



**INDUSTRIE CANADA
UNITÉ DES SERVICES JURIDIQUES**

8 mars 2012

Direction de la vérification interne

TABLE DES MATIÈRES

ÉNONCÉ D'ASSURANCE	I
RÉSUMÉ	1
1. INTRODUCTION	2
2. OPINION DU VÉRIFICATEUR/CONCLUSION GÉNÉRALE	4
ANNEXE A – CRITÈRES DE VÉRIFICATION	5
ANNEXE B – MÉTHODOLOGIE	6

ÉNONCÉ D'ASSURANCE

Nous avons mené la vérification interne de l'Unité des services juridiques (USJ) d'Industrie Canada (IC). La vérification interne a été planifiée et réalisée conformément aux *Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada* et aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de la vérification interne* de l'Institut des vérificateurs internes.¹

La vérification a été menée de manière conforme à la *Politique sur la vérification interne* du Conseil du Trésor (CT) et aux lignes directrices et aux procédures connexes, ainsi qu'aux normes de vérification généralement reconnues. Selon notre jugement professionnel, des procédures de vérification suffisantes et adéquates ont été suivies et des éléments probants ont été recueillis à l'appui de l'exactitude de l'opinion formulée dans le présent rapport. L'opinion repose sur une comparaison des conditions en vigueur au moment de la vérification (d'octobre 2010 à mars 2011) avec les critères de vérification préétablis convenus avec la direction.

Copie originale signée par

Cheryl Driscoll CIA, CGAP, CCSA, CRMA
Dirigeante principale de la vérification

Date

¹ La Direction de la vérification interne n'a pas subi une évaluation externe au moins une fois au cours des cinq dernières années ou n'a pas été soumise à une surveillance régulière ou à des évaluations internes périodiques de ses activités de vérification interne, qui confirmeraient la conformité avec ces normes.

RÉSUMÉ

Opinion du vérificateur/Conclusion générale

Le cadre de gestion de l'Unité des services juridiques (USJ) d'Industrie Canada (IC) fonctionne avec efficacité et appuie de façon adéquate la prestation des services juridiques au ministère client. Les communications ouvertes à tous les niveaux et la mise en œuvre de protocoles d'entente individuels avec chaque secteur client au sein d'Industrie Canada garantissent que les besoins des clients sont satisfaits rapidement et que l'USJ répond à ces besoins en fonction de normes de rendement établies.

Dans ses protocoles d'entente avec IC, la direction a élaboré des mécanismes de rétroaction pour déterminer le niveau de satisfaction du client à l'égard des services de l'USJ de façon plus régulière que le sondage ministériel mené tous les trois ans. Dans l'ensemble, les clients sont satisfaits des services offerts par l'USJ.

Les ressources humaines, financières et matérielles sont gérées avec efficacité. Mentionnons le nombre et l'agencement appropriés de ressources humaines pour répondre aux exigences des clients actuels en services juridiques; un contrôle serré du budget et de la communication de l'information financière de l'USJ d'IC; et des mesures de sécurité appropriées pour protéger l'actif et garantir la confidentialité des renseignements. La direction de l'USJ a également mis en œuvre des procédures pour voir à ce que l'USJ se conforme à la *Loi sur les langues officielles*.

Dans le domaine de systèmes d'information et de la gestion de l'information, l'USJ a accès à divers systèmes d'information qui aident à prendre des décisions, à fixer des objectifs et à utiliser les ressources. Des contrôles ont été mis en œuvre pour veiller à ce que l'information générée par ces systèmes soit adéquate, fiable et complète.

Le ministère de la Justice a établi des USJ qui se consacrent à la plupart des ministères et organismes gouvernementaux. Ces unités fournissent des conseils juridiques aux organisations clientes, représentent l'État dans les litiges civils et devant les tribunaux administratifs, préparent les mesures législatives et répondent aux autres besoins juridiques.

L'objectif global de la vérification était d'offrir l'assurance que le cadre de gestion de l'USJ d'IC est efficace. La vérification portait sur les opérations et les activités de l'USJ d'IC, qui se trouve dans la région de la capitale nationale (RCN). Les phases de la planification et de l'examen sur place de la vérification se sont déroulées entre octobre 2010 et mars 2011.

1. INTRODUCTION

1.1 Contexte

1.1.1 L'USJ d'Industrie Canada offre principalement des services de consultation juridique à tous les secteurs d'Industrie Canada, à l'exception du Bureau de la concurrence. Les domaines de pratique spécialisés sont le droit commercial, le droit des sociétés, la propriété intellectuelle, le droit commercial, les télécommunications, le droit administratif, le droit criminel, ainsi que la faillite et l'insolvabilité. L'USJ est dirigée par un avocat général principal (directeur exécutif), qui est appuyé dans son rôle de gestion par l'avocat général (directeur exécutif adjoint). L'organigramme de l'USJ indique 60 postes en droit, quatre postes de techniciens juridiques et un poste en droit des brevets. Ces postes sont appuyés par 21 membres du personnel administratif et un technicien des services juridiques, des employés d'Industrie Canada.

