



Vérification de la gestion de l'information

Bureau de la vérification et de l'éthique

*Recommandé par le Comité de vérification le 11 juillet 2011
pour approbation par le président*

Approuvé par le président le 6 octobre 2011

E-doc : 3777463



Table des matières

Sommaire.....	3
1. Introduction	5
1.1. Contexte.....	5
1.2. Objectif et portée.....	6
1.3. Évaluation des risques	6
1.4. Critères de vérification	6
1.5. Stratégie et méthodologie	7
1.6. Énoncé d'assurance	8
2. Observations et recommandations.....	9
2.1 Politique et gouvernance	9
2.2 Personnel et capacité	11
2.3 Architecture d'information intégrée	12
2.4 Outils de gestion de l'information et applications.....	16
2.5 Prestation des services de gestion de l'information.....	18
3. Conclusion	21
Annexe A – Critères de vérification détaillés	22
Annexe B – Aperçu des recommandations découlant de la vérification et Plans d'action de la direction	25
Annexe C – Glossaire	35

Sommaire

Introduction

Une vérification du système Accès en ligne¹ de la CCSN a été approuvée par le Comité de vérification en avril 2010, dans le cadre du Plan de vérification axé sur les risques de l'exercice 2010-2011 à 2012-2013. À l'automne 2010, le Bureau du contrôleur général (BCG) a invité la CCSN ainsi que d'autres ministères et organismes à participer à la vérification horizontale de la gestion de l'information réalisée par le BCG.

Le Bureau de la vérification et de l'éthique (BVE) a recommandé au Comité de vérification d'accepter l'invitation lancée à la CCSN. Le Comité de vérification a décidé de remplacer la vérification du système Accès en ligne par une vérification de la gestion de l'information et de participer à la vérification réalisée par le BCG. Le présent rapport renferme les constatations de cette vérification, transmises au BCG aux fins de la vérification horizontale, de même que les constatations d'autres vérifications effectuées expressément pour la CCSN.

La gestion de l'information à la CCSN est régie par différentes lois du Parlement, de même que par les politiques, les directives et les normes des organismes centraux. Celles-ci peuvent comprendre des instruments ayant trait à des secteurs précis de la gestion de l'information (GI) et des technologies de l'information (TI), mais aussi à l'ensemble de la Politique sur la gestion de l'information. De plus, en tant que cour d'archives, la CCSN a l'obligation en vertu de la *Loi sur la sûreté et la réglementation nucléaires* (LSRN) de conserver certains documents pendant une période définie.

Objectif

L'objectif de cette vérification était de fournir au président, à la haute direction et au Comité de vérification l'assurance que la gouvernance, la capacité, l'architecture de l'information, les outils et la prestation des services en matière de gestion de l'information (GI) sont en place afin que les renseignements pertinents soient communiqués en temps opportun et soient accessibles en vue d'appuyer le processus décisionnel.

Portée

Aux fins de la vérification, la « gestion de l'information » désigne le plan et les pratiques de tenue des documents à l'égard des **données non structurées**. Les données non structurées constituent de l'information disponible sur support papier ou électronique et comprennent des documents de travail, comme des rapports d'inspection, des rapports de suivi, des comptes rendus de décisions, des plans de travail pour les titulaires de permis, ainsi que des plans de projets, des feuilles de calcul et des courriels.

Stratégie

¹ Système de gestion des documents de la CCSN, constitué d'un répertoire institutionnel de documents et de dossiers qui ont une valeur opérationnelle.

La stratégie de vérification reposait essentiellement sur l'examen de la structure de gestion de l'information de la CCSN, des politiques et des procédures et de l'utilisation du répertoire institutionnel de conservation des documents.

La méthodologie de vérification consistait à :

- déterminer et évaluer les principaux risques liés au cadre de contrôle de la gestion de l'information;
- réaliser des entrevues avec les gestionnaires et le personnel;
- examiner la documentation portant sur la gestion de l'information, y compris les lois, les règlements, les politiques et les processus, les procédures et les contrôles;
- effectuer des tests de connaissance de la politique.

Le travail de vérification sur le terrain a été réalisé entre le 1^{er} février et le 31 mai 2011. Les constatations et les conclusions se fondent sur une comparaison des conditions ayant cours au 31 mai 2011 avec les critères de vérification préétablis.

Cette vérification a été effectuée conformément aux dispositions de la Politique sur la vérification interne du Secrétariat du Conseil du Trésor ainsi qu'aux normes prescrites par l'Institute of Internal Auditors.

Conclusion générale

La vérification a permis de conclure que la gouvernance, la capacité, l'architecture de l'information, les outils et la prestation des services en matière de gestion de l'information (GI) sont en place et qu'ils permettent de rendre accessibles, en temps opportun, les renseignements pertinents servant à appuyer le processus décisionnel. La vérification a également permis de déterminer les forces et les éléments à améliorer.

