

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

le 15 septembre 2006

Table des matières

Résumé

1.0 Introduction.....	6
1.1 Responsable du projet.....	6
1.2 Contexte.....	6
2.0 Objectif(s).....	10
3.0 Portée.....	10
4.0 Méthodologie.....	11
5.0 Conclusions.....	12
6.0 Observations et recommandations.....	13
6.1 La mesure dans laquelle la gestion de l'information relative aux ressources humaines permet de répondre aux besoins ministériels.....	14
6.2 La pertinence du soutien fonctionnel fourni pour combler les exigences ministérielles de la DGRHGMT.....	18
6.3 La pertinence des processus et des pratiques internes de gestion de l'information relative aux ressources humaines qui permettent d'assurer la conformité aux politiques pertinentes du Secrétariat du Conseil du Trésor.....	19
Annexe A – Critères de vérification.....	21

Résumé

La vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines a été effectuée conformément au Plan d'évaluation et de vérification de Patrimoine canadien (PCH) pour 2004-2005.

La vérification visait à fournir une évaluation indépendante et objective des points suivants :

1. la mesure dans laquelle la gestion de l'information relative aux ressources humaines permet de répondre aux besoins ministériels, y compris la qualité et l'opportunité de l'information relative aux ressources humaines utilisée pour la prise de décisions;
2. la pertinence du soutien fonctionnel fourni pour combler les exigences opérationnelles de la Direction générale des ressources humaines et de la gestion du milieu du travail (DGRHGMT);
3. la pertinence des processus et des pratiques internes de gestion de l'information relative aux ressources humaines conçus pour assurer la conformité aux politiques pertinentes du Secrétariat du Conseil du Trésor, et plus spécifiquement de la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale*.

La vérification a été effectuée conformément aux *Normes de la pratique professionnelle de la vérification interne* de l'Institut des vérificateurs internes et à la *Politique sur la vérification interne* du Conseil du Trésor.

Les résultats de la vérification aideront PCH à améliorer ses pratiques, contrôles, procédures et processus utilisés pour la gestion de l'information relative aux ressources humaines. Les conclusions et les principales constatations indiquées ci-après devraient être analysées dans le contexte du rapport d'ensemble ainsi que de la portée et de l'approche connexes. Les conclusions de l'équipe de vérification sont fondées sur l'évaluation des constatations en fonction de critères préétablis et tiennent compte des travaux de vérification menés de décembre 2004 à mars 2005 et d'octobre à novembre 2005. Nous estimons que les travaux de vérification ont été suffisants et que les éléments probants ont été recueillis pour appuyer les conclusions contenues dans le présent rapport de vérification.

Principales constatations

Nos conclusions sont fondées sur l'évaluation des constatations en fonction de critères préétablis définis à l'annexe A. Les conclusions et les principales constatations sont expliquées plus en détail aux sections 5 et 6 du présent rapport.

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

Les constatations qui se rapportent au premier objectif et qui sont indiquées aux sections 5 et 6 démontrent que la gestion de l'information relative aux ressources humaines devrait être améliorée pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs ministériels.

Les constatations qui se rapportent au deuxième objectif et qui sont indiquées aux sections 5 et 6 démontrent que le soutien fonctionnel actuellement offert est adéquat pour répondre aux exigences opérationnelles de la DGRHGMT, à l'exception du besoin de documenter et de tester les principaux contrôles visant l'intégrité des données.

En ce qui concerne le troisième objectif, les vérificateurs ne peuvent actuellement formuler une opinion compte tenu du fait que la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale de PCH est actuellement finalisée, et que les résultats du Diagnostic des capacités de gestion de l'information n'étaient pas disponibles au moment de la vérification.

Recommandations

Il est recommandé :

1. qu'une évaluation officielle des besoins des utilisateurs soit effectuée.
 - a) La directrice des Services internes de la DGRHGMT devrait continuer de consulter les représentants de tous les niveaux de gestion des divers secteurs fonctionnels et programmes du Ministère pour officiellement évaluer leurs besoins types en matière d'information relative aux ressources humaines et de la présentation de rapports aux niveaux stratégique, opérationnel et administratif.
 - b) Le groupe d'utilisateurs devrait envisager de nouvelles sources possibles d'information ou de rapports qui pourraient permettre de satisfaire aux exigences en vertu de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* qui continuera d'évoluer au fil du temps.
 - c) Cette évaluation des besoins devrait être un des éléments importants de la prise de décisions relatives aux nouvelles fonctionnalités qui peuvent être requises dans le système d'établissement de rapports sur les ressources humaines.
2. que la directrice des Services internes de la DGRHGMT s'assure que les systèmes d'information et d'établissement de rapports sur les ressources humaines soient modifiés pour répondre aux besoins des utilisateurs définis dans le cadre de l'évaluation des besoins des utilisateurs.

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

3. que la directrice des Services internes de la DGRHGMT veille à ce que ses représentants poursuivent leurs efforts pour informer les utilisateurs du Ministère de la source et de l'utilisation de l'information fournie.
4. que la directrice des Services internes de la DGRHGMT veille à ce que ses représentants poursuivent leurs efforts pour officialiser les politiques et les procédures visant l'intégrité des données dans la version 8 de PeopleSoft.

Les principaux contrôles visant l'intégrité des données devraient être documentés et testés pour en assurer l'efficacité.

