

## Division de la vérification interne

### **VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ DES DOSSIERS ICASE**

MAI 2015

Sur la recommandation du Comité ministériel de vérification, soumis à l'approbation du directeur des poursuites pénales le 20 mai 2015.

Approuvé par le directeur des poursuites pénales le 27 mai 2015.



---

**TABLE DES MATIÈRES**

|             |   |           |
|-------------|---|-----------|
| <b>1.0</b>  | <b>RÉSUMÉ EXÉCUTIF</b> .....                                | <b>2</b>  |
| <b>1.1</b>  | <b>OBJECTIFS ET PORTEE</b> .....                            | <b>2</b>  |
| <b>1.2</b>  | <b>CONCLUSIONS DE LA VÉRIFICATION</b> .....                 | <b>2</b>  |
| <b>1.3</b>  | <b>RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS</b> .....                     | <b>2</b>  |
| <b>1.4</b>  | <b>ÉNONCÉ D'ASSURANCE</b> .....                             | <b>3</b>  |
| <br>        |   |           |
| <b>2.0.</b> | <b>INTRODUCTION</b> .....                                   | <b>4</b>  |
| <b>2.1.</b> | <b>CONTEXTE</b> .....                                       | <b>4</b>  |
| <b>2.2.</b> | <b>OBJECTIFS, PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE</b> .....              | <b>4</b>  |
| <br>        |   |           |
| <b>3.0</b>  | <b>OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS</b> .....                | <b>6</b>  |
| <b>3.1</b>  | <b>GOUVERNANCE</b> .....                                    | <b>6</b>  |
| <b>3.2</b>  | <b>RESPONSABILISATION</b> .....                             | <b>7</b>  |
| <b>3.3</b>  | <b>PERSONNES</b> .....                                      | <b>9</b>  |
| <b>3.4</b>  | <b>GÉRANCE</b> .....  | <b>11</b> |
| <br>        |   |           |
| <b>4.0</b>  | <b>CONCLUSION</b> .....                                     | <b>15</b> |
| <br>        |   |           |
| <b>5.0</b>  | <b>PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION</b> .....                  | <b>16</b> |
| <br>        |   |           |
|             | <b>ANNEXE A – EXAMEN DÉTAILLÉ</b> .....                     | <b>18</b> |
|             | <b>ANNEXE B – CRITÈRES DE VÉRIFICATION</b> .....            | <b>21</b> |
|             | <b>ANNEXE C – LISTE DES SIGLES</b> .....                    | <b>22</b> |
|             | <b>ANNEXE D – LIENS VERS LES DOCUMENTS RÉFÉRENCÉS</b> ..... | <b>23</b> |

## **1.0 RÉSUMÉ EXÉCUTIF**

### **1.1 OBJECTIFS ET PORTÉE**

L'objectif général de cette vérification était de s'assurer que l'ouverture et la fermeture des dossiers iCase est conforme sur le plan de l'exhaustivité, de l'exactitude et de la rapidité de saisie.

La vérification était axée sur :

1. l'intégrité et la qualité des données iCase; et
2. la fonctionnalité du système et des processus; plus précisément, l'ouverture et la fermeture des dossiers.

La planification et la conduite de cette vérification se sont déroulées entre les mois d'août 2014 et février 2015.

### **1.2 CONCLUSIONS DE LA VÉRIFICATION**

La Division de la vérification interne (DVI) a évalué la conformité de l'ouverture et de la fermeture des dossiers iCase sur le plan de l'exhaustivité, de l'exactitude et de la rapidité d'après les critères de vérification préétablis contenus dans les politiques et directives du Conseil du Trésor, et les politiques, directives, protocoles, procédures et pratiques exemplaires générales du Service des poursuites pénales du Canada (SPPC). De manière générale, il est possible d'améliorer la gouvernance permettant d'assurer la conformité de l'ouverture, de la fermeture et de la mise à jour des dossiers dans le système de gestion des dossiers.

### **1.3 RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS**

Le présent rapport comprend les recommandations suivantes :

1. Les directeurs adjoints des poursuites pénales (DAPP), en consultation avec le directeur général des ressources humaines, devraient examiner les rôles et responsabilités du personnel de soutien iCase.
2. Le Comité de mesure du rendement (CMR) devrait revoir son mandat afin d'y inclure une fonction de surveillance nationale de la conformité des protocoles, directives et manuels relatifs à iCase;
3. La DAPP, Direction des poursuites réglementaires et économiques, et de la gestion (DPREG), devrait :
  - veiller à ce que les protocoles, directives et guides relatifs à la gestion des dossiers soient approuvés par le CMR;
  - établir un plan visant à s'assurer que la documentation et la formation sur la gestion des dossiers répondent aux besoins du SPPC; et
  - élaborer un plan de surveillance pour assurer la conformité à l'échelle nationale en ce qui a trait à la gestion des dossiers et à la comptabilisation du temps.

#### 1.4 ÉNONCÉ D'ASSURANCE

J'estime, en tant que dirigeante principale de la vérification du SPPC, que les procédures de vérification qui ont été menées sont suffisantes et adéquates, et que les éléments de preuve recueillis soutiennent l'exactitude des conclusions formulées et contenues dans le présent rapport. Les constatations et la conclusion de la vérification sont fondées sur une comparaison des conditions présentes au moment de la vérification et les critères de vérification préétablis et approuvés par la direction du SPPC. Les constatations et la conclusion ne s'appliquent qu'à l'entité examinée. La vérification a été menée conformément aux *Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada*.

J'apprécie la coopération et l'aide fournies à l'équipe de vérification par le personnel du SPPC de l'administration centrale (AC) et des bureaux régionaux visités.

---

Julie Betts

Dirigeante principale de la vérification

## 2.0. INTRODUCTION

### 2.1. CONTEXTE

iCase est une application Web nationale utilisée par le SPPC pour appuyer la pratique du droit, et la gestion et la prestation de services de poursuites des fonctions suivantes : gestion des dossiers, comptabilisation du temps et rapports opérationnels. Le fournisseur de services ministériels (FSM) est le développeur et le propriétaire de l'application. Il fournit des services au SPPC par l'entremise d'un protocole d'entente (PE) entre les ministères. Le SPPC, en collaboration avec plusieurs autres ministères, dont le FSM, a établi les exigences relatives à un nouveau système de gestion des dossiers qui serait hébergé sur un serveur du gouvernement du Canada. Le nouveau système est attendu au cours de l'exercice 2016-2017.

