont conservé leur rôle de bibliothécaire et n'ont pas l'expérience ni la formation adéquates pour satisfaire aux exigences décrites dans leur description de travail.</p>	<p>[1] [2] [3] [4]</p>
<p>1.B. Un cadre de gouvernance et de responsabilisation de la GI a été mis en oeuvre, lequel comprend des rôles et responsabilités bien définis.</p>	<p><i>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.1</i> : « Les exigences et les activités en matière de gestion de l'information sont intégrées à tous les aspects des activités ministérielles. »</p> <p><i>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.7 et Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information, art. 6.1</i> : « Les cadres supérieurs sont désignés responsables de la gestion de l'information. »</p> <p><i>Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information, art. 6.2</i> : « Les gestionnaires sont responsables de la gestion de l'information, laquelle fait partie intégrante de la prestation de leurs programmes et services et constitue une ressource stratégique. »</p> <p><i>Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de</i></p>	<p>L'APC n'a pas mis en oeuvre de cadre de gouvernance et de responsabilisation en matière de GI. Bien qu'une responsabilité existe en ce qui a trait aux systèmes nationaux de GI, des ANS améliorés permettraient d'accroître cette responsabilité. La majorité des systèmes/bases de données de l'APC ont été conçus par les centres de</p>	<p>[3] [5]</p>

Critère	Exigences légales et politiques	Conclusion	Recommandations
	<p><i>L'information, art. 6.3 :</i> « Tous les employés sont responsables de gérer l'information qu'ils recueillent, créent et utilisent comme une ressource précieuse à l'appui non seulement des résultats des programmes et des services, mais aussi des responsabilités et des besoins opérationnels. »</p> <p><i>Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information, art. 6.4 :</i> « Les spécialistes fonctionnels de la gestion de l'information sont responsables d'appuyer la gestion efficace de l'information ministérielle tout au long de son cycle de vie. »</p> <p><i>Politique sur la protection de la vie privée, art. 6.2.2 :</i> « Faire connaître aux employés de l'institution fédérale, les politiques, les procédures et leurs responsabilités légales aux termes de la <i>Loi</i> » (semblable à l'art. 10.5 de la Politique du gouvernement sur la sécurité).</p>	<p>services/unités de gestion sans la supervision du bureau du DPI. Les pratiques actuelles diminuent la responsabilité et donnent lieu à des pratiques de GI incohérentes ou inappropriées.</p>	
<p>1.C. Des initiatives de formation et de sensibilisation en matière de GI ont été mises en œuvre.</p>	<p><i>Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information, art. 6.2 :</i> « Les gestionnaires sont responsables de la gestion de l'information, laquelle fait partie intégrante de la prestation de leurs programmes et services et constitue une ressource stratégique. »</p> <p><i>Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information, art. 6.3 :</i> « Tous les employés sont responsables de gérer l'information qu'ils recueillent, créent et utilisent comme une ressource précieuse à l'appui non seulement des résultats des programmes et des services, mais aussi des responsabilités et des besoins opérationnels. »</p> <p><i>Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information, art. 6.4 :</i> « Les spécialistes fonctionnels de la gestion de l'information sont responsables d'appuyer la gestion efficace de l'information ministérielle tout au long de son cycle de vie. »</p> <p><i>Politique sur la protection de la vie privée, art. 6.2.2 :</i> « Faire connaître aux employés de l'institution fédérale, les politiques, les procédures et leurs responsabilités légales aux termes de la <i>Loi</i> » (semblable à l'art. 10.5 de la Politique du gouvernement sur la sécurité).</p> <p><i>Directive sur la tenue de documents (ÉBAUCHE), art. 6.1.5 :</i> « La communication avec les gestionnaires et les employés des ministères, et leur mobilisation concernant les risques liés à une piètre tenue des documents, et</p>	<p>En dépit des initiatives de formation et de sensibilisation déjà en place, certains problèmes particuliers de GI nécessiteront une formation/sensibilisation supplémentaire.</p>	<p>[4]</p>

Critère	Exigences légales et politiques	Conclusion	Recommandations
	leurs responsabilités en matière de tenue de documents au sein de leur ministère et du gouvernement du Canada. »		
<p>1.D. Le Bureau national, les centres de services et les unités de gestion suivent des politiques et des procédures adéquates en matière de GI, et celles-ci leur ont été communiquées de façon appropriée.</p>	<p>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.5 : « Veiller à ce que les systèmes électroniques constituent le mode privilégié de création, d'utilisation et de gestion de l'information. »</p> <p>Directive sur la tenue de documents (ÉBAUCHE), art. 6.1.4 : « [L'élaboration et la documentation des politiques et des pratiques de tenue de documents] au sein du ministère, conformément aux activités opérationnelles et aux exigences juridiques, de responsabilisation, de gérance, de mesure du rendement et de rapport. »</p>	L'APC a mis en œuvre une politique de GI, mais la politique est peu connue et aucun conseil pratique n'a été fourni en ce qui a trait à la satisfaction des exigences de la politique.	[1] [3] [4]
2. Collecte, création, réception et saisie			
<p>2.A. L'information recueillie appuie les objectifs de l'APC ainsi que le respect des exigences des lois et des programmes.</p>	<p>Loi sur la protection des renseignements personnels, art. 4 : « Les seuls renseignements personnels que peut recueillir une institution fédérale sont ceux qui ont un lien direct avec ses programmes ou ses activités. »</p>	Il y a un manque de surveillance en ce qui concerne la conception et la mise en œuvre des processus de collecte d'information; cependant, l'examen d'une partie de l'information recueillie par l'APC a permis de déterminer que celle-ci semble appuyer les objectifs de l'APC ainsi que le respect des exigences des lois et des programmes.	[5] [6] [7]
<p>2.B. Des procédures et des lignes directrices officielles ont été développées afin de s'assurer que le rôle</p>	<p>Politique du gouvernement sur la sécurité, art. 10.6 : « Les ministères doivent identifier les renseignements et autres biens dont la divulgation sans autorisation risquerait vraisemblablement de porter préjudice, au sens des dispositions particulières de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>. »</p>	L'APC n'a pas établi la valeur opérationnelle ni le rôle des renseignements qu'elle détient et n'a pas mis au point de lignes directrices ou de processus officiels afin	[7]