5. que le directeur de la Gestion du savoir et de l'information veille à poursuivre les efforts pour finaliser les politiques et les processus de gestion de l'information afin de satisfaire aux exigences de la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale.

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

1.0 Introduction

La Direction générale des ressources humaines et de la gestion du milieu du travail (DGRHGMT) offre une grande variété de services en matière de ressources humaines, de gestion des installations, et protection et de sécurité à tous les employés du Ministère. La mission de la Direction générale est la suivante :

« offrir des services et des conseils de qualité qui favorisent un milieu où il fait bon travailler et apprendre et au sein duquel le ministère du Patrimoine canadien peut attirer, former et maintenir en poste les candidats dont il a besoin pour contribuer à un Canada créatif et cohésif. »

La vision de la Direction générale est d'être à l'avant-garde quant aux questions liées aux ressources humaines parce qu'elle anticipe les besoins du Ministère et y répond, de renforcer son image en tant qu'employeur et de favoriser la confiance entre les gestionnaires, les employés et les syndicats. Pour y arriver, la Direction générale est guidée par quatre principes directeurs :

- Favoriser la pleine participation de tous les gestionnaires et employés dans un esprit de respect mutuel et d'appréciation des forces de chacun;
- Faire preuve d'impartialité et d'équité dans la prestation des services et des conseils et de diligence raisonnable à tous les égards;
- De façon constante, fournir des services et des conseils fiables, en temps opportun et axés sur les résultats;
- Définir des stratégies et des solutions proactives, créatives et économiques.

1.1 Responsable du projet

La vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines a été effectuée conformément au Plan de vérification et d'évaluation de 2004-2005 approuvé par le ministère du Patrimoine canadien (PCH).

1.2 Contexte

1.2.1 Stratégies de la Direction générale

Pour réaliser sa mission, la DGRHGMT dispose de quatre stratégies globales pour 2004-2007 :

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

- 1) Édifier un milieu de travail inclusif – La DGRHGMT appuiera le Ministère dans ses efforts pour recruter un effectif impartial, compétent, fiable, représentatif et bilingue en alignant les stratégies de ressourcement et les plans d'action sur les besoins opérationnels du Ministère et en préparant le terrain pour la mise en œuvre du projet de modernisation de la dotation. Cette stratégie dépend des pratiques de dotation, du respect des langues officielles, de l'équité en matière d'emploi et des exigences de *Faire place au changement*, ainsi que de l'intégration de la planification des ressources humaines dans la planification opérationnelle.
- 2) Renforcer un milieu de travail inclusif – La DGRHGMT appuiera le Ministère dans ses efforts pour acquérir et communiquer le savoir, les aptitudes et les compétences dont les gestionnaires et les employés de tous les niveaux ont besoin pour bien s'acquitter de leur travail en alignant les stratégies d'apprentissage et les plans d'action sur les besoins opérationnels du Ministère et en appuyant les progrès de PCH en vue de devenir une organisation apprenante. Cette stratégie dépend des pratiques de formation et de perfectionnement, de la gestion du rendement et des possibilités en matière de développement professionnel.
- 3) Appuyer un milieu de travail inclusif – La DGRHGMT appuiera le Ministère dans ses efforts pour offrir un environnement de travail confortable, sûr, sécuritaire et harmonieux dans lequel les gestionnaires et les employés se sentent valorisés et capables d'atteindre une harmonie dans leurs vies professionnelle et personnelle. Cette stratégie dépend des pratiques de gestion du rendement, et des pratiques en matière de santé et de sécurité, de la gestion des installations, des relations de travail, ainsi que des pratiques relatives à la poursuite des activités à la planification d'urgence.
- 4) Excellence en gestion – La DGRHGMT alignera ses services, ses conseils et sa technologie sur les besoins opérationnels du Ministère et préparera le terrain pour la mise en œuvre du projet de modernisation des ressources humaines par l'intermédiaire d'une stratégie de services, d'un plan d'action et de consultations avec les clients et les intervenants.

1.2.2 Structure

Au moment de la réalisation de cette vérification, la Direction générale des ressources humaines et de la gestion du milieu du travail comptait sept directions : Services exécutifs et programmes de perfectionnement; Apprentissage et bien-être en milieu de travail; Programmes ministériels et services aux secteurs; Services internes; Recherche et élaboration de stratégies; Services de sûreté et sécurité; Gestion des installations. La Direction générale des services du savoir, de

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

l'information et de la technologie, et plus particulièrement la direction responsable des services de gestion de l'information et du savoir, appuie la gestion de l'information relative aux ressources humaines.

1.2.3 Principaux systèmes

La Direction générale des ressources humaines et de la gestion du milieu du travail utilise plusieurs systèmes pour gérer l'information :