La Division de la planification stratégique et de la gestion du rendement (DFSGR) est responsable de la mesure du rendement et de l'élaboration de rapports fondés sur les données iCase; et joue un rôle fonctionnel de soutien au personnel de support iCase en régions en leur fournissant des conseils, des directives et de l'information propres au SPPC. De même, le CMR est responsable des activités qui suivent, plus particulièrement celles touchant le Système de surveillance de gestion des dossiers<sup>1</sup>, conformément à son mandat :

- Approuver les directives relatives au système de gestion des dossiers et les plans opérationnels portant sur la saisie et l'utilisation des données et des renseignements sur les processus de gestion des dossiers du SPPC.
- Approuver les modifications apportées aux applications opérationnelles utilisées dans le cadre de la gestion des dossiers, comme iCase.
- Superviser la mise en œuvre des principales initiatives de mesure du rendement (p. ex. l'analyse comparative), assurer le suivi des progrès réalisés à cet égard et orienter la mise en application de mesures correctives, au besoin.
- Recommander des protocoles et des pratiques pour la comptabilisation du temps et d'autres fonctions exécutées par le système de gestion des dossiers du SPPC.

La DVI a procédé à la *Vérification de la conformité des dossiers iCase* conformément au Plan de vérification axé sur les risques 2014-2017 du SPPC approuvé par le directeur des poursuites pénales (DPP) le 17 avril 2014.

### 2.2. OBJECTIFS, PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE

La méthodologie employée dans le cadre de la vérification comprenait :

- des entrevues menées auprès des employés du FSM et du SPPC, et auprès des membres de la haute direction de l'administration centrale et de trois bureaux régionaux;
- un examen des processus et documents pertinents;
- un examen d'un échantillonnage discrétionnaire de dossiers de poursuite fermés entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2014;

---

<sup>1</sup> Le terme générique « système de gestion des dossiers » est utilisé pour traduire le fait que l'application iCase sera bientôt remplacée.

- un examen d'un échantillonnage discrétionnaire de dossiers de recouvrement d'amendes fermés entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2014;
- un examen des rapports de comptabilisation du temps du 1<sup>er</sup> avril au 30 septembre 2014;
- une analyse des données nationales tirées de PeopleSoft, iCase et du Système intégré des finances et du matériel (SIFM) pour les exercices 2012-2013 et 2013-2014.

La portée a été limitée à l'examen des dossiers et des rapports internes et excluait l'interface de Compensation intergouvernementale de recouvrement des amendes du Programme national de recouvrement des amendes.

Les étapes de planification et de réalisation de la vérification ont été menées entre les mois d'août 2014 et février 2015.

---

### 3.0 OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

#### 3.1 GOUVERNANCE

---

**Le CMR assure la surveillance relativement à l'application iCase; néanmoins, des améliorations sont nécessaires en matière d'élaboration; de mise à jour et de communication des directives et protocoles; et de surveillance de la conformité.**

---

La gouvernance est la combinaison de processus et de structures mis en place pour informer, diriger, gérer et surveiller les activités de l'organisation en vue de réaliser ses objectifs. Les organismes de surveillance sont l'une des structures qui permettent de s'assurer que l'orientation, les plans et les mesures de la direction sont harmonisés avec ces objectifs et qu'ils sont communiqués efficacement.

L'équipe de vérification s'attendait à ce que l'application iCase ait des fonctions de gouvernance appropriées pour appuyer la prise de décisions et la communication efficaces.

Le CMR joue un rôle de surveillance au regard de l'application et assume les rôles et responsabilités relatifs à son mandat; or ce mandat ne mentionne pas d'activités de surveillance en lien avec la gestion des dossiers pour soutenir, au niveau national, l'application des normes, directives et protocoles approuvés. Sans un contrôle efficace à l'échelle nationale, il y a un risque que la surveillance de la conformité des dossiers et de la comptabilisation du temps soit effectuée de façon incohérente et hétérogène par les bureaux régionaux.

Les entrevues ont permis de déterminer que le CMR ne participe pas toujours aux décisions relatives à iCase. Par exemple, la décision de fermer tous les dossiers de recouvrement d'amendes, y compris ceux pour lesquels on attend encore le recouvrement d'amendes impayées, a été prise sans la participation du CMR. De même, un *Manuel de recouvrement des amendes sur iCase pour les mandataires* a été élaboré et distribué à tous les bureaux régionaux sans la participation ou l'approbation du CMR. Lorsque des décisions sont prises ou que des directives sont distribuées sans demander l'avis d'un organe de contrôle, il y a un risque que celles-ci soient fondées sur des renseignements erronés ou incomplets.

Les entrevues ont également permis de déterminer que, bien que les demandes de changements du SPPC soient prises en compte par le FSM, il est possible que la mise en œuvre de ces changements prenne plus de temps étant donné que les exigences du SPPC ne constituent peut-être pas une priorité pour le FSM. Le protocole d'entente ne mentionne pas précisément de normes de service ou de processus de recours hiérarchiques relativement à la prestation de services de soutien au SPPC pour l'application iCase. L'absence de telles normes de service ou de tel processus formel de règlement des conflits avec le FSM place le SPPC en état de subordination en ce qui concerne l'atteinte de ses propres objectifs à l'égard de l'application.

L'examen de la documentation a révélé qu'à quelques exceptions près, notamment le Protocole national de comptabilisation du temps (PNCT), le Tableau de référence des niveaux de complexité, le Niveau de complexité par défaut – lois fédérales, le Guide iCase concernant la date de dépôt de



l'accusation et le Guide iCase concernant les peines minimales obligatoires, les utilisateurs du SPPC doivent s'appuyer sur la documentation fournie par le FSM, laquelle est parfois dépassée et (ou) ne répond pas aux besoins du SPPC, ce qui pourrait donner lieu à une utilisation non uniforme ou incorrecte de l'application.

### **Recommandations :**

1. *Le CMR devrait revoir son mandat afin d'y inclure une fonction de surveillance nationale de la conformité des protocoles, des directives et des guides relatifs à la gestion des dossiers.*
2. *La DAPP de la DPREG devrait veiller à ce que les protocoles, directives et guides relatifs à la gestion des dossiers soient approuvés par le CMR.*

## **3.2 RESPONSABILISATION**

---

---

**Les responsabilités organisationnelles relatives à la fonction de comptabilisation du temps dans iCase sont claires et communiquées; mais peu de directives sur la gestion des dossiers de poursuites sont fournies. Les rôles et responsabilités des administrateurs iCase<sup>2</sup> varient d'un bureau régional à un autre.**

---

---

La responsabilisation est l'obligation de rendre des comptes sur la façon dont on s'est acquitté de ses responsabilités. À ce titre, un contrôle clé de responsabilisation consiste en une structure organisationnelle pertinente qui précise les pouvoirs, les responsabilités et l'obligation de rendre compte.