Critère	Exigences légales et politiques	Conclusion	Recommandations
<p>et la valeur opérationnelle de l'information sont évalués au moment de sa création.</p>	<p>Directive sur la tenue de documents (ÉBAUCHE), art. 6.1.1 : « Identification des ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle, déterminée par l'analyse des fonctions et activités exécutées par le ministère pour appliquer ou appuyer le mandat que lui confère la loi. »</p>	<p>de garantir l'évaluation du rôle et de la valeur de l'information au moment de sa création.</p>	
3. Organisation de l'information			
<p>3.A. Des dépôts ont été désignés où sont conservées les ressources documentaires qui ont une valeur opérationnelle.</p>	<p>Directive sur la tenue de documents (ÉBAUCHE), art. 6.1.3.1 : « Détermination, établissement, mise en œuvre et maintien de dépôts [servant à la tenue de documents] dans lesquels les ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle [doivent être] stockées ou conservées, que ce soit dans un lieu physique ou dans un environnement électronique. »</p>	<p>Il n'y a pas de cadre cohérent en ce qui a trait à l'organisation et à la conservation des documents électroniques. Certains endroits ont un dépôt pour l'entreposage des documents imprimés, mais leur utilisation est incohérente et ponctuelle.</p>	<p>[2] [8] [9]</p>
<p>3.B. Les documents et les renseignements sont classés en suivant un ensemble structuré de règles opérationnelles et d'exigences en matière de technologie de l'information qui prescrivent les méthodes de conservation et de traitement des documents et de l'information.</p>	<p>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.5 : « Veiller à ce que les systèmes électroniques constituent le mode privilégié de création, d'utilisation et de gestion de l'information. »</p> <p>Loi sur la protection des renseignements personnels, paragr. 10(1) : « Le responsable d'une institution fédérale veille à ce que soient versés dans des fichiers de renseignements personnels tous les renseignements personnels qui relèvent de son institution. »</p> <p>Politique sur la protection de la vie privée, art. 6.2.15 : « Établir un protocole de protection des renseignements personnels au sein de l'institution fédérale pour la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels à des fins non administratives, notamment à des fins de recherche, de statistique, de vérification et d'évaluation. »</p> <p>Directive sur la tenue de documents (ÉBAUCHE), art. 6.1.3.2 : « Établissement, utilisation et tenue à jour de taxonomies ou de [systèmes] de classification visant à faciliter le stockage, la recherche et la récupération [d'information aux fins de la gestion des] ressources documentaires ayant une</p>	<p>Sauf pour un nombre restreint de documents imprimés, le classement ne se fait pas en fonction d'un ensemble structuré de règles opérationnelles et d'exigences en matière de technologie de l'information. De plus, il n'existe aucune directive sur les méthodes de conservation et de traitement des documents et de l'information.</p>	<p>[8] [9]</p>

Critère	Exigences légales et politiques	Conclusion	Recommandations
	valeur opérationnelle, peu importe le format. »		
4. Utilisation et diffusion			
<p>4.A. Grâce à des méthodes efficaces d'utilisation et de diffusion des documents et de l'information, les utilisateurs peuvent accéder facilement aux renseignements, et ce, au moment qui leur convient. De plus, ces méthodes parviennent à assurer la précision et la convivialité de ces renseignements et à éviter leur obsolescence. Des mesures de contrôle adéquates ont été établies pour ce qui est des demandes d'accès à l'information et du partage de renseignements avec des tiers.</p>	<p>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.3 : « Veiller à ce que l'information soit partagée le plus largement possible à l'intérieur du ministère et avec les autres ministères, tout en respectant les exigences en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels. »</p> <p>Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information, art. 6.3.4 : « Gérer l'information ministérielle de manière à en faciliter l'accès tout en assurant le respect des exigences en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité. »</p> <p>Loi sur la protection des renseignements personnels, paragr. 6(2) : « Une institution fédérale est tenue de veiller, dans la mesure du possible, à ce que les renseignements personnels qu'elle utilise à des fins administratives soient à jour, exacts et complets. »</p> <p>Loi sur la protection des renseignements personnels, art. 7 : « Les renseignements personnels relevant d'une institution fédérale ne peuvent servir à celle-ci qu'aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou préparés par l'institution de même que pour les usages qui sont compatibles avec ces fins; ou qu'aux fins auxquelles ils peuvent lui être communiqués en vertu du paragraphe 8(2). »</p> <p>Loi sur la protection des renseignements personnels, paragr. 8(1) : « Les renseignements personnels qui relèvent d'une institution fédérale ne peuvent être communiqués, à défaut du consentement de l'individu qu'ils concernent, que conformément au présent article. »</p> <p>Loi sur la protection des renseignements personnels, art. 12 à 18 : À certaines exceptions près, une personne a le droit d'accéder aux renseignements personnels qui la concernent.</p> <p>Politique sur la protection de la vie privée, art. 6.2.10 : « Prendre des mesures visant à garantir que l'institution fédérale soit conforme à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> lors de la conclusion de contrats avec des organisations du secteur privé ou l'établissement d'accords ou d'ententes avec des organisations du secteur public lorsque des</p>	<p>L'incohérence des normes de GI au sein de l'APC complique l'utilisation et la diffusion de l'information, et l'absence d'ententes sur le partage des données avec des tiers contribue à ce problème. En outre, à l'heure actuelle, il se peut que l'APC contrevienne aux dispositions de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> qui prescrivent une réponse rapide aux demandes d'accès à l'information.</p>	<p>[5] [10] [11] [14]</p>