- ✓ PeopleSoft 8 (maintenant connu sous le nom de GC SGRH) est utilisé pour trouver de l'information sur les postes et des renseignements personnels sur les employés, en plus de gérer les congés. Ce système est l'une des principales sources d'information relative aux ressources humaines et joue un rôle important dans la préparation des rapports de la DGRHGMT sur les effectifs, la dotation, la classification et les congés.
- ✓ Le Système régional de paye gère la rémunération des employés et le paiement des heures supplémentaires
- ✓ Le Système d'information sur les langues officielles (AVIVA – géré par Travaux publics) conserve l'information sur le profil des langues officielles des employés. L'information recueillie par ce système est téléchargée dans le système GC SGRH
- ✓ Le Système de report d'accidents et d'incidents du Ministère (géré par DRHC) conserve l'information sur les accidents du travail
- ✓ Le Système de gestion de l'apprentissage et du rendement conserve les plans d'apprentissage des employés ainsi que leurs objectifs de travail et rapports de rendement
- ✓ Les systèmes de suivi de la dotation et de la classification conservent les demandes de services des clients et en fait le suivi
- ✓ Le système de suivi de la sécurité fait le suivi des autorisations de sécurité des employés
- ✓ Le système de suivi de la rémunération au rendement fait le suivi de la rémunération conditionnelle des cadres supérieurs
- ✓ Les données tirées des sondages annuels menés auprès des employés servent à orienter la prise de décisions touchant des questions liées aux cultures d'apprentissage et d'organisation du Ministère, en plus de contrôler le leadership sur les questions d'équité

1.2.4 Principaux changements

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a récemment présenté son Cadre de gestion de l'information au sein du gouvernement du Canada, qui met en lumière l'importance de gérer l'information comme une ressource opérationnelle stratégique, de se servir des normes et des pratiques liées à la gestion de l'information, et de présenter de l'information de qualité pour appuyer l'exécution des opérations dans le secteur public. Ce cadre présente un ensemble commun de normes et de principes acceptables dont devraient se servir les ministères gouvernementaux dans leur gestion de l'information.

Le Conseil du Trésor, dans le but de mettre de l'avant l'initiative ministérielle concernant les services et les systèmes administratifs communs, aide également les ministères à déterminer quels travaux de développement liés aux systèmes de base en matière de gestion de l'information du gouvernement du Canada, comme le système GC SGRH, peuvent être entrepris.

Les récents changements apportés à l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ont également d'importantes répercussions sur la gestion de l'information relative aux ressources humaines et exigent des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée afin d'assurer la protection appropriée des renseignements personnels.

À la suite de l'examen des pratiques de gestion de l'information de PCH effectué en juillet 2003 par la Direction générale des examens ministériels, diverses initiatives ont permis de combler les besoins du gouvernement fédéral en matière de gestion de l'information gouvernementale. Parmi les principales initiatives actuellement en cours de réalisation au sein du Ministère, mentionnons :

- Élaboration d'une politique de gestion de l'information ministérielle qui est conforme à la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale*;
- Élaboration d'une stratégie ministérielle de GI/TI, conçue pour coordonner les investissements et les projets en GI/TI en vue d'appuyer les services aux opérations, d'améliorer l'infrastructure et l'information actuelles et d'en renforcer l'interopérabilité, et de gérer l'information comme un atout stratégique utile;
- Mise en place d'un programme d'attribution des bureaux des dossiers;
- Mise sur pied d'un groupe de travail sur la tenue des dossiers;
- L'inauguration d'un centre du savoir qui servira de dépositaire central pour répondre aux besoins et demandes d'information du Ministère.

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

Les SSIT ont récemment entrepris un Diagnostic des capacités de GI pour évaluer pleinement le niveau actuel de la maturité concernant la GI du Ministère et déterminer les états finaux souhaités et les plans d'action visant l'amélioration de six critères essentiels. Cela permettra de veiller à ce que le Ministère respecte la politique du Conseil du Trésor et d'améliorer les pratiques actuelles de gestion de l'information.

2.0 Objectif(s)

La vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines visait à fournir une évaluation objective et indépendante de :

- La mesure dans laquelle la gestion de l'information relative aux ressources humaines effectuée par la DGRHGMT permet de répondre aux besoins ministériels, y compris la qualité et l'opportunité de l'information relative aux ressources humaines utilisée pour la prise de décisions;
- La pertinence du soutien fonctionnel fourni pour combler les exigences opérationnelles de la DGRHGMT;
- La pertinence des processus et des pratiques internes de gestion de l'information relative aux ressources humaines conçus pour assurer la conformité aux politiques pertinentes du Secrétariat du Conseil du Trésor, et plus spécifiquement de la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale*.

Les pratiques de gestion ainsi que les systèmes et contrôles connexes de gestion de l'information relative aux ressources humaines au sein du Ministère ont été comparés aux critères retenus pour la vérification. Un écart par rapport aux critères de vérification qui menaceraient grandement l'atteinte des objectifs de PCH serait reporté comme une lacune notable.

3.0 Portée

Compte tenu de la grande variété des systèmes utilisés par la DGRHGMT pour préparer des rapports sur les décisions en matière de gestion, une décision a été prise au début de la vérification de ne s'attarder qu'au système GC SGRH qui enregistre de l'information sur les gens, les postes et les congés.

La vérification visait les contrôles sur l'exactitude et l'intégrité de l'information relative aux ressources humaines utilisée pour la prise de décisions qui est générée par le système GC SGRH.

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

La vérification touchait les pratiques, processus et procédures (sur la planification, les besoins des utilisateurs, la gestion des données et l'accès aux utilisateurs) liés à la gestion de l'information relative aux ressources humaines en place au moment de la vérification ou qui devaient être mis en œuvre dans le cadre des efforts constants du Ministère pour améliorer les pratiques de gestion de l'information, et qui visaient à évaluer l'efficacité et l'efficacite avec lesquelles les besoins en matière d'information relative aux ressources humaines des principaux utilisateurs sont actuellement comblés.