Le PNCT fournit un cadre régissant les pratiques de comptabilisation du temps utilisées au SPPC et précise les rôles et responsabilités des comptabilisateurs de temps, des chefs d'équipe, des gestionnaires, des administrateurs iCase et des coordonnateurs iCase à l'égard de la comptabilisation du temps :

### ***Comptabilisateurs de temps***

Les comptabilisateurs de temps ont les responsabilités suivantes :

- Consigner leur temps conformément au PNCT.
- Vérifier leurs dossiers de comptabilisation du temps chaque mois, et apporter les modifications nécessaires, au besoin.
- Attester du caractère exact et complet des dossiers de comptabilisation du temps.

Tous les comptabilisateurs de temps interviewés ont indiqué qu'ils consignent eux-mêmes leur temps dans iCase au besoin, toutefois il y avait des différences quant à leur façon de procéder. Certains comptabilisateurs saisissent leur temps tout au long de la journée, d'autres le saisissent à la fin de la journée, et d'autres encore le consignent manuellement et le saisissent à la fin de la semaine. De même, tous les comptabilisateurs de temps reçoivent une copie du rapport mensuel de comptabilisation du

---

<sup>2</sup> Le titre ou le poste du personnel de soutien iCase en régions varie, mais aux fins du présent rapport, le terme « administrateur iCase » est utilisé.

temps « Sommaire de temps par procureur et parajuriste » à examiner, signer et dater. Au bureau régional du Québec (BRQ), chaque comptabilisateur de temps compare ce rapport avec les données de PeopleSoft, au besoin<sup>3</sup>. Les autres régions visitées ne suivent pas forcément cette exigence.

### ***Chefs d'équipe***

En plus de leur rôle de comptabilisateur de temps, les chefs d'équipe doivent s'assurer que les comptabilisateurs de temps au sein de leur équipe se conforment aux exigences du PNCT. Les chefs d'équipe interviewés examinent les rapports de leur personnel, mais pas de façon uniforme. Les chefs d'équipe du BRQ, par exemple, révisent les rapports de rapprochement, les signent et les datent. Ils vérifient le temps imputé aux fonctions administratives et demandent une correction s'ils décèlent des erreurs. Les rapports font ensuite l'objet d'une discussion lors des réunions bilatérales mensuelles avec les employés. Les chefs d'équipe d'un autre bureau régional ont indiqué qu'ils ne regardent pas systématiquement les rapports mensuels de comptabilisation du temps, mais qu'ils accordent une attention spéciale aux cas particuliers, notamment aux employés qui consacrent un temps déraisonnable sur un dossier spécifique.

### ***Gestionnaires***

Les gestionnaires ont les responsabilités suivantes :

- Surveiller et (ou) exercer le pouvoir de diriger les pratiques de comptabilisation du temps et vérifier leur conformité.
- Surveiller la fonction de vérification.
- Surveiller la validité et l'intégrité des renseignements consignés par les comptabilisateurs de temps de leur unité.

Les entrevues ont révélé que les procureurs fédéraux en chef (PFC) sont attentifs à la comptabilisation du temps. L'exactitude des données est jugée importante pour la production de rapports et l'affectation des ressources. La vérification a constaté que les examens et les activités de surveillance sont délégués aux administrateurs iCase, et que cela varie d'une région à l'autre.

### ***Administrateurs iCase***

Les administrateurs iCase ont les responsabilités suivantes :

- former les comptabilisateurs de temps sur la façon d'utiliser la fonction de comptabilisation du temps dans iCase en conformité avec le PNCT;
- fournir un soutien continu aux comptabilisateurs de temps, avec l'aide de l'analyste national des applications d'affaires (iCase);
- préparer les rapports opérationnels et les rapports de vérification, puis les fournir au gestionnaire.

Les entrevues menées auprès des administrateurs iCase ont révélé que ces derniers sont responsables de la production des rapports de comptabilisation du temps en fin de mois et de leur distribution aux divers gestionnaires et chefs d'équipe. De même, les administrateurs iCase fournissent du soutien aux

---

<sup>3</sup> Voir la note de service sur le rapprochement des données d'iCase et de PeopleSoft envoyée par le DPP à tous les employés du SPPC le 18 avril 2013.

comptabilisateurs de temps et génèrent des rapports de vérification iCase pour les gestionnaires. Outre la production et la distribution de rapports aux comptabilisateurs de temps, chefs d'équipe et PFC, les administrateurs iCase sont chargés de l'examen et de la supervision de la comptabilisation du temps, y compris les congés et la facturation du recouvrement des coûts au nom des gestionnaires.

Outre les fonctions connexes à titre d'administrateurs iCase, ceux-ci remplissent d'autres tâches liées à la gestion des dossiers, notamment l'ouverture, la fermeture et la mise à jour des dossiers. Enfin, les classifications et les niveaux des postes des administrateurs iCase varient d'une région à l'autre.

Mis à part pour la comptabilisation du temps, le *ODPP iCase Business Standards Manual 2007* [Guide des normes opérationnelles d'iCase du BDPP 2007] (« le Guide ») donne peu de détails sur les rôles et responsabilités des administrateurs iCase, et aucune autre mention n'est faite à cet effet dans d'autres documentations portant sur iCase. Le manque de directives sur les rôles et responsabilités relativement à la gestion des dossiers de poursuites pourrait donner lieu à des incohérences dans la façon dont iCase est utilisé à cette fin. En outre, le manque de cohérence et de clarté en lien avec le rôle de l'administrateur iCase pourrait compromettre le soutien offert à l'échelle régionale relativement à l'application.

#### **Recommandation :**

3. *Les directeurs adjoints des poursuites pénales (DAPP), en collaboration avec le directeur général des Ressources humaines, devraient revoir les rôles et responsabilités du personnel de soutien iCase.*

### **3.3 PERSONNES**

---

---

#### **Des améliorations pourraient être apportées dans la fourniture de formation et d'outils en ligne actualisés pouvant aider les utilisateurs à s'acquitter de leurs tâches.**

---

---

Les employés doivent se voir donner la formation, les outils et les ressources dont ils ont besoin pour utiliser efficacement toutes applications opérationnelles. L'équipe de vérification s'attendait à ce que les employés aient reçu les connaissances et la formation nécessaires pour utiliser iCase.

#### ***Formation***

Deux des trois administrateurs iCase interviewés ont indiqué qu'ils avaient été formés en cours d'emploi par d'anciens administrateurs iCase. Le troisième administrateur iCase interviewé a été formé par l'analyste national des applications d'affaires; mais non dans la langue de son choix.