Critère	Exigences légales et politiques	Conclusion	Recommandations
	<p>renseignements personnels sont échangés » (semblable à l'art. 10.4 de la Politique du gouvernement sur la sécurité).</p> <p>Politique du gouvernement sur la sécurité, art. 10.2 : « Les ministères doivent appliquer [la <i>Politique du gouvernement sur la sécurité</i>] lors du partage de renseignements et d'autres biens[...] Ils doivent à cet effet établir des arrangements qui exposent les grandes lignes des responsabilités en matière de sécurité, les mesures de sauvegarde à prendre et les modalités de la participation continue. »</p> <p>Loi sur l'accès à l'information : Une personne a le droit d'obtenir la communication de tout document qui relève d'une institution fédérale, sauf si la communication de ce document est exclue aux termes de la <i>Loi</i>.</p>		
5. Conservation, protection et préservation			
<p>5.A. Les pratiques assurent le maintien, à long terme, de la disponibilité, de l'intelligibilité et de la facilité d'utilisation des fonds de renseignements.</p>	<p>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.4 : « Veiller à ce que toute l'information soit gérée en conformité des ententes convenues avec les utilisateurs et des conditions de licence, et de façon à assurer la pertinence, l'authenticité, la qualité et la rentabilité par rapport aux coûts de l'information, et ce, aussi longtemps que nécessaire, pour répondre aux besoins opérationnels et aux obligations de rendre des comptes. »</p> <p>Directive sur la tenue de documents (ÉBAUCHE), art. 6.1.3.3 : « Établissement, mise en œuvre et tenue à jour des périodes de conservation des ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle, [peu importe leur format]. »</p>	<p>Les méthodes actuelles de GI nuisent, à long terme, à la disponibilité, à l'intelligibilité et à la facilité d'utilisation des fonds de renseignements.</p>	<p>[7] [12]</p>
<p>5.B. Des mesures adéquates de sécurité et de protection des renseignements personnels qui prennent en compte la sensibilité des données ont été mises en œuvre.</p>	<p>Loi sur la protection des renseignements personnels, paragr. 6(1) : « Les renseignements personnels utilisés par une institution fédérale à des fins administratives doivent être conservés après usage par l'institution pendant une période, déterminée par règlement, suffisamment longue pour permettre à l'individu qu'ils concernent d'exercer son droit d'accès à ces renseignements. »</p> <p>Politique du gouvernement sur la sécurité, art. 10.8 : « Les ministères doivent limiter l'accès aux renseignements classifiés et protégés et autres biens aux seules personnes qui ont besoin de les connaître et qui ont la cote de fiabilité ou de sécurité appropriée. »</p>	<p>L'APC n'a pas mis en œuvre de cadre de gestion des mesures de sécurité et de protection des renseignements personnels fondé sur les risques afin de s'assurer du respect des exigences dans ces domaines.</p>	<p>[6] [7] [10] [13] [14]</p>

Critère	Exigences légales et politiques	Conclusion	Recommandations
6. Élimination			
<p>6.A. Les documents qui n'ont plus aucune valeur opérationnelle sont disposés ou transférés à Bibliothèque et Archives Canada aux fins d'archivage.</p>	<p>Loi sur la protection des renseignements personnels, paragr. 6(3) : « Une institution fédérale procède au retrait des renseignements personnels qui relèvent d'elle conformément aux règlements et aux instructions ou directives applicables du ministre désigné. »</p> <p>Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada, paragr. 12(1) : « L'élimination ou l'aliénation des documents fédéraux ou ministériels, qu'il s'agisse ou non de biens de surplus, est subordonnée à l'autorisation écrite de l'administrateur général ou de la personne à qui il a délégué, par écrit, ce pouvoir. »</p> <p>Directive sur la tenue de documents (ÉBAUCHE), art. 6.1.3.4 : « Élaboration et mise en œuvre d'un processus documenté de disposition couvrant toutes les ressources documentaires, [y compris celles n'ayant aucune valeur opérationnelle.] »</p> <p>Directive sur la tenue de documents (ÉBAUCHE), art. 6.1.3.5 : « Exécution d'activités périodiques de disposition [des documents en harmonisant, si possible, les systèmes de classification et les périodes de conservation des ministères avec les autorisations valides de disposer de documents de Bibliothèque et Archives Canada et en déterminant les discontinuités dans les processus de disposition découlant de l'absence d'une autorisation valide.] »</p>	<p>L'APC ne possède pas actuellement d'autorisation de disposer des documents, qui ne sont ni déclassés, ni transférés à Bibliothèque et Archives Canada.</p>	<p>[15]</p>
7. Évaluation et surveillance			
<p>7.A. Afin de rendre compte du rendement, un processus a été établi qui permet, entre autres, d'effectuer la surveillance de la conformité et l'évaluation de l'amélioration</p>	<p>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.2 : « Veiller à ce que les décisions et les processus décisionnels soient assortis de toute la documentation justificative nécessaire pour assurer et appuyer la continuité des opérations ministérielles, permettre la reconstitution de l'évolution des politiques et des programmes, et permettre la réalisation de vérifications et d'examen indépendants. »</p> <p>Politique sur la gestion de l'information, art. 6.1.8 : « Mettre sur pied un programme ou une stratégie ministériel(le) d'amélioration de la gestion de l'information, en assurer l'évaluation et produire des rapports à son sujet. »</p> <p>Directive sur la tenue de documents (ÉBAUCHE), art. 6.1.3.2 : Pour les</p>	<p>L'APC n'a pas établi de programme de surveillance et de reddition de comptes en matière de GI.</p>	<p>[4] [16]</p>