Les constatations et conclusions de notre vérification découlent principalement des travaux de vérification que nous avons menés de décembre 2004 à mars 2005 et d'octobre à novembre 2005.

Les vérificateurs n'ont pu évaluer le caractère des processus et des pratiques internes de gestion de l'information relative aux ressources humaines conçus pour assurer la conformité aux politiques pertinentes du Secrétariat du Conseil du Trésor. La politique sur la gestion de l'information gouvernementale de PCH était en voie d'élaboration au moment de l'évaluation et le diagnostic des capacités de la gestion de l'information n'était pas encore terminé. Compte tenu de ces circonstances, les vérificateurs n'ont pas été en mesure d'effectuer leur examen.

4.0 Méthodologie

La vérification a été effectuée conformément aux *Normes de la pratique professionnelle de la vérification interne* de l'Institut des vérificateurs internes et à la *Politique sur la vérification interne* du Conseil du Trésor.

L'approche de la vérification prévoyait une vérification de la documentation portant sur la gestion de l'information relative aux ressources humaines fondée sur les données du système GC SGRH et les consultations avec les représentants de la DGRHGMT et des SSIT, et divers utilisateurs de l'information relative aux ressources humaines et des rapports connexes dans l'ensemble du Ministère.

Les critères de vérification définissent les normes de rendement et de contrôle par rapport auxquelles les pratiques, processus et procédures de gestion de l'information relative aux ressources humaines liés au système GC SGRH étaient évalués. Ils sont définis comme étant des attentes raisonnables pour ces processus et pratiques qui visent l'atteinte des résultats et des objectifs prévus du Ministère et de la Direction générale. Les critères ont été choisis selon notre connaissance et notre expérience de la gestion de l'information et des ressources humaines; en fonction des exigences législatives et réglementaires; en fonction des normes, politiques et pratiques suivies par PCH et d'autres organismes du secteur public; et de textes spécialisés. Plus particulièrement, nous faisons ici référence aux *Lignes directrices de la vérification COBIT*, La

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

vérification de la gestion des ressources humaines du Bureau du vérificateur général, le *Cadre pour une saine gestion des ressources humaines dans la fonction publique* du Conseil du Trésor, ainsi que d'autres politiques du SCT qui touchent la gestion de l'information, comme la *Politique de gestion de l'information gouvernementale* et le *Guide de revue de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement*.

Les critères de vérification sont indiqués à l'annexe A du présent rapport. Chacun des critères a été examiné dans le cadre de nos consultations avec divers représentants du ministère du Patrimoine canadien et de l'examen de la documentation pertinente, et en fonction des principales pratiques des cadres de contrôle de la gestion.

5.0 Conclusions

Nos conclusions de chacun des objectifs de la vérification sont fondées sur le critère énoncé dans le rapport.

Objectif 1 : Évaluer la mesure dans laquelle la gestion de l'information relative aux ressources humaines permet de répondre aux besoins ministériels, y compris la qualité et l'opportunité de l'information relative aux ressources humaines utilisée pour la prise de décisions.

Les constatations indiquées ci-dessous illustrent que la gestion de l'information relative aux ressources humaines devrait être améliorée pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs ministériels.

Les vérificateurs ont conclu ce qui suit :

- Les politiques et les procédures visant l'intégrité des données figurant dans la version 7 de PeopleSoft n'ont pas été officialisées.
- Pour des raisons de confidentialité, l'accès aux systèmes d'information relative aux ressources humaines a été limité aux utilisateurs de la DGRHGMT, réduisant ainsi la disponibilité de renseignements opportuns à la prise de décisions pour les gestionnaires de PCH et d'autres utilisateurs.

Objectif 2 : Évaluer la pertinence du soutien fonctionnel fourni pour combler les exigences opérationnelles de la Direction générale des ressources humaines et de la gestion du milieu du travail (DGRHGMT).

Les constatations décrites ci-dessous permettent de déterminer que, à l'heure actuelle, le soutien fonctionnel est suffisant pour répondre aux exigences opérationnelles de la DGRHGMT, à

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

l'exception de la nécessité de documenter et de tester les principaux contrôles visant l'intégration des données.

Les vérificateurs ont conclu ce qui suit :

- Des contrôles existent pour veiller à ce que tous les domaines obligatoires soient remplis.
- Un examen de la qualité de l'information relative aux ressources humaines est terminé avant l'établissement des tableaux de bord.
- Les politiques et les procédures visant l'intégrité des données figurant dans la version 8 de PeopleSoft n'ont pas été officialisées.

Il est à noter que la documentation portant sur les politiques et les procédures liées à la version 8 de PeopleSoft est actuellement en voie de réalisation.

Objectif 3 : Évaluer la pertinence des processus et des pratiques internes de gestion de l'information relative aux ressources humaines conçus pour assurer la conformité aux politiques pertinentes du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Les vérificateurs ne peuvent actuellement émettre d'opinion en raison du fait que la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale de PCH est en voie de réalisation et que les résultats du Diagnostic des capacités de gestion de l'information n'étaient pas disponibles au moment de la vérification.

Les vérificateurs ont conclu ce qui suit :

- La Politique sur la gestion de l'information gouvernementale de PCH est en cours d'élaboration.
- Un Diagnostic des capacités de gestion de l'information sera bientôt terminé.
- Des politiques existent concernant l'utilisation du courrier électronique et d'Internet.