Tous les administrateurs iCase interviewés ont indiqué qu'ils ont eux-mêmes donné de la formation sur demande aux utilisateurs, et (ou) à l'arrivée d'un nouvel employé. Le contenu de la formation n'est pas normalisé et les administrateurs iCase élaborent leurs propres sujets de formation en fonction des besoins des utilisateurs. La formation offerte dépend de l'utilisateur et de la façon dont il se servira d'iCase.

Les entrevues ont révélé que certains utilisateurs n'ont jamais reçu de formation sur iCase, et que la formation de ceux qui en ont bénéficié n'était ni normalisée ni uniforme. Certains utilisateurs se souviennent d'avoir reçu une formation formelle lorsque l'application a été mise en place il y a dix ans; la plupart toutefois disent avoir reçu un type quelconque de formation en cours d'emploi lorsqu'ils sont entrés en fonction. Les utilisateurs ont indiqué qu'ils ne connaissent pas toutes les fonctionnalités de l'application. Certains estimaient qu'une formation additionnelle pourrait leur être bénéfique, toutefois la plupart ont indiqué que la formation qu'ils avaient reçue correspondait à leurs besoins. Quelques utilisateurs, ayant récemment reçu une formation au sein du bureau régional de l'Ontario (BRO), estimaient que cette formation leur avait permis d'apprendre une gamme utile de raccourcis. Enfin, une formation en salle de classe est offerte au bureau de la région de la capitale nationale (BRCN) et comprend les cours suivants : Introduction à iCase et comptabilisation du temps, et Introduction à iCase, comptabilisation du temps et fonctions de l'administrateur. En outre, une formation à rythme libre – Guides et vidéos de formation iCase – est disponible en ligne. Dans l'ensemble, les utilisateurs n'ont identifié aucune exigence particulière en matière de formation.

L'analyste national des applications d'affaires estime que la formation est un problème et que les responsables de l'ouverture des dossiers devraient suivre une formation d'appoint, car la plupart ne comprennent pas vraiment pourquoi ils doivent saisir certains renseignements, tels que les résultats et leurs incidences sur le recouvrement des coûts, le recouvrement des amendes et les rapports organisationnels. Une formation d'appoint de ce genre a récemment été offerte par l'analyste national des applications d'affaires aux responsables de l'ouverture des dossiers du BRO, à la demande de l'administrateur régional iCase.

### ***Outils***

Les utilisateurs iCase ont indiqué pouvoir compter sur l'administrateur iCase et (ou) l'équipe de soutien des applications d'affaires pour régler les problèmes rencontrés. Du reste, ils connaissent assez bien les mises à jour sur iCase envoyées par courriel. Par ailleurs, les entrevues ont aussi révélé que les utilisateurs utilisent peu les outils et les documents de référence en ligne puisque cette documentation iCase n'est plus à jour, n'est pas propre au SPPC ou n'est pas facile à trouver. Il a été question d'établir un point de référence unique pour iCase, toutefois cette initiative est toujours en cours d'élaboration.

La vérification a permis de déterminer que l'on peut trouver des documents de référence sur iCase sur iNet, au site de la Gestion de l'information et de la technologie de l'information et à la page des Ressources juridiques. Tel que mentionné plus haut, il y a peu de documents propres au SPPC, et ceux qui existent font référence à des documents du FSM, qui n'ont pas été conçus pour le SPPC et qui sont probablement désuets. Résultat : les utilisateurs se réfèrent à des documents qui ne répondent pas aux exigences du SPPC ou bien, comme nous l'avons observé, ils ne les utilisent absolument pas.

**Recommandation :**

4. La DAPP de la DPREG devrait établir un plan pour s'assurer que la documentation et la formation en matière de gestion des dossiers répondent aux besoins du SPPC.

**3.4 GÉRANCE**

---

---

**Le peu de surveillance de l'intégrité des données et le manque de rigueur dans l'examen de ces données ont donné lieu à un constat de non-conformité.**

---

---

Les objectifs en matière de gérance sont activés au moyen de contrôles, lesquels décrivent comment les activités doivent être exécutées. Les activités de contrôle comprennent un éventail d'éléments aussi divers que des politiques et des procédures, des pratiques et des contrôles de gestion en matière d'opérations, des pratiques de sécurité de l'information, ainsi qu'une multitude d'activités conçues pour gérer efficacement les tiers.

L'équipe de la vérification s'attendait à constater :

- une saisie rapide, complète et précise des données par le personnel autorisé, selon les procédures établies, lesquelles prévoient une répartition adéquate des tâches;
- à ce que les erreurs et les irrégularités soient détectées afin qu'elles puissent être signalées et corrigées, et
- à ce que l'intégrité du contenu des transactions soit vérifiée avant le transfert des données entre applications internes.

**Renseignements sur les dossiers**

Le Guide<sup>4</sup> décrit les méthodes et les procédures à suivre pour l'utilisation d'iCase. Il explique quelles informations doivent être saisies et la raison de ces saisies. Les détails de chaque dossier, les activités connexes et tous les documents s'y rapportant doivent être consignés dans iCase, de l'ouverture à la fermeture du dossier, à quelques exceptions près. Un nouveau dossier de litige doit être ouvert pour toute question à laquelle un numéro de dossier est attribué par une cour, un tribunal ou, lorsqu'on prévoit qu'il y aura une action, une requête, une révision judiciaire ou un procès. Tous les dossiers entrés dans iCase doivent d'abord être ouverts dans le SGRC suivant la réception de la documentation initiale ou demande.

Le Guide et le *Manuel de recouvrement des amendes sur iCase pour les mandataires* dressent la liste des champs obligatoires à remplir dans iCase. Tous les renseignements contenus dans iCase et les dossiers papier doivent toujours concorder, notamment le préfixe, le numéro de dossier, la cote de sécurité, le type de dossier, l'état du dossier et le nom du dossier en anglais et en français, la date d'ouverture et de fermeture du dossier.

Les personnes interviewées ont indiqué que l'ouverture d'un dossier commence en remplissant le formulaire d'ouverture de dossier, utilisé comme document de base pour ouvrir le dossier dans

---

<sup>4</sup> Traduction, version 2007 du Guide n'est pas disponible en français.

GCDOCS. Une fois créé dans GCDOCS, les renseignements sont immédiatement transférés à iCase et le dossier est ouvert dans iCase. Les personnes interviewées ont en outre indiqué que les dossiers de poursuites sont actualisés durant toute la période pendant laquelle un dossier est ouvert.