Critère	Exigences légales et politiques	Conclusion	Recommandations
continue.	ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle, évaluation des risques en matière d'accès à l'information, de sécurité de l'information ainsi que de protection des renseignements personnels et des autres renseignements confidentiels, mais également des risques légaux ou réglementaires qui guident les décisions de planification prises aux fins de la protection des ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle.		

ANNEXE B : SOMMAIRE RECOMMANDATIONS ET RÉPONSES DE LA DIRECTION

Recommandations	Réponses de la direction	Échéancier
<p>1. S'assurer que les exigences en ce qui a trait à la GI sont définies et que les initiatives en la matière, ainsi que les besoins en ressources, y correspondent. À l'échelle régionale, s'assurer que le plan d'affaires des centres de services tient compte de ces exigences et que celles-ci sont intégrées au processus de planification annuel mené par les centres de services et les unités de gestion.</p>	<p>EN ACCORD</p> <p>1.1 L'Agence Parcs Canada (APC) a mis en place une nouvelle structure de gouvernance pour ce qui est de la gestion et de la technologie de l'information ainsi que des systèmes d'information, et elle a placé à sa tête un comité d'information d'entreprise (CIE). Ce comité est principalement chargé d'examiner l'ensemble des propositions et d'évaluer, en fonction des priorités, les projets et les initiatives en cours de réalisation afin de s'assurer que les exigences en gestion de l'information (GI) soient établies et que les initiatives et les ressources permettent d'y répondre. Pour que la planification de la GI tienne compte des besoins globaux de l'Agence et que les plans des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national en matière de GI soient véritablement harmonisés, le CIE comprend notamment le directeur général de l'Est du Canada (président), le dirigeant principal des finances (l'activité de programme n° 6 inclut la gestion financière), un représentant de chacune des activités de programme et du personnel des centres de services et des unités de gestion (Est et Ouest et Nord).</p> <p>1.2 Un plan stratégique, qui sera présenté au CIE, précisera les orientations actuelles de l'Agence en matière de GI, de SI et de TI compte tenu des ressources disponibles en ce moment. Il proposera également des solutions pour la prestation de services de GI viables à long terme, tout en indiquant les coûts associés à celles-ci. Avec l'aval du CIE, ce plan et ces solutions seront transmis au Comité des finances en vue de leur examen et de leur approbation.</p> <p>1.3 Les plans d'affaires des directions, des centres de service et des unités de gestion seront passés en revue afin que les besoins en GI soient pris en compte dans la planification annuelle réalisée conjointement par les centres de services et les unités de gestion incluant le plan de continuité des opérations.</p>	<p>Octobre 2009</p> <p>Jun 2010</p> <p>Décembre 2010</p>

Recommandations	Réponses de la direction	Échéancier
<p>2. Revoir le but et le rôle à long terme des centres de gestion des documents et déterminer leurs besoins en ressources.</p>	<p>EN ACCORD</p> <p>2.1 L'APC négociera avec Patrimoine canadien une prolongation rentable (2010-2011) de leur protocole d'entente actuel afin que ce ministère continue de fournir à l'Agence les services suivants : entreposage des fonds de renseignements imprimés du Bureau national, services de bibliothèque au Bureau national et supervision constante des systèmes informatiques de gestion des documents imprimés devant être conservés et du catalogue de la bibliothèque.</p> <p>2.2 Dans le cadre de la définition du modèle de prestation des services de GI, l'Agence se penchera sur le rôle à long terme des centres de documents et déterminera, dans une stratégie, les ressources nécessaires pour la gestion documentaire. L'évaluation des centres de documents, entre autres de ceux des directions générales du Bureau national, des centres de services régionaux, des unités de gestion et de Bibliothèque et Archives Canada, fera partie intégrante d'une analyse de l'environnement et de la structure des services et des actifs existants.</p>	<p>Juin 2010</p> <p>Décembre 2010</p>
<p>3. Élaborer un cadre de gouvernance et de responsabilisation de la GI, comprenant notamment la mise sur pied d'un comité de surveillance de la GI et l'élaboration d'un mécanisme officiel, dirigé par l'équipe de GI du Bureau national, afin d'assurer des communications régulières entre le Bureau national, les centres de services et les unités de gestion ainsi que la tenue périodique de réunions avec des professionnels de la GI.</p>	<p>EN ACCORD</p> <p>3.1 Le Comité d'information d'entreprise (CIE), dont la création a été autorisée par le Conseil exécutif, se réunira pour la première fois les 1^{er} et 2 septembre 2009.</p> <p>3.2 Grâce au CIE, les membres de la haute direction seront en mesure de surveiller l'élaboration des politiques, des directives, des initiatives et des projets de GI ainsi que d'un cadre stratégique qui établira, entre autres, la structure de gouvernance et les responsabilités.</p> <p>3.3 Le CIE sera entre autres chargé de mettre en œuvre un processus de surveillance et un mécanisme officiel dirigé par l'équipe responsable de la GI du Bureau national afin d'assurer des échanges réguliers avec les spécialistes de la GI travaillant au Bureau national, dans les centres de services et dans les unités de gestion et la tenue de rencontres périodiques avec ces derniers.</p> <p>3.4 Les mandats du CIE et de ses équipes de soutien, les ordres du jour, les rapports de décision, les présentations et le programmes des prochaines réunions seront diffusés d'une façon efficace à l'ensemble du personnel par l'entremise de l'intranet national de Parcs Canada. Les documents provenant de la première rencontre seront publiés en octobre, tandis que ceux des réunions subséquentes seront diffusés dans les deux semaines suivant les</p>	<p>Septembre 2009</p> <p>Décembre 2009</p> <p>Janvier 2010</p> <p>Mars 2010</p>