1.1.2 Le ministère de la Justice est responsable des traitements des avocats de l'USJ, tandis que le ministère client assume les coûts liés au personnel de soutien, au matériel, aux fournitures et à l'équipement de bureau, et fournit des locaux meublés à l'USJ. Les services juridiques sont facturés au ministère client en fonction d'une formule établie et sont payés au moyen de règlements interministériels.

1.1.3 Parmi les facteurs de risque qui ont été pris en considération par rapport à cette entité faisant l'objet de la vérification, mentionnons : les répercussions du travail juridique sur le ministère client; la capacité de répondre à la demande des clients en services juridiques; la pertinence des liens existants avec les organisations du ministère de la Justice; le niveau des économies dans l'organisation et dans la gestion de la charge de travail; la justesse des renseignements liés à la prise de décisions; la production de rapports exacts sur le rendement; la prestation de conseils juridiques et de services de contentieux; la gestion des renseignements électroniques; et la pertinence des liens existants avec le ministère client.

1.1.4 L'USJ de l'IC a été désignée pour une vérification dans le plan de vérification fondé sur les risques de 2010-2011 à 2012-2013 du Ministère, qu'a approuvé le sous-ministre.

1.2 Objectifs et portée de la vérification

1.2.1 L'objectif global de la vérification était d'offrir l'assurance que le cadre de gestion de l'USJ d'IC est efficace.

1.2.2 La vérification a porté sur :

- le cadre de contrôle de gestion en place;
- la gestion des ressources humaines, financières et matérielles;
- la fiabilité de l'information contenue dans les systèmes d'information servant à la prise de décisions et à la responsabilisation;
- la conformité de l'USJ avec la *Loi sur les langues officielles*;
- la gestion des risques et des dossiers juridiques et la prévision de la demande de services juridiques;
- les interactions avec les autres secteurs de Justice et le ministère client;
- la satisfaction des clients.

1.2.3 Les vérificateurs n'ont pas examiné les dossiers de clients et les rapports contenant de l'information sur les dossiers en raison de la confidentialité des renseignements sur les dossiers et du secret professionnel.

1.3 Critères de vérification

1.3.1 Les critères de vérification ont été élaborés en tenant compte des risques relevés durant la phase de planification de la vérification et sont dérivés du Cadre de responsabilisation de gestion du SCT, des *Recommandations sur l'évaluation du contrôle* publiées par le Conseil sur les critères de contrôle de l'Institut Canadien des Comptables Agréées et de la *Politique sur la vérification interne* du CT. Pour obtenir les critères détaillés, voir *l'annexe A*.

1.4 Approche et méthodologie

1.4.1 Les phases de planification et d'examen sur place de la vérification se sont déroulées entre octobre 2010 et mars 2011. La vérification a porté sur les documents disponibles à compter de février 2011. Les vérificateurs ont examiné les transactions ayant trait aux exercices financiers 2009-2010 et 2010-2011. Une description détaillée de l'approche et de la méthodologie est présentée à *l'annexe B*.

2. OPINION DU VÉRIFICATEUR/CONCLUSION GÉNÉRALE

2.1 Le cadre de gestion de l'Unité des services juridiques d'IC fonctionne avec efficacité et appuie de façon adéquate la prestation des services juridiques au ministère client. Les communications ouvertes à tous les niveaux et la mise en œuvre de protocoles d'entente individuels avec chaque secteur client au sein d'Industrie Canada garantissent que les besoins des clients sont satisfaits rapidement et que l'USJ répond à ces besoins en fonction de normes de rendement établies.

2.2 Dans ses protocoles d'entente avec IC, la direction a élaboré des mécanismes de rétroaction pour déterminer le niveau de satisfaction du client à l'égard des services de l'USJ de façon plus régulière que le sondage du Ministère mené tous les trois ans. Dans l'ensemble, les clients sont satisfaits des services offerts par l'USJ.

2.3 Les ressources humaines, financières et matérielles sont gérées avec efficacité. Mentionnons le nombre et l'agencement appropriés de ressources humaines pour répondre aux exigences des clients actuels en services juridiques; un contrôle serré du budget et de la communication de l'information financière de l'USJ d'IC; et des mesures de sécurité appropriées pour protéger l'actif et garantir la confidentialité des renseignements. La direction de l'USJ a également mis en œuvre des procédures pour voir à ce que l'USJ se conforme à la *Loi sur les langues officielles*.

2.4 Dans le domaine de systèmes d'information et de la gestion de l'information, l'USJ a accès à divers systèmes d'information qui aident à prendre des décisions, à fixer des objectifs et à utiliser les ressources. Des contrôles ont été mis en œuvre pour veiller à ce que l'information générée par ces systèmes soit adéquate, fiable et complète.