La vérification a permis de constater des incohérences dans les pratiques d'ouverture de dossiers, d'une région à l'autre et parfois au sein d'une même région, sur le plan des champs obligatoires. La DPSGR a commencé à examiner les pratiques utilisées à l'échelle nationale et a dressé une liste des champs par région, toutefois une liste nationale normalisée n'a pas encore été mise au point.

Les dossiers ne seront fermés que lorsque la dernière procédure judiciaire sera complétée et que la période d'appel sera écoulée. Le dossier doit être fermé dans les trente jours civils suivant le dénouement de l'affaire ou l'expiration de tous les délais d'appel applicables<sup>5</sup>.

Les personnes interviewées ont indiqué qu'un formulaire de fermeture doit être rempli et signé pour qu'un dossier puisse être fermé, et pour que le dossier physique soit envoyé à la salle des dossiers afin d'être fermé dans GCDOCS. Lorsqu'un dossier est fermé, il est examiné par un commis qui s'assure que les renseignements qui figurent au dossier iCase sont exacts et à jour.

L'équipe de vérification a procédé à un examen détaillé d'un échantillon de 67 dossiers de poursuite et de 44 dossiers de recouvrement des amendes sélectionnés dans trois bureaux régionaux afin de déterminer si les renseignements obligatoires avaient été saisis à la fois dans iCase et sur la version papier du dossier. Le taux de conformité des dossiers s'élevait à 90 % ou plus, pour 15 des champs relatifs aux dossiers de poursuites et 5 des champs relatifs aux dossiers de recouvrement d'amendes; alors qu'il se chiffrait à moins de 90 % pour les 9 autres champs relatifs aux dossiers de poursuites et les 5 autres champs relatifs aux dossiers de recouvrement d'amendes. (Voir l'Annexe A pour plus de détails.)

En plus de l'examen détaillé des dossiers, une analyse des données d'iCase à l'échelle nationale a également été effectuée. Les écarts suivants ont été observés :

En ce qui concerne les dossiers ouverts le 1er avril 2014 ou après cette date, et fermés le 5 décembre 2014 ou avant cette date : un dossier interne avait une date d'infraction postérieure à la date réelle, 26 dossiers internes avaient une date de dépôt de l'accusation postérieure à la date réelle, 65 dossiers internes avaient une date de résultat fixée après la date de fermeture du dossier, et 7 dossiers internes avaient une date de résultat postérieure à la date réelle. En ce qui concerne les dossiers des mandataires pour la même période, le nombre de dossiers était 3, 41, 5 et 6 respectivement.

Des 10 495 dossiers de litiges internes fermés entre le 1er avril et le 30 septembre 2014, 259 (soit 2,5 %) étaient non conformes au regard de la saisie des données obligatoires, notamment les champs « Complexité » (33 dossiers), « Initiative », « Accusations » (15), « Accusé, Fugitif ou cible » (AFC), « Résultat » (137), « Date du résultat » (175). De même, 331 dossiers avaient la mention « Autre » dans la section « Accusations » bien que des accusations aient été spécifiées dans une note.

Des 8 059 dossiers de mandataires fermés durant la même période, aucune donnée n'avait été consignée dans certains champs, notamment « Complexité » (313 dossiers), « Accusations » (52), AFC

---

<sup>5</sup> Traduction, version 2007 du Guide n'est pas disponible en français.

(33) et « Résultat » et « Date du résultat » (692). De même, 255 dossiers avaient la mention « Autre » dans la section « Accusations ».

Ces résultats ne sont pas significatifs individuellement, toutefois l'ensemble montre un niveau de non-conformité à l'échelle nationale pouvant comporter un risque que des données inexactes ou incomplètes aient une incidence sur la prise de décisions et la préparation de rapports.

### **Comptabilisation du temps**

*« Les avocats et les parajuristes doivent comptabiliser avec précision le temps total consacré chaque jour aux activités du SPPC. Le total quotidien ne doit pas être estimé ni arrondi vers le haut ou vers le bas, car cette pratique peut produire d'importantes distorsions dans les données » et « Pour assurer la qualité des données, le temps doit être comptabilisé sur une base quotidienne (ou dès que la personne a accès à iCase). En toute circonstance, la comptabilisation du temps doit être achevée à la fin de chaque semaine<sup>6</sup>. »*

Les comptabilisateurs de temps ont indiqué qu'à la fin de chaque mois (ou une semaine avant la fin de la période), l'administrateur iCase leur envoie un rappel leur indiquant d'entrer leur temps dans iCase. Au début du mois suivant (ou de la période suivante), un rapport est généré et envoyé au comptabilisateur de temps aux fins d'examen et d'attestation.

Un échantillon de 210 rapports de comptabilisation du temps ont été examinés (35 comptabilisateurs de temps de trois bureaux régionaux) afin de vérifier leur conformité avec le PNCT pour la période allant du 1er avril au 30 septembre 2014. La vérification a permis de constater que le taux de conformité aux exigences du PNCT était de 70 %, et qu'il manquait 14 rapports de comptabilisation du temps. (Voir l'Annexe A pour plus de détails.)

En plus de l'examen approfondi des rapports de comptabilisation du temps, l'équipe de vérification a procédé à une analyse nationale des données iCase saisies entre le 1er avril et le 30 septembre 2014. Elle a constaté ce qui suit :

Les dossiers et les codes des feuilles de temps des mandataires et des avocats à l'interne ont été utilisés adéquatement; il n'y avait pas de codes de feuilles de temps d'avocats à l'interne dans les dossiers des mandataires, et de même, il n'y avait pas de codes de feuilles de temps de mandataires dans les dossiers des avocats à l'interne. En outre, aucune feuille de temps n'avait été entrée par des comptabilisateurs de temps internes dans des dossiers de mandataires, et aucune feuille de temps n'avait été entrée par des comptabilisateurs de temps mandataires dans des dossiers internes.

Dans 707 cas sur 3 487 (20 %), le nombre d'heures travaillées était inférieur au nombre d'heures de travail normales prévu dans le mois (ou dans la période).

En outre, 17 comptabilisateurs de temps sur 649 (3 %) ont attribué leur temps à « Litiges » un mois ou plus avant la date de service. Concernant les montants recouvrables auprès des bénéficiaires de services du SPPC, la date de la feuille de temps correspondait à une date antérieure à la date de service dans 93 cas et à une date fixée à deux mois après la date de service dans 227 cas. La saisie de temps avant ou

---

<sup>6</sup> Protocole national de comptabilisation du temps du SPPC, avril 2013, pages 4 et 3,

après la date de service peut donner lieu à des données inexactes, surtout si le temps n'est pas déjà consigné dans un autre format, comme sur papier par exemple.