6.0 Observations et recommandations

Nos constatations sont indiquées ci-dessous pour chaque observation et objectif de vérification. Pour chaque enjeu, les critères de vérification précis auxquels se rapportent l'enjeu et les résultats de notre évaluation actuelle par rapport à ce critère sont décrits.

6.1 La mesure dans laquelle la gestion de l'information relative aux ressources humaines permet de répondre aux besoins ministériels.

Les constatations décrites ci-dessous illustrent le fait que la gestion de l'information relative aux ressources humaines devrait être améliorée pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs ministériels.

Les vérificateurs ont conclu ce qui suit :

- Les politiques et les procédures visant l'intégrité des données figurant dans la version 7 de PeopleSoft n'ont pas été officialisées.
- Pour des raisons de confidentialité, l'accès aux systèmes d'information relative aux ressources humaines a été limité aux utilisateurs de la DGRHGMT, réduisant ainsi la disponibilité de renseignements opportuns à la prise de décisions pour les gestionnaires de PCH et d'autres utilisateurs.

Observation n° 1 : Les besoins en matière d'information relative aux ressources humaines des utilisateurs ministériels n'ont pas officiellement été définis.

Critère : Les principaux intervenants et représentants des clients sont consultés en ce qui concerne les règlements, la politique, ainsi que la conception et l'exécution de l'information relative aux ressources humaines pour veiller à ce que les répercussions subséquentes soient visibles, que les besoins soient pris en compte et que leur degré de satisfaction à l'égard des services soit évalué.

L'équipe de vérification a interrogé cinq gestionnaires de PCH au niveau du DG et du SMA. Quatre de ces cinq utilisateurs étaient d'avis que les rapports ad hoc existants et le tableau de bord ne répondaient pas à tous leurs besoins spécifiques en matière d'information relative aux ressources humaines. La DGRHGMT a établi un Comité directeur sur la gestion de l'information en mars 2005. Un des objectifs du Comité est d'organiser un forum où les besoins des utilisateurs peuvent être traités d'un point de vue fonctionnel.

Critère : Un mécanisme existe pour répondre rapidement aux demandes ad hoc de rapports et d'analyses de l'information relative aux ressources humaines.

Depuis novembre 2005, l'accès au système GC SGRH est limité au personnel de la DGRHGMT. Pour obtenir des rapports ad hoc, les utilisateurs doivent présenter une demande à la DGRHGMT, qui prépare les rapports pour eux (les rapports types sont envoyés sur une base régulière, tandis que les rapports ad hoc sont préparés sur demande). Le processus peut être long et entraîner des retards ou se traduire par un manque d'efficacité du processus de production des rapports.

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

On s'attend à ce que d'autres rapports types ciblés par les utilisateurs soient disponibles dans la version 8 du système GC SGRH.

Recommandation n° 1 : Une évaluation officielle des besoins des utilisateurs devrait être effectuée.

La directrice des Services internes de la DGRHGMT devrait continuer de consulter les représentants de tous les niveaux de gestion des divers secteurs fonctionnels et programmes du Ministère pour officiellement évaluer leurs besoins types en matière d'information relative aux ressources humaines et à la présentation de rapports aux niveaux stratégique, opérationnel et administratif. Le groupe d'utilisateurs devrait envisager de nouvelles sources possibles d'information ou de rapports qui pourraient permettre de satisfaire aux exigences en vertu de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* qui continuera d'évoluer au fil du temps.

Cette évaluation des besoins devrait être un des éléments importants de la prise de décisions relatives aux nouvelles fonctionnalités qui peuvent être requises dans le système d'établissement de rapports sur les ressources humaines.

Réponse de la direction

Une évaluation officielle des besoins des utilisateurs a été effectuée parmi les utilisateurs du secteur des ressources humaines pour évaluer les nouvelles fonctionnalités et les exigences en matière de rapport qui permettraient de respecter les exigences de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*. Le Conseil du Trésor a établi la version 8.9 du système GC SGRH comme la plate-forme pour le développement de fonctionnalités dans l'ensemble du gouvernement, comme l'interface de la paye, le recrutement électronique, le système libre-service pour les congés, l'interface de sécurité, les portails des gestionnaires et des employés, et l'établissement de rapports. Tout investissement effectué par Patrimoine canadien dans le but de personnaliser ces fonctionnalités dans sa plate-forme actuelle, à savoir la version 8.0, devrait être renouvelé pour la version 8.9 et, dans le contexte de l'initiative ministérielle concernant les services et les systèmes administratifs communs, aurait peu de chance de recevoir l'approbation nécessaire du Conseil du Trésor. Une évaluation officielle des besoins sera effectuée auprès des cadres supérieurs de divers secteurs fonctionnels et programmes du Ministère d'ici décembre 2006 et l'information recueillie sera transmise au regroupement du système GC SGRH.

En ce qui concerne les exigences en matière d'établissement de rapport, une réévaluation des exigences normalisées de rapport a été réalisée; des rapports ont été préparés et sont distribués sur une base régulière. Une évaluation de toute autre exigence de rapport pour les gestionnaires et le milieu administratif sera effectuée d'ici décembre 2007.

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

Observation n° 2 : L'information relative aux ressources humaines n'est pas accessible à tous les utilisateurs du Ministère.

Critère : D'importantes décisions en matière de ressources humaines sont adéquatement appuyées par l'information pertinente.