Au chapitre des forces, la vérification a permis de constater que la Politique sur la gestion de l'information de la CCSN établit les exigences nécessaires pour que les documents ayant une valeur opérationnelle soient conservés. La CCSN a mis en place un processus formel et des procédures visant la protection de l'information dont elle dispose et a clairement établi les rôles et les responsabilités des gestionnaires, du personnel et des spécialistes fonctionnels en GI.

La vérification a également permis de déterminer certains éléments à améliorer, comme la nécessité de mieux communiquer les indicateurs de rendement en matière de gestion de l'information aux différents secteurs d'activité, l'absence d'objectifs en matière de gestion de l'information dans le processus de gestion du rendement du personnel et l'absence d'outils pour l'archivage et l'élimination de l'information.

Les recommandations concernant les éléments à améliorer sont incluses dans le rapport de vérification.

1. Introduction

1.1 Contexte

Une vérification du système Accès en ligne de la CCSN a été approuvée par le Comité de vérification en avril 2010, dans le cadre du Plan de vérification axé sur les risques de l'exercice 2010-2011 à 2012-2013. À l'automne 2010, le Bureau du contrôleur général (BCG) a invité la CCSN ainsi que d'autres ministères et organismes à participer à la vérification horizontale de la gestion de l'information réalisée par le BCG.

Le Bureau de la vérification et de l'éthique (BVE) a recommandé au Comité de vérification d'accepter l'invitation lancée à la CCSN. Le Comité de vérification a décidé de remplacer la vérification du système Accès en ligne par une vérification de la gestion de l'information et de participer à la vérification réalisée par le BCG.

L'information est une ressource fonctionnelle stratégique au gouvernement du Canada. Une gestion efficace de l'information améliore l'efficacité d'exécution des programmes et la prestation des services, encourage la transparence, permet la collaboration entre les différents organismes, appuie le processus décisionnel dans les opérations gouvernementales, assure la protection de l'information dont dispose le gouvernement et permet de conserver les documents ayant une valeur historique et durable au profit des générations présentes et futures. À la base, la GI considère l'information comme une ressource essentielle, quelle que soit la source d'où elle provient ou sa forme.

La gestion de l'information à la CCSN est régie par différentes lois du Parlement de même que par les politiques, les directives et les normes des organismes centraux. Celles-ci peuvent comprendre des instruments ayant trait à des secteurs précis de la gestion de l'information (GI) et des technologies de l'information (TI), mais aussi à l'ensemble de la Politique sur la gestion de l'information. De plus, en tant que cour d'archives, la CCSN a l'obligation en vertu de la *Loi sur la sûreté et la réglementation nucléaires* (LSRN) de conserver certains documents pendant une période définie.

Le cadre politique de la CCSN en matière de GI-TI régit tous les domaines liés à la gestion de l'information de cet organisme. Dans la mesure du possible, la CCSN adopte les politiques en vigueur dans les organismes centraux et les adapte au besoin afin qu'elles correspondent à ses réalités propres.

Le volet gestion de l'information relève entièrement du directeur général et du dirigeant principal de l'information (DPI), Direction de la gestion et de la technologie de l'information (DGTI), Direction générale des services de gestion (DGSG).

La présente vérification reposait sur le principe qu'il est essentiel de créer, de conserver et de rendre accessibles les documents électroniques afin que les activités du programme de réglementation puissent être menées de façon efficace et efficiente.

Le travail de vérification a été réalisé entre le 1^{er} février et le 31 mai 2011 et portait sur les conditions qui prévalaient durant cette période, à l'exception de l'évaluation de la formation offerte aux nouveaux employés, qui comprenait toutes les embauches réalisées entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011.

1.2 Objectif et portée

L'objectif de cette vérification était de fournir au président, à la haute direction et au Comité de vérification l'assurance que la gouvernance, la capacité, l'architecture de l'information, les outils et la prestation des services en matière de gestion de l'information (GI) sont en place afin que les renseignements pertinents soient communiqués en temps opportun et soient accessibles en vue d'appuyer le processus décisionnel.

Aux fins de la vérification, la « gestion de l'information » désigne le plan et les pratiques de tenue des documents relatifs aux **données non structurées**. Les données non structurées représentent de l'information sur support papier ou électronique qui constitue un document de travail. Il peut s'agir de rapports d'inspection, de rapports de suivi, de comptes rendus de décisions, de plans de travail pour les titulaires de permis, ainsi que de plans de projets, de feuilles de calcul et de courriels.

1.3 Évaluation des risques

L'équipe de vérification du BVE a procédé à une évaluation des risques afin de déterminer les critères à utiliser à l'étape de l'examen de la vérification. Voici les principaux risques identifiés.

Politique et gouvernance Le risque qu'une structure de gouvernance ne soit pas en place pour répondre aux besoins de la CCSN en matière de gestion de l'