ANNEXE A – CRITÈRES DE VÉRIFICATION

Les critères de vérification ont été élaborés durant la phase de planification de la vérification et comportaient des critères pertinents pour tenir compte des risques précis relevés au cours de la phase de planification.

Critères de vérification	Résultats
1.1.1 La gouvernance et les orientations stratégiques de la dotation, du ressourcement et des programmes ministériels sont clairs et sont reflétés dans les plans et les politiques de l'organisation.	Atteint
1.2.1 La haute direction a élaboré et a tenu un plan de qualité global. Il y a une surveillance régulière des progrès en fonction du plan, et des mesures correctives sont prises au besoin.	Atteint
1.3.1 Les rôles et les responsabilités sont clairement définis, organisés de façon logique et consignés au moyen d'un organigramme officiel. L'agencement de l'utilisation des ressources est établi en fonction d'une série rationnelle de facteurs qui tiennent compte des besoins de gestion, des exigences des clients, de la complexité et d'autres facteurs de risque.	Atteint
1.4.1 L'utilisation des ressources est surveillée, ce qui comprend la charge de travail et le suivi de l'avancement des travaux et de la production en fonction des priorités et des plans établis.	Atteint
1.5.1. Les communications sont efficaces, officialisées et consignées.	Atteint
2.1.1 L'organisation a suffisamment de ressources humaines, financières et matérielles pour réaliser son mandat et répondre aux besoins du client.	Atteint
3.1.1 Les systèmes d'information en place aident à prendre des décisions, à fixer des priorités et à utiliser les ressources.	Atteint
4.1.1 Les politiques et les procédures appropriées sont mises en œuvre pour garantir le respect de la <i>Loi sur les langues officielles</i> .	Atteint
5.1.1 Des pratiques efficaces de gestion des risques garantissent une gestion adéquate des dossiers juridiques.	Atteint
5.1.2 Des procédures sont en place pour appuyer la prévision efficace de la demande de services juridiques.	Atteint
6.1.1 Les principaux besoins des autres sections (p. ex., le secteur du droit public, les litiges civils) ont été clairement établis et communiqués.	Atteint
6.1.2 Les renseignements fournis et reçus sont opportuns, exacts et clairs.	Atteint
7.1.1 Les besoins du client sont établis clairement, et des processus de mesure du rendement sont en place pour évaluer la satisfaction du client à l'égard du niveau de services offert.	Atteint

ANNEXE B – MÉTHODOLOGIE

La vérification a été menée à partir de la méthodologie suivante :

- une analyse du cadre de contrôle de gestion en place à l'aide d'une approche fondée sur les risques ayant trait aux principaux éléments du cadre;
- un examen des politiques pertinentes à l'appui du cadre, y compris, entre autres :
 - a. la *Politique d'apprentissage du ministère de la Justice*,
 - b. le cadre de responsabilisation des protocoles d'entente concernant la prestation des services juridiques,
 - c. la *Politique sur les services communs* du Conseil du Trésor,
 - d. la *Politique de gestion de l'information* du ministère de la Justice,
 - e. le *protocole national de comptabilisation du temps* du ministère de la Justice,
 - f. le Cadre stratégique pour les services juridiques du ministère de la Justice,
 - g. la *Politique sur l'examen du rendement et l'appréciation de l'employé* du Ministère;
- des discussions avec les intervenants et un examen et une analyse de tous les documents recueillis lors de la vérification, y compris des procès-verbaux de réunions, des manuels de procédures, des diagrammes et des rapports, dont, entre autres:
 - a. le Plan d'activités de la gestion de la pratique du droit, 2010-2011,
 - b. les *normes opérationnelles d'iCase*,
 - c. le guide à l'intention des utilisateurs du protocole d'entente entre le ministère de la Justice et les ministères et les organismes fédéraux concernant la prestation des services juridiques,
 - d. le cadre de responsabilisation des protocoles d'entente concernant la prestation des services juridiques,
 - e. l'exposé sur l'aperçu de l'assurance de la qualité, présenté au Groupe de travail pour l'initiative sur le cadre d'assurance de la qualité,
 - f. les « Lignes directrices sur la gestion de l'information au ministère de la Justice » de la Division des services de gestion de l'information,
 - g. « À notre avis : Pratiques exemplaires en matière d'avis juridiques pour les conseillers juridiques du ministère de la Justice »;
- des entrevues du personnel de l'USJ, du ministère de la Justice et d'Industrie Canada;
- un examen des lieux;
- un examen d'un échantillon de dossiers provenant *du rapport sur la vérification des données obligatoires en matière de gestion du risque juridique* dans iCase;

- un examen de 50 courriels de l'USJ, Industrie Canada, et d'autres secteurs du ministère de la Justice, datés du 7 janvier 2008 au 7 février 2011.