Critère : De l'information appropriée, opportune et précise est fournie à la direction dans l'ensemble du Ministère pour lui permettre de diriger ses opérations et d'exercer ses responsabilités en matière de gestion financière et de conformité, conformément aux obligations imposées par les lois et les politiques.

Critère : Des mécanismes sont en place pour déterminer les obstacles à l'accès à l'information relative aux ressources humaines, y réagir et les supprimer, comme les difficultés concernant l'accès à l'information requise, les temps d'attente excessifs et l'absence de soutien de qualité.

L'information relative aux ressources humaines à laquelle ont accès les utilisateurs à l'extérieur de la DGRHGMT regroupe les tableaux de bord et les résultats d'enquêtes qui servent à la planification et à la prise de décisions au niveau stratégique et quelque 40 rapports types qui fournissent aux utilisateurs de l'information pratique pour la prise quotidienne de décisions opérationnelles et qui sont distribués sur une base régulière. Étant donné que ces utilisateurs n'ont pas un accès direct à la version 8 de PeopleSoft, toutes les demandes de rapports ad hoc contenant de l'information relative aux ressources humaines doivent être présentées à la DGRHGMT. Ce processus peut prendre beaucoup de temps.

Recommandation n° 2 : La directrice des Services internes de la DGRHGMT devrait s'assurer que les systèmes d'information et d'établissement de rapports sur les ressources humaines soient modifiés pour répondre aux besoins des utilisateurs définis dans le cadre de l'évaluation des besoins des utilisateurs.

Réponse de la direction

D'ici décembre 2007, une fois terminée l'évaluation des besoins des utilisateurs, les systèmes d'information et d'établissement de rapports sur les ressources humaines seront modifiés pour répondre aux besoins des utilisateurs dans les cas suivants : les changements souhaités permettent de répondre à des besoins uniques de Patrimoine canadien, ils n'ont pas de répercussions négatives sur le système GC SGRH partagé avec Parcs Canada, on note un rendement démontrable du capital investi et le financement nécessaire est approuvé. Il faut noter, toutefois, que les besoins des utilisateurs ciblés jusqu'à présent sont les mêmes que ceux que l'on retrouve dans d'autres ministères du

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

gouvernement du Canada et qu'il est plus facile de combler au niveau du système GC SGRH du gouvernement du Canada.

Observation n° 3 : Dans certains cas, il y a confusion parmi les utilisateurs ministériels quant à la nature de l'information relative aux ressources humaines fournie, ce qui a amené certains de ces utilisateurs à se poser des questions sur l'exactitude de l'information relative aux ressources humaines.

Critère : De l'information appropriée, opportune et précise est fournie à la direction dans l'ensemble du Ministère pour lui permettre de diriger ses opérations et d'exercer ses responsabilités en matière de gestion financière et de conformité, conformément aux obligations imposées par les lois et les politiques.

Seulement un des cinq utilisateurs externes interrogés a trouvé une erreur dans le tableau de bord, mais tous se sont dits préoccupés par l'exactitude de l'information relative aux ressources humaines qui y figure. Malgré un examen de la documentation et des consultations supplémentaires, les politiques et les procédures visant l'intégrité des données qui figurent dans la version 8 de PeopleSoft n'ont pas encore été officialisées par la DGRHGMT. Plus particulièrement, les politiques et les procédures relatives à l'accès aux utilisateurs, à l'acceptation et à la révocation des utilisateurs, ainsi qu'à la rétention et à la distribution des données n'ont pas encore officiellement été documentées. L'équipe de mise en œuvre de PeopleSoft est actuellement engagée dans le processus d'officialisation des politiques et des procédures portant sur ces questions.

Recommandation n° 3 : La directrice des Services internes de la DGRHGMT devrait veiller à ce que ses représentants poursuivent leurs efforts pour informer les utilisateurs du Ministère de la source et de l'utilisation de l'information fournie.

Réponse de la direction

La recommandation est acceptée. La DGRHGMT continuera de veiller à ce que ses représentants poursuivent leurs efforts pour informer les utilisateurs du Ministère de la source et de l'utilisation de l'information fournie.

6.2 La pertinence du soutien fonctionnel fourni pour combler les exigences ministérielles de la DGRHGMT.

Les importantes constatations indiquées ci-dessous démontrent que le soutien fonctionnel actuellement offert est adéquat pour répondre aux exigences opérationnelles de la DGRHGMT, à

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

l'exception du besoin de documenter et de tester les principaux contrôles visant l'intégrité des données.

Les vérificateurs ont conclu ce qui suit :

- Des contrôles existent pour veiller à ce que tous les domaines obligatoires soient remplis.
- Un examen de la qualité de l'information relative aux ressources humaines est terminé avant l'établissement des tableaux de bord.
- Les politiques et les procédures visant l'intégrité des données figurant dans la version 8 de PeopleSoft n'ont pas été officialisées.

Il est à noter que la documentation portant sur les politiques et les procédures liées à la version 8 de PeopleSoft est actuellement en voie de réalisation.

Critère : Des processus internes existent pour veiller à l'exactitude et à l'intégrité de l'information relative aux ressources humaines utilisée pour la prise de décisions et provenant de diverses sources, y compris SAP, la version 8 de PeopleSoft et le SMS.