Recommandations	Réponses de la direction	Échéancier
	<p>réunions.</p> <p>3.5 Le Bureau du dirigeant principal de l'information (BDPI), qui présidera les rencontres mensuelles avec les employés chargés de la GI, des SI et des TI, notamment ceux des unités de gestion, devra donner un caractère officiel à ces réunions. Les rencontres porteront principalement sur les problèmes, les projets, les initiatives et les défis de la GI. Les rapports des décisions prises à ces occasions seront publiés sur l'intranet.</p>	<p>Avril 2010</p>
<p>4. Élaborer une stratégie de formation en GI qui tient compte des besoins et des priorités (p. ex. cadres supérieurs qui participent à la prise de décision stratégique, agents de gestion de l'information). Déterminer les améliorations devant être apportées au cours en ligne et aux autres modes d'apprentissage/moyens de sensibilisation. Donner une formation adéquate et spécifique aux membres du personnel de la GI et leur fournir du matériel documentaire afin de les aider à satisfaire aux exigences de leur description de travail. Au besoin, faire le suivi de la participation aux séances de formation.</p>	<p>EN ACCORD</p> <p>4.1 L'APC effectuera le suivi de la participation au cours en ligne susmentionné ainsi qu'à l'ensemble des activités de formation offertes ou financées par le BDPI, et elle s'assurera de leur réussite.</p> <p>4.2 L'APC évaluera le cours de sensibilisation à la GI actuellement offert en ligne ainsi que les outils d'apprentissage et procédera à son amélioration.</p> <p>4.3 Elle élaborera une stratégie de formation en GI qui comprendra un volet de sensibilisation et tiendra compte des priorités (formation des spécialistes de la GI, par exemple) et des exigences pour chaque poste.</p>	<p>Février 2010</p> <p>Mars 2010</p> <p>Juin 2010</p>
<p>5. - Veiller à ce que les systèmes nationaux répondent aux besoins régionaux et à ce qu'ils soient utilisés à pleine capacité. - Revoir l'utilisation actuelle des bases de données dans les centres de services et les unités de gestion et envisager la possibilité de les éliminer et de les remplacer par les systèmes nationaux existants qui offrent les mêmes fonctionnalités. - Faire en sorte que la priorité soit</p>	<p>PARTIELLEMENT EN ACCORD</p> <p>Certains systèmes nationaux ne peuvent répondre à tous les besoins. Des systèmes régionaux seront exceptionnellement acceptés si les fonctionnalités requises sont inexistantes dans les systèmes nationaux.</p> <p>5.1 Le dirigeant principal de l'information (DPI) fournira au CIE un inventaire des systèmes nationaux et régionaux afin qu'il puisse en prendre connaissance.</p> <p>5.2 Le DPI créera un cadre de hiérarchisation des besoins en informatique afin de s'assurer que les priorités en matière de systèmes et de technologies cadrent bien avec les priorités de l'Agence et les besoins des services régionaux et qu'elles respectent le mandat de Parcs</p>	<p>Mai 2010</p> <p>Mai 2010</p>