Le document *Comptabilisation générale du temps – Normalisation des dossiers* du SPPC indique comment utiliser un dossier « Général » pour consigner du temps consacré à des comités, à la gestion interne, à des tâches administratives ou à de la formation. Dans le cadre de la vérification, on a examiné le temps consigné aux catégories de dossiers « Général » et « Litiges » pour vérifier la compatibilité des activités et des tâches; et l'on a constaté, comme le montre l'Annexe A, que 8 200 heures consacrées aux poursuites ont été attribuées à la catégorie « Général » (soit 1,7 % de 492 000 heures – nombre total d'heures consacrées à des poursuites) et que 10 920 heures consacrées à des fonctions organisationnelles ont été attribuées à la catégorie « Litiges » (soit 11,5 % de 94 500 heures – nombre total d'heures consacrées à des fonctions organisationnelles).

En outre, 68 des 276 comptabilisateurs de temps (25 %) qui ont utilisé la rubrique « Congés payés » entre le 1er avril et le 31 décembre 2014 l'ont utilisée pour des tâches administratives au moins une fois. Ces tâches administratives comprennent l'examen de courriels, les réunions d'équipe, etc. L'équipe de vérification a été avisée que ce problème d'incompatibilité serait réglé avec la nouvelle version d'iCase qui devrait être lancée en avril 2015.

### ***Corrections et rapports d'erreurs***

Le super administrateur iCase a indiqué qu'il n'existe pas de procédure pour effectuer le suivi rapide et la correction des erreurs dans iCase. À l'heure actuelle, lorsque des erreurs sont détectées, l'on contacte l'administrateur régional iCase de la région d'où proviennent les erreurs, puis une vérification est faite pour régler le problème. Cette situation peut faire en sorte que des erreurs ne sont pas corrigées en temps opportun.

Enfin, l'analyste national des applications d'affaires iCase a indiqué que le système n'était pas conçu pour générer des messages d'erreurs et les communiquer lorsque des renseignements manquent; toutefois, l'on a noté l'existence d'une base de données d'où cette information peut être tirée.

L'examen de l'application est mené par la DPSGR qui, à des fins de contrôle de la qualité des données, génère 13 rapports cycliques. De même, des examens sont réalisés pour vérifier l'intégralité, l'exactitude et le caractère raisonnable des données lorsque des demandes spéciales de données sont présentées. Chaque mois, les administrateurs iCase génèrent des rapports de vérification à l'intention des procureurs fédéraux en chef (PFC), notamment des rapports sur la conformité de la comptabilisation du temps, ainsi que sur la conformité de l'ouverture et de la fermeture des dossiers. Le super administrateur iCase du SPPC génère un rapport annuel national sur la conformité de la comptabilisation du temps à l'intention du DPP et des DAPP. Un rapport sur les dossiers actifs, sans activité de comptabilisation du temps, est également généré trois fois par année et distribué aux PFC, à qui l'on demande d'examiner leurs dossiers régionaux respectifs et de fermer des dossiers au besoin. Ces rapports servent à surveiller les comptabilisateurs de temps qui travaillent moins d'heures que le nombre d'heures de travail normal, et à relever les renseignements manquants.

### ***Intégrité des données entre les applications***

Afin de faciliter le processus de recouvrement des coûts, les détails relatifs à la comptabilisation du temps dans iCase et les renseignements dans les dossiers clients – pour les comptabilisateurs de temps à



l'interne – sont transférés dans le SIFM. Tous les renseignements nécessaires sont partagés chaque soir, de façon à fournir les plus récentes feuilles de temps et informations aux dossiers.

Le représentant de l'initiative d'Amélioration du processus de recouvrements des coûts (APRC) de la Direction des finances et des acquisitions du SPPC fait le rapprochement des données du SIFM et d'iCase chaque mois, afin de veiller à ce que les montants dans iCase, facturés aux ministères clients, correspondent aux données du SIFM, et de résoudre tous les problèmes relatifs aux données rejetées par le SIFM.

Le représentant a indiqué que de nombreuses opérations avaient été rejetées au début de la mise en œuvre de l'initiative, mais que cet état s'était amélioré avec le temps. La vérification a révélé qu'une opération par mois avait été rejetée en août et septembre 2014, et deux en octobre 2014, ce qui est peu si l'on prend en compte la totalité des opérations.

De même, le représentant de l'APRC a indiqué que lui et ses collègues reçoivent des rapports d'erreurs mensuels (données iCase rejetées par le SIFM) de la DPSGR, mais qu'ils n'ont pas accès aux rapports d'erreurs générés par le SIFM. Le FSM est responsable de la facturation relative au recouvrement des coûts conformément au protocole d'entente, et produit le rapport de facturation, en indiquant si des suivis ou des corrections sont nécessaires.

Les vérificateurs ont examiné les informations échangées entre iCase et le SIFM à l'égard du recouvrement de coûts pour 26 comptabilisateurs de temps de trois bureaux régionaux, entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2014. Ils ont constaté que le nombre d'heures facturables consignées dans iCase correspondait au même nombre d'heures facturées aux ministères clients dans le SIFM.

***Recommandation :***

*La DAPP de la DPREG devrait élaborer un plan de surveillance pour assurer la conformité à l'échelle nationale des protocoles de gestion des dossiers et de comptabilisation du temps.*

#### **4.0 CONCLUSION**

La DVI a évalué la conformité de l'ouverture et de la fermeture des dossiers iCase sur le plan de l'exhaustivité, de l'exactitude, et de la rapidité d'après les critères de vérification préétablis contenus dans les politiques et directives du Conseil du Trésor, et les politiques, directives, protocoles, procédures et pratiques exemplaires générales du SPPC. De manière générale, il est possible d'améliorer la gouvernance permettant d'assurer la conformité de l'ouverture, de la fermeture et de la mise à jour des dossiers dans le système de gestion des dossiers.