Comme indiqué précédemment dans le rapport, les vérificateurs ont déterminé que les politiques et les procédures visant l'intégrité des données figurant dans la version 8 de PeopleSoft n'ont pas encore été officialisées par la DGRHGMT. Des procédures officialisées sont nécessaires pour favoriser l'exactitude et l'intégrité de l'information relative aux ressources humaines.

Recommandation n° 4 :

La directrice des Services internes de la DGRHGMT devrait veiller à ce que ses représentants poursuivent leurs efforts pour officialiser les politiques et les procédures visant l'intégrité des données dans la version 8 de PeopleSoft.

Les principaux contrôles visant l'intégrité des données devraient être documentés et testés pour en assurer l'efficacité.

Réponse de la direction

La recommandation est acceptée. Les politiques et les procédures visant l'intégrité des données dans la version 8 de PeopleSoft ont été officialisées. Les principaux contrôles visant l'intégrité des données ont été documentés et testés pour en assurer l'efficacité.

6.3 La pertinence des processus et des pratiques internes de gestion de l'information relative aux ressources humaines qui permettent d'assurer la conformité aux politiques pertinentes du Secrétariat au Conseil du Trésor.

Les vérificateurs ne peuvent actuellement émettre d'opinion en raison du fait que la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale de PCH est en voie de réalisation et que les résultats du Diagnostic des capacités de gestion de l'information n'étaient pas disponibles au moment de la vérification.

Les vérificateurs ont conclu ce qui suit :

- La Politique sur la gestion de l'information gouvernementale de PCH est en cours d'élaboration.
- Un Diagnostic des capacités de gestion de l'information sera bientôt terminé.
- Des politiques existent concernant l'utilisation du courrier électronique et d'Internet.

Observation n° 5 : Des politiques et des processus traitant des exigences particulières à PCH en vertu de la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale du SCT sont actuellement élaborées.

Critère : Les politiques, pratiques et procédures portant sur la gestion de l'information relative aux ressources humaines respectent les exigences de la Politique de gestion de l'information gouvernementale.

Critère : Un mécanisme permet de garantir la conformité à la Politique de gestion de l'information gouvernementale.

Critère : L'information relative aux ressources humaines disponible est connue, recueillie et gérée d'une façon cohérente et efficace dans l'ensemble du Ministère.

La Politique sur la gestion de l'information gouvernementale a pour but de veiller à ce que l'information soit gérée de façon efficace et efficiente tout au long de son cycle de vie et exige que les ministères gèrent l'information de façon à protéger les renseignements personnels et à

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

appuyer la prise de décisions et la formulation de politiques éclairées, la prestation d'information, de services et de programmes de haute qualité par l'entremise de divers modes de prestation et dans les deux langues officielles.

Un Diagnostic des capacités de gestion de l'information permettra de cibler les lacunes dans les pratiques de gestion de l'information actuelles et favorisera l'élaboration de politiques qui permettront d'assurer la gestion uniforme et adéquate de l'information relative aux ressources humaines.

Recommandation n° 5 :

Le directeur de la Gestion du savoir et de l'information devrait veiller à poursuivre les efforts pour finaliser les politiques et les processus de gestion de l'information afin de satisfaire aux exigences de la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale.

Réponse de la gestion

La recommandation est acceptée. Le Diagnostic des capacités de gestion de l'information (DCGI) de PCH a été complété en mars 2006 avec l'objectif de diagnostiquer notre capacité de la GI et de déterminer la façon dont PCH peut arriver à se conformer entièrement à la Politique de GIG et ses exigences. Le Plan d'action en matière de GI élaboré à la suite du DCGI inclut la priorité d'élaborer un cadre de GI pour PCH (vision, politique et stratégie) qui traitera de l'observation et des critères susmentionnés. Son élaboration débutera à l'automne 2006 et devrait être terminée d'ici la fin de l'exercice 2006-2007. D'autres mesures incluent l'élaboration d'un programme de formation et de sensibilisation à la GI à l'échelle du Ministère qui sera déployé une fois le cadre en place, et la mise en œuvre éventuelle d'un système de gestion des dossiers et des documents électroniques à l'échelle du gouvernement.

Annexe A – Critères de vérification

Objectif 1 : Évaluation de la mesure dans laquelle la gestion de l'information relative aux ressources humaines permet de répondre aux besoins ministériels, y compris la qualité et l'opportunité de l'information relative aux ressources humaines utilisée pour la prise de décisions.

- Les rôles et les responsabilités du personnel de la DGRHGMT responsable de l'établissement des rapports, de l'analyse et de la diffusion de l'information relative aux ressources humaines devraient être clairement documentés et communiqués.
 - Des ressources appropriées et suffisantes sont allouées pour efficacement appuyer la gestion de l'information relative aux ressources humaines.
 - Les objectifs et les résultats prévus, y compris les indicateurs de rendement, concernant les fonctions essentielles de la DGRHGMT devraient être bien définis et communiqués.
 - Les besoins en matière de rapports et d'information qui permettent la mesure et le suivi de l'atteinte des objectifs de la DGRHGMT devraient être liés aux objectifs et résultats prévus, en plus d'être clairement définis et communiqués.
 - Les rapports et l'information relative aux ressources humaines sont communiqués aux personnes appropriées (à savoir, l'information et les rapports reçus traitent des rôles et responsabilités spécifiques et sont communiqués aux personnes appropriées).
 - Les principaux intervenants et représentants des clients sont consultés en ce qui concerne les règlements, la politique, ainsi que la conception et l'exécution de l'information relative aux ressources humaines pour veiller à ce que les répercussions subséquentes soient visibles, que les besoins soient pris en compte et que leur degré de satisfaction à l'égard des services soit évalué.
 - Un mécanisme existe pour répondre rapidement aux demandes ad hoc de rapports et d'analyses de l'information relative aux ressources humaines.
 - D'importantes décisions en matière de ressources humaines sont adéquatement appuyées par l'information pertinente.
-