Recommandations	Réponses de la direction	Échéancier
<p>accordée aux activités ayant les exigences les plus élevées en ce qui a trait à la valeur opérationnelle, à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de l'information.</p> <p>- s'il avère nécessaire de concevoir des bases de données « locales », élaborer des lignes directrices et une liste de contrôle liées à la conception de base de données indiquant les aspects à prendre en considération (c.-à-d., établissement des exigences opérationnelles et évaluation des contrôles relatifs à la protection de la vie privée et à la sécurité).</p>	<p>Canada prévu dans la loi et les politiques de GI et de TI.</p> <p>5.3 Afin d'assurer une gouvernance et une reddition de comptes efficaces, le DPI collaborera avec les services responsables de la passation des marchés afin d'inclure des modalités spéciales dans tous les contrats. Aux termes de ces dispositions, tous les marchés comprenant des activités de développement de systèmes ou de bases de données devront être approuvés par le DPI avant leur attribution. Par ailleurs, les responsables des systèmes nationaux devraient mener, à intervalle régulier, des examens de leurs systèmes et des sondages auprès des utilisateurs, et les résultats de ces processus devraient être intégrés à l'analyse opérationnelle réalisée avant des modifications.</p> <p>5.4 Le DPI développera une structure d'entreprise pour l'information, les procédés d'affaires, systèmes et technologie. Ces cadres permettront de concevoir des principes et des procédures adéquates qui s'intègrent aux systèmes généraux ainsi qu'à la stratégie de l'Agence.</p>	<p>Juin 2010</p> <p>Décembre 2010</p>
<p>6. Mettre sur pied un service central des formulaires chargé de la création et de la gestion des formulaires de collecte de renseignements. Seule l'utilisation de formulaires conçus et approuvés par ce service devrait être autorisée au sein de l'APC. Le service devrait aussi s'assurer que les formulaires sont conformes aux exigences des lois et des politiques et que les formulaires de collecte de renseignements personnels sont examinés par l'AIPRP.</p>	<p>PARTIELLEMENT EN ACCORD</p> <p>En accord avec le besoin pour une meilleure gestion et coordination des formulaires toutefois le changement de structure ne sera peut-être pas requis. Une révision sera entreprise.</p> <p>6.1 En collaboration avec les directeurs généraux de l'Est et de l'Ouest et du Nord, du directeur exécutif des centres de services, et du DG des Relations externes et de l'Expérience du visiteur et du DGA, le DPI procédera à l'inventaire de tous les formulaires des Finances, des Ressources humaines, de l'Administration et de Sciences sociales. Cet exercice portera également sur l'ensemble des formulaires du Conseil du Trésor pertinents pour Parcs Canada. Le DPI s'assurera qu'un coordonnateur est chargé d'établir cet inventaire et de le mettre à jour.</p> <p>6.2 Par des guides à l'intention de l'ensemble du personnel, le DPI indiquera les sources autorisées à diffuser chaque formulaire.</p> <p>6.3 Le DPI proposera l'établissement d'un service central responsable de créer et de gérer les formulaires de collecte de renseignements, et il élaborera un plan d'action en vue de ce projet.</p>	<p>Juin 2010</p> <p>Septembre 2010</p> <p>Septembre 2010</p>
<p>7. Dresser un inventaire des renseignements détenus mettant en</p>	<p>EN ACCORD</p>	

Recommandations	Réponses de la direction	Échéancier
<p>évidence l'information clé de l'APC ainsi que sa valeur opérationnelle et son rôle. Cet inventaire doit inclure les renseignements personnels afin de permettre la mise à jour du Fichier de renseignements personnels (FRP) de l'APC qui se trouve actuellement sur InfoSource. En se fondant sur l'inventaire, mettre en œuvre des normes de gestion de l'information axées sur sa valeur ou son rôle (notamment des contrôles appropriés relatifs à sa protection). Élaborer un processus qui permettra dorénavant aux fonctions/secteurs d'activités d'évaluer et de documenter leurs besoins en matière de collecte d'information ainsi que le rôle et la valeur opérationnelle de l'information recueillie.</p>	<p>7.1 En collaboration avec le BDPI et les représentants des secteurs d'activités, le gestionnaire chargé de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) examinera les fichiers de renseignements personnels (FRP) publiés actuellement dans Info Source et évaluera leur exactitude. Avec l'aide du Bureau de l'AIPRP, les unités fonctionnelles corrigeront ces FRP et en publieront des versions révisées.</p> <p>7.2 S'il y a lieu, le Bureau de l'AIPRP s'assurera que les responsables de tous les systèmes en inventaire sont bien au fait qu'ils doivent réaliser des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (FRVP) et des évaluations de la menace et des risques (EMR).</p> <p>7.3 Avec le soutien du BDPI, le gestionnaire chargé de l'AIPRP élaborera des processus et des services qui permettront, avec unités fonctionnelles, la mise en œuvre de stratégies de protection de la vie privée pour les cinq activités de programme. Il réalisera également des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée pour tous les nouveaux systèmes utilisés pour recueillir ou saisir des renseignements personnels.</p> <p>7.4 L'APC a entrepris un inventaire des renseignements détenus dans le cadre du Projet d'évaluation de Parcs Canada, aux termes duquel les unités fonctionnelles doivent déterminer les ressources informationnelles ayant une valeur opérationnelle.</p> <p>7.5 Le DPI dirigera également un projet d'inventaire exhaustif des fonds de renseignements qui portera sur l'ensemble des documents de l'APC, autant en format électronique qu'imprimé.</p>	<p>Juin 2010</p> <p>Juin 2010</p> <p>Septembre 2010</p> <p>Décembre 2010</p> <p>Décembre 2011</p>
<p>8. Élaborer une norme de classification des renseignements afin d'assurer l'organisation uniforme des documents imprimés et des renseignements électroniques.</p>	<p>EN ACCORD</p> <p>8.1 En collaboration avec des représentants de chaque activité de programme, le BDPI établira, en tenant compte des rôles et des activités de l'Agence, des normes de classification de l'information (NCI) qui seront utilisées pour la gestion des ressources informationnelles tant en format électronique qu'imprimé.</p>	<p>Septembre 2010</p>
<p>9. Mettre en œuvre un système intégré de gestion électronique des documents et des dossiers (EDRM) comptant un seul point d'accès à tous les documents électroniques et entrepôts de données</p>	<p>PARTIELLEMENT EN ACCORD</p> <p>Le financement pour l'implantation d'un système intégré est présentement non disponible. La planification et l'implantation d'une solution se feront afin d'adresser les zones à haut risque.</p>	

Recommandations	Réponses de la direction	Échéancier
structurées pertinents.	<p>9.1 Le BPDJ met actuellement à l'essai une nouvelle solution qui améliorera la collaboration.</p> <p>9.2 S'il obtient les fonds nécessaires, le BPDJ analysera les besoins des utilisateurs et les exigences système, puis créera ou achètera les différentes composantes des outils nécessaires aux activités suivantes : gestion documentaire; recherche interne; collaboration; gestion des photos, des images et des actifs numériques, administration de la preuve électronique; établissement des métadonnées des documents; création de rapports, de blogues et de wikis; gestion des données géospatiales; administration des dépôts centraux de sources d'information en format électronique.</p>	<p>En cours</p> <p>Mars 2012</p>
<p>10. S'assurer que des protocoles d'entente (PE) sont établis pour toutes les activités concernant le partage de données avec des tiers. Élaborer un processus pour garantir l'approbation et la surveillance appropriée de toutes les activités de partage de données.</p>	<p>EN ACCORD</p> <p>10.1 Au moyen d'une enquête auprès de l'ensemble du personnel, le DPI identifiera les employés qui doivent partager des renseignements et les intervenants avec qui ils les échangent et déterminera si des ententes régissent ce processus.</p> <p>10.2 En collaboration avec les services juridiques, le bureau de la sécurité de l'Agence et le Bureau de l'AIPRP, le BPDJ fournira des consignes sur les ententes de partage de renseignements ainsi que des instructions quant aux changements à apporter aux accords existants afin que ces documents respectent les lois et les politiques en vigueur dans les provinces et les territoires.</p> <p>10.3 Il mettra aussi au point des directives, des procédures, des trousseaux d'information et des modèles d'entente, que le CIE devra approuver. Dans ce contexte, le CIE sera chargé d'exercer une surveillance permanente.</p>	<p>Juin 2010</p> <p>Décembre 2010</p> <p>Décembre 2010</p>
<p>11. S'assurer que des protocoles de GI cohérents sont établis avant de recueillir des renseignements dans le cadre d'activités comme des programmes de surveillance.</p>	<p>EN ACCORD</p> <p>11.1 Le DPI présentera au CIE un protocole et un cadre dans lesquels il proposera un plan d'action en vue de l'élaboration d'outils d'intervention.</p> <p>11.2 Le DPI élaborera des outils qui aideront les responsables des activités de programme à réaliser des analyses, et il les mettra en œuvre au cours des prochains exercices financiers.</p>	<p>Mars 2010</p> <p>Septembre 2012</p>
<p>12. Concevoir des politiques et des procédures de sauvegarde, qui</p>	<p>EN ACCORD</p>	

Recommandations	Réponses de la direction	Échéancier
<p>devraient être intégrées à un plan de gestion de la continuité des opérations et à un plan de secours officiels. Dans le cadre de ce processus, revoir les contrôles environnementaux des centres de gestion des documents et des salles de serveurs et indiquer les documents essentiels.</p>	<p>12.1 Le DPI élaborera des politiques et de procédures définissant les mesures de sauvegarde prévues pour les systèmes de TI centraux et pour ceux du Bureau national, et il échangera à ce sujet avec les spécialistes de la GI et de la TI affectés aux centres de services et aux unités de gestion.</p> <p>12.2 Le DPI s'assurera, avec l'agent de sécurité du ministère (ASM), que les évaluations des répercussions sur les opérations (ERO) traitent adéquatement de la question des renseignements et des données. Une fois que les exigences en matière de GI et de TI auront été précisées dans l'ERO, le DPI prendra les mesures nécessaires pour qu'elles soient intégrées au plan de continuité des opérations de l'Agence et mettra au point un plan de reprise après sinistre. (Remarque : le DPI devra en outre examiner les systèmes de contrôle de l'environnement dans les centres de documentation et les salles de serveurs.)</p> <p>12.3 Le DPI communiquera avec tous les responsables des centres de documents afin de les informer de leurs responsabilités quant aux mesures de contrôle de l'environnement. L'APC évaluera tous ses centres au cours des trois prochaines années. La première année sera consacrée à la vérification des dépôts de documents des centres de services et des unités de gestion à risque, tandis que les deuxième et troisième seront allouées, respectivement, à l'inspection des directions générales du Bureau national et à l'examen des unités de gestion restantes.</p>	<p>Juin 2010</p> <p>Décembre 2010</p> <p>Décembre 2010</p>
<p>13. Conformément aux exigences des politiques, procéder à des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) et à des évaluations de la menace et des risques (EMR) portant sur les systèmes nationaux, en accordant la priorité aux systèmes qui contiennent les renseignements les plus délicats. Élaborer une politique d'évaluation des risques relatifs à la protection de la vie privée et à la sécurité, qui indique à quel moment les ÉFVP/EMR doivent être réalisées et qui décrit le processus officiel pour leur réalisation et leur approbation.</p>	<p>EN ACCORD</p> <p>13.1 Avec l'aide du DPI, le gestionnaire de l'AIPRP procédera à l'inventaire des systèmes de données et des documents imprimés afin d'identifier les fonds de renseignements qui contiennent des renseignements personnels. Une fois que les résultats de cet inventaire auront été rassemblés et qu'un ordre de priorité aura été établi, il élaborera un plan de projet afin de pouvoir mener, s'il y a lieu, des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFRVP) et des évaluations de la menace et des risques (EMR).</p> <p>13.2 Le gestionnaire de l'AIPRP procédera à la création et à la publication des fichiers de renseignements personnels (FRP) en tenant compte des constatations faites dans le rapport de 2008-2009 sur le Cadre de responsabilisation de gestion. Le Bureau de l'AIPRP a d'ailleurs entrepris, avec les unités, un examen des systèmes qui servent actuellement à la collecte, à la conservation et à la communication des renseignements personnels afin d'établir un plan d'action pour la réalisation d'EFRVP et d'EMR.</p>	<p>Juin 2010</p> <p>Juin 2010</p>

Recommandations	Réponses de la direction	Échéancier
	<p>13.3 Le gestionnaire de l'AIPRP établira, dans une directive, des procédures qui reflètent les politiques actuelles du Conseil du Trésor et fera approuver cette directive par le Conseil exécutif. Avec le DPI, le Bureau de l'AIPRP s'assurera que de la formation à ce sujet soit intégrée au cours de sensibilisation à la GI destiné aux gestionnaires.</p> <p>13.4 Le gestionnaire de l'AIPRP recommandera d'améliorer le formulaire de demande d'approbation de projet en y ajoutant une section sur les EFRVP et les EMR.</p>	<p>Juin 2010</p> <p>Juin 2010</p>
<p>14. À partir du plan de travail actuel de l'AIPRP, créer un cadre de gestion axé sur les risques tenant compte des structures, des politiques, des procédures et des systèmes relatifs à l'attribution des responsabilités, à la coordination du travail, à la gestion des risques et au respect de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>. Consacrer les ressources nécessaires à la réduction de l'arriéré des demandes d'accès à l'information.</p>	<p>EN ACCORD</p> <p>14.1 Un examen des demandes en attente a été entrepris et des contacts sont actuellement établis avec les cadres supérieurs à cet effet.</p> <p>14.2 Le gestionnaire de l'AIPRP mettra au point un cadre sur les processus d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, qu'il présentera au CIE et au Conseil exécutif. Ce cadre définira, entre autres, les rôles des personnes-ressources affectées à l'AIPRP et les procédures qu'elles devront suivre, les responsabilités de la haute direction et du personnel, les procédures de traitement des demandes et la formation à donner aux cadres supérieurs et aux personnes-ressources chargées de l'AIPRP.</p>	<p>En cours</p> <p>Juin 2010</p>
<p>15. Veiller à ce que Bibliothèque et Archives Canada émette une autorisation de disposer de documents. Entre-temps, donner des conseils quant à l'utilisation d'autorisations pluri-institutionnelles de disposer de documents (APDD).</p>	<p>EN ACCORD</p> <p>15.1 Tous les fonds de renseignements ayant une valeur opérationnelle seront identifiés, et les délais de conservation des documents seront déterminés en fonction de critères propres à Parcs Canada.</p> <p>15.2 Par une étude des archives, Bibliothèque et Archives Canada identifiera les renseignements de l'Agence qui ont une valeur permanente pour les Canadiens.</p> <p>15.3 L'établissement d'une autorisation de disposer de documents comprenant des modalités particulières permettra à Parcs Canada de transférer ou de détruire certains de ses renseignements.</p>	<p>Décembre 2011</p> <p>Décembre 2011</p> <p>Décembre 2011</p>
<p>16. Assurer la mise en œuvre d'une politique et d'une procédure de gestion</p>	<p>EN ACCORD</p>	

Recommandations	Réponses de la direction	Échéancier
<p>des intrusions et des incidents en matière de GI, notamment des mesures de suivi adéquates.</p>	<p>16.1 Le DPI établira une politique et un processus pour ce qui est des intrusions et des incidents touchant les systèmes de GI. Il y inclura des procédures d'atténuation et des modalités qui devront être ajoutées à tous les protocoles d'entente avec des tiers portant sur la GI ou sur le partage de renseignements.</p>	<p>Mars 2012</p>
	<p>16.2 Le DPI mettra en œuvre cette politique et ce processus et en fera un suivi adéquat.</p>	<p>Mars 2012</p>

ANNEXE C: DÉLAIS POUR COMPLÉTER LE PLAN D' ACTIONS

La vérification a identifié 16 recommandations afin d'améliorer la gestion de l'Information. Le dirigeant principal de l'information a proposé un plan d'actions adressant toutes les recommandations. Certaines des mesures correctives nécessitent plus d'une étape pour atteindre l'objectif visé. Pour répondre au plan d'actions, un total de 47 actions sera requis. Prenez note qu'aucune action n'est prévue entre avril 2011 et mars 2012 toutefois un suivi habituel sera effectué. Le tableau suivant donne un aperçu des délais de mise en oeuvre des actions tels qu'indiqués à l'annexe B.

Sommaire du plan d'actions par période			
Après 6 mois septembre 2010	Après 12 mois mars 2011	Après 24 mois mars 2012	Après 30 mois septembre 2012
1.1 et 1.2	1.3		
2.1	2.2		
3.1 to 3.5			
4.1 to 4.3			
5.1 to 5.3	5.4		
6.1 to 6.3			
7.1 to 7.3	7.4	7.5	
8.1			
9.1		9.2	
10.1	10.2 et 10.3		
11.1			11.2
12.1	12.2 et 12.3		
13.1 à 13.4			
14.1 et 14.2		15.1 à 15.3 16.1 et 16.2	
Total 31 66 % mis en oeuvre	Total 8 83 % mis en oeuvre	Total 7 98 % mis en oeuvre	Total 1 100 % mis en oeuvre