## 5.0 PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION

| RECOMMANDATIONS  | RÉPONSES DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION  | BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ | DATE CIBLE  |
|--|--|-----------------------------------|---|
| <p>1. <i>Le CMR devrait revoir son mandat afin d'y inclure une fonction de surveillance nationale de la conformité des protocoles, directives et guides relatifs à la gestion des dossiers.</i></p> <p><i>(Risque : Moyen)</i></p> | <p>Accepté. Le CMR modifiera son mandat en conséquence. Le rôle du CMR se limitera à déterminer quel type de surveillance devrait être effectué à l'échelle nationale.</p>               | <p>Président du CMR</p>           | <p>3<sup>e</sup> T, 2015-2016</p>                 |
| <p>2. <i>La DAPP de la DPREG devrait veiller à ce que les protocoles, directives et guides relatifs à la gestion des dossiers soient approuvés par le CMR.</i></p> <p><i>(Risque : Moyen)</i></p>                                  | <p>Accepté. Les protocoles, directives et guides en matière de gestion seront envoyés au CMR pour approbation dès qu'ils sont prêts.</p>   | <p>DAPP, DPREG</p>                | <p>En cours. Aucune date cible ne s'applique.</p> |
| <p>3. <i>Les DAPP, en collaboration avec le directeur général des Ressources humaines, devraient revoir les rôles et responsabilités du personnel de soutien iCase.</i></p> <p><i>(Risque : Moyen)</i></p>                         | <p>Les rôles et responsabilités en matière de soutien à la gestion des dossiers seront établis dès qu'une décision sera prise à l'égard du prochain système de gestion des dossiers.</p> | <p>DAPP<br/>DG, RH</p>            | <p>4<sup>e</sup> T, 2016-2017</p>                 |

| RECOMMANDATIONS   | RÉPONSES DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION   | BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ | DATE CIBLE  |
|---|---|-----------------------------------|---|
| <p>4. <i>La DAPP de la DPREG devrait établir un plan pour s'assurer que la documentation et la formation en matière de gestion des dossiers répondent aux besoins du SPPC.</i></p> <p><i>(Risque : Moyen)</i></p>                     | <p>Étant donné le remplacement imminent du système de gestion des dossiers iCase, peu d'investissements lui seront consacrés. Un plan visant à élaborer la documentation et la formation connexes nécessaires sera élaboré en parallèle avec le plan de mise en œuvre du nouveau système de gestion des dossiers.</p> <p>La formation et la documentation étant présentement élaborées par le ministère de la Justice, il ne sert à rien en ce moment de déployer beaucoup d'efforts à leur révision.</p> <p>En ce qui concerne la formation, une note sera préparée et envoyée à toutes les régions pour leur rappeler d'offrir une formation interne de base aux nouveaux utilisateurs iCase.</p> | <p>DAPP, DPREG</p>                | <p>Date non disponible pour l'instant, puisque cela dépend du moment du déploiement du nouveau système de gestion des dossiers, qui en est encore aux premières étapes de planification.</p> <p>La note aux régions sera préparée dans le 2<sup>e</sup> T de 2015-2016.</p> |
| <p>5. <i>La DAPP de la DPREG devrait élaborer un plan de surveillance pour assurer la conformité à l'échelle nationale des protocoles de gestion des dossiers et de comptabilisation du temps.</i></p> <p><i>(Risque : Moyen)</i></p> | <p>Le plan sera élaboré en s'inspirant des recommandations du CMR (voir la recommandation et la réponse no 1).</p>  | <p>DAPP, DPREG</p>                | <p>2<sup>e</sup> T 2016-2017.</p>   |

## ANNEXE A – EXAMEN DÉTAILLÉ

### *Dossiers de poursuites*

| Données des dossiers iCase  | Oui | Non | % Oui |
|---|-----|-----|-------|
| Complexité  | 67  | 0   | 100 % |
| Initiative  | 50  | 9   | 75 %  |
| Nom de l'AFC  | 64  | 3   | 96 %  |
| Date de naissance de l'AFC  | 51  | 14  | 76 %  |
| Adresse de l'AFC  | 40  | 14  | 60 %  |
| Sexe, empreintes digitales AFC                                    | 61  | 5   | 91 %  |
| Date d'infraction   | 65  | 2   | 97 %  |
| Lieu d'infraction   | 60  | 5   | 90 %  |
| Date d'infraction avant celle de l'accusation                     | 57  | 3   | 85 %  |
| Date d'infraction avant celle de l'ouverture du dossier           | 63  | 3   | 94 %  |
| Date d'ouverture du dossier avant celle de la fermeture           | 66  | 1   | 99 %  |
| Description de l'accusation                                       | 63  | 4   | 94 %  |
| Numéro de chef d'accusation                                       | 63  | 4   | 94 %  |
| Date de dépôt de l'accusation                                     | 56  | 5   | 84 %  |
| Loi   | 62  | 4   | 93 %  |
| Article   | 61  | 4   | 91 %  |
| Alinéa  | 52  | 11  | 78 %  |
| Bénéficiaire des services   | 37  | 8   | 55 %  |
| Organisme d'enquête   | 64  | 3   | 96 %  |
| Date de dépôt de l'accusation avant celle du résultat             | 55  | 6   | 82 %  |
| Date du résultat  | 64  | 3   | 96 %  |
| Catégorie de résultat (condamnation, plaidoyer de culpabilité...) | 64  | 3   | 96 %  |
| Participants au dossier   | 59  | 4   | 88 %  |
| Rôle des participants au dossier                                  | 60  | 4   | 90 %  |

### *Écarts entre iCase et les dossiers papier*

- o 2 dossiers manquants; 4 dossiers ont été transférés à la province et 1 dossier a été retourné à la police (aucun pouvoir).
- o Initiative : écarts entre iCase et le dossier papier dans 2 dossiers.
- o Numéro du dossier d'enquête : écarts entre iCase et le dossier papier dans 5 dossiers.
- o Nom de l'AFC : écarts entre iCase et le dossier papier dans 11 dossiers (les noms dans iCase étaient soit mal orthographiés, soit incomplets).

- o Date de naissance de l'AFC : écarts entre iCase et le dossier papier dans 12 dossiers (les dates dans iCase étaient soit manquantes, soit différentes de celles figurant dans le dossier papier).
- o Adresse de l'AFC : écarts entre iCase et le dossier papier dans 12 dossiers (adresses incomplètes dans iCase, code postal absent, par exemple).
- o Sexe, empreintes digitales de l'AFC : écarts entre iCase et le dossier papier dans 2 dossiers.
- o Lieu d'infraction : écarts entre iCase et le dossier papier dans 2 dossiers.
- o Numéro du chef d'accusation : écarts entre iCase et le dossier papier dans 1 dossier.
- o Alinéa : écarts entre iCase et le dossier papier dans 5 dossiers.
- o Date de dépôt de l'accusation : écarts entre iCase et le dossier papier dans 3 dossiers.
- o Loi : écart entre iCase et le dossier papier dans 1 dossier.
- o Article : écarts entre iCase et le dossier papier dans 2 dossiers.
- o Date du résultat : écart entre iCase et le dossier papier dans 1 dossier.
- o Catégorie du résultat : écart entre iCase et le dossier papier dans 1 dossier.
- o Complexité : écarts entre iCase et le dossier papier dans 32 dossiers (catégorie inexistante au BRQ et au BRCN).

### ***Dossiers de recouvrement des amendes***

| Données des dossiers iCase                               | Oui | Non | % Oui |
|--|-----|-----|-------|
| Résultat de l'accusation                                 | 44  | 0   | 100 % |
| Date du résultat   | 44  | 0   | 100 % |
| Montant de l'amende                                      | 44  | 0   | 100 % |
| Date d'ordonnance de l'amende                            | 44  | 0   | 100 % |
| Type de montant (amende, suramende)                      | 44  | 0   | 100 % |
| Dossier principal (Division de recouvrement des amendes) | 23  | 21  | 52 %  |
| Date d'échéance au dossier                               | 18  | 26  | 41 %  |
| Numéro de dossier de la Cour                             | 39  | 5   | 89 %  |
| Détails sur l'AFC  | 30  | 14  | 68 %  |
| Solde du montant   | 29  | 15  | 66 %  |

### ***Écarts entre les dossiers de RC dans iCase et les données dans les dossiers papier :***

- o 1 dossier manquant, 2 dossiers retrouvés dans un autre bureau, et 1 dossier réactivé.
- o Résultat de l'accusation : écarts entre iCase et le dossier papier dans 2 dossiers.
- o Date du résultat : écarts entre iCase et le dossier papier dans 2 dossiers.
- o Montant de l'amende : écart entre iCase et le dossier papier dans 1 dossier.
- o Date d'ordonnance de l'amende : écarts entre iCase et le dossier papier dans 2 dossiers.
- o Type de montant (amende, suramende, amende compensatoire) : écarts entre iCase et le dossier papier dans 2 dossiers.
- o Dossier principal (Division du recouvrement des amendes) : écarts entre iCase et le dossier papier dans 13 dossiers.
- o Date d'échéance au dossier : écarts entre iCase et le dossier papier dans 3 dossiers.

- o Numéro de dossier de la Cour : écarts entre iCase et le dossier papier dans 3 dossiers.
- o Détails sur l'AFC : écarts entre iCase et le dossier papier dans 4 dossiers

### ***Rapports de comptabilisation du temps***

| Données des dossiers   | Oui | % oui |
|--|-----|-------|
| Heures travaillées supérieures ou égales aux heures normales de travail                                | 126 | 60 %  |
| Fonctions organisationnelles dans les dossiers de litiges  | 49  | 23 %  |
| Les dossiers de type « Général » contiennent plus de 30 % des heures travaillées                       | 49  | 23 %  |
| Les dossiers de type « Litiges » et « Avis juridique » contiennent plus de 95 % des heures travaillées | 27  | 13 %  |
| Étapes du litige consignées dans les dossiers de type « Général »                                      | 32  | 15 %  |
| Rapport de comptabilisation du temps certifié par le comptabilisateur de temps                         | 162 | 77 %  |
| Rapport de comptabilisation du temps certifié au cours du mois suivant                                 | 92  | 44 %  |
| Rapport de comptabilisation du temps examiné par un superviseur  | 56  | 27 %  |
| Congés dans iCase différents des congés dans PeopleSoft  | 64  | 30 %  |
| Rapport de comptabilisation du temps manquant  | 14  | 7 %   |

### ***Heures consacrées à des litiges consignées dans un dossier de type« Général »***

| Activité  | Heures |
|---|--------|
| Appels  | 267    |
| Auditions après le dépôt de l'accusation                            | 319    |
| Préparation et suivi post-inculpatoire                              | 4 966  |
| Auditions avant le dépôt de l'accusation                            | 33     |
| Aide et conseils durant l'enquête et avant le dépôt de l'accusation | 1 172  |
| Préparation avant le dépôt de l'accusation                          | 332    |

---

**ANNEXE B – CRITÈRES DE VÉRIFICATION**

| Secteurs d'examen            | Critères de vérification  |
|------------------------------|---|
| <b>1. Gouvernance</b>        | 1.1 L'organisation dispose des structures adéquates pour appuyer la réalisation des objectifs du SPPC en matière de conformité des dossiers iCase.                            |
| <b>2. Responsabilisation</b> | 2.1 Les responsabilités organisationnelles sont clairement documentées et communiquées.   |
| <b>3. Personnes</b>          | 3.1 L'organisation fournit la formation et les outils nécessaires pour appuyer le personnel dans l'exécution de leurs fonctions relatives à la conformité des dossiers iCase. |
| <b>4. Gérance</b>            | 4.1 La saisie des données est effectuée par du personnel autorisé et qualifié, selon les procédures établies, lesquelles prévoient une répartition adéquate des tâches.       |
|                              | 4.2 Les données sont traitées de façon opportune, complète et précise.  |
|                              | 4.3 Les erreurs et les irrégularités sont détectées afin qu'elles puissent être signalées et corrigées.   |
|                              | 4.4 L'intégrité du contenu des transactions est vérifiée avant de transférer les données d'une application interne à une autre.   |

---

**ANNEXE C – LISTE DES SIGLES**

|        |   |
|--------|---|
| AC     | Administration centrale   |
| AFC    | Accusé, fugitif ou cible  |
| APRC   | Amélioration du processus de recouvrements des coûts                      |
| BRCB   | Bureau régional de la Colombie-Britannique                                |
| BRCN   | Bureau de la région de la capitale nationale                              |
| BRO    | Bureau régional de l'Ontario  |
| BRQ    | Bureau régional du Québec   |
| CMR    | Comité de mesure du rendement   |
| DAPP   | Directeur adjoint des poursuites pénales                                  |
| DPP    | Directeur des poursuites pénales  |
| DPSGR  | Division de la planification stratégique et de la gestion du rendement    |
| DVI    | Division de la vérification interne                                       |
| FSM    | Fournisseur de services ministériels                                      |
| GCDOCS | Solution de gestion des documents électroniques du gouvernement du Canada |
| PE     | Protocole d'entente   |
| PFC    | Procureur fédéral en chef   |
| PNCT   | Protocole national de comptabilisation du temps                           |
| SIFM   | Système intégré des finances et du matériel                               |
| SPPC   | Service des poursuites pénales du Canada                                  |
| USM    | Unité de supervision des mandataires                                      |



**ANNEXE D – DOCUMENTS RÉFÉRENCÉS**

Protocole national de comptabilisation du temps du SPPC

Normalisation des dossiers – Comptabilisation générale du temps, juillet 2014

Normalisation des dossiers – Programme des mandataires, juillet 2014

Tableau de référence des niveaux de complexité, avril 2013

Niveau de Complexité par défaut - lois fédérales, avril 2013

Guide iCase concernant la date de dépôt de l'accusation

Guide iCase concernant les peines minimales obligatoires

Rapprochement iCase/PeopleSoft, note de service du DPP à tous les employés du SPPC, 18 avril 2013