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

- Des considérations sur la gestion de l'information relative aux ressources humaines figurent dans le cycle de planification pour veiller à ce que des exigences précises relatives aux ressources humaines soient intégrées dans la planification ministérielle et opérationnelle.
- L'information relative aux ressources humaines est recueillie, créée, reçue et saisie de manière à appuyer la prestation de services, les politiques et la prise de décisions éclairées, les exigences opérationnelles et juridiques, et les exigences en matière de responsabilisation et de manière à en assurer la pertinence, la fiabilité et l'exhaustivité.
- De l'information appropriée, opportune et précise est fournie à la direction dans l'ensemble du Ministère pour lui permettre de diriger ses opérations et d'exercer ses responsabilités en matière de gestion financière et de conformité, conformément aux obligations imposées par les lois et les politiques. Cette information offre les attributs suivants :

-
- o Le contenu de l'information est pertinent et répond aux besoins en matière d'information des utilisateurs.
 - o L'information est présentée de manière simple, claire et concise qui facilite la compréhension et la prise de décisions.
 - o L'information est fidèlement présentée, sans préjugé ni partialité.
 - o L'information est disponible de manière opportune.
-
- Des mécanismes sont en place pour déterminer les obstacles à l'accès à l'information relative aux ressources humaines, y réagir et les supprimer, comme les difficultés concernant l'accès à l'information requise, les temps d'attente excessifs et l'absence de soutien de qualité.
 - Des mécanismes sont utilisés par la DGRHGMT pour assurer l'intégrité des données de l'information relative aux ressources humaines que la Direction générale fournit aux utilisateurs. Ces mécanismes offrent les attributs suivants :
-
- o L'exactitude de l'information est conforme à l'usage prévu et le niveau d'exactitude et d'intégrité en vertu duquel elle est fournie est clairement établi.
 - o L'information est fiable, uniforme et reproductible, selon des sources authentifiées ou généralement reconnues.
-

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

- o L'information est à jour.
 - o L'information est complète et détaillée pour pleinement combler les exigences en matière d'information de l'utilisateur.
-

Objectif 2 : Évaluation de la pertinence du soutien fonctionnel fourni pour combler les exigences opérationnelles de la DGRHGMT.

- Les SSIT se servent d'un mécanisme de contrôle de la qualité pour retracer les erreurs connues dans l'information utilisée pour préparer l'information relative aux ressources humaines et l'établissement des rapports connexes.
 - Des processus internes existent pour veiller à l'exactitude et à l'intégrité de l'information relative aux ressources humaines utilisée pour la prise de décisions et provenant de diverses sources, y compris SAP, la version 8 de PeopleSoft et le SMS. Ces processus offrent les attributs suivants :
 - o L'exactitude de l'information est conforme à l'usage prévu et le niveau d'exactitude et d'autorité en vertu duquel elle est fournie est clairement établi.
 - o L'information est fiable, uniforme et reproductible, selon des sources authentifiées ou généralement reconnues.
 - o L'information est à jour.
 - o L'information est complète et détaillée pour pleinement combler les exigences en matière d'information de l'utilisateur.
-
- L'information relative aux ressources humaines est protégée, conservée et sauvegardée contre la divulgation, l'utilisation, l'aliénation ou l'élimination inadéquates, conformément aux obligations imposées par les lois et les politiques.
 - Des mécanismes sont en place pour assurer la gestion adéquate des dossiers électroniques afin qu'il soit possible d'y faire des recherches, de les classer adéquatement et de les éliminer conformément aux lois et aux normes.
-

Vérification de la gestion de l'information relative aux ressources humaines

- Des spécialistes de la gestion de l'information aident les gestionnaires de programme à définir la documentation sur les programmes ainsi que les exigences, les stratégies et les normes liées à la gestion de l'information.
-

Objectif 3 : Évaluation de la pertinence des processus et des pratiques internes de gestion de l'information relative aux ressources humaines conçus pour assurer la conformité aux politiques pertinentes du Secrétariat du Conseil du Trésor.

- 1) Les politiques, pratiques et procédures portant sur la gestion de l'information relative aux ressources humaines respectent les exigences de la *Politique de gestion de l'information gouvernementale*.
 - 2) Un mécanisme permet de garantir la conformité à la *Politique de gestion de l'information gouvernementale*.
-
- L'information relative aux ressources humaines disponible est connue, recueillie et gérée d'une façon cohérente et efficace dans l'ensemble du Ministère.
 - L'information relative aux ressources humaines est protégée, conservée et sauvegardée contre la divulgation, l'utilisation, l'aliénation ou l'élimination inadéquates, conformément aux obligations imposées par les lois et les politiques.
 - L'information relative aux ressources humaines existante est partagée et utilisée sous réserve d'exigences juridiques et stratégiques, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur la confidentialité* et la *Loi sur l'accès à l'information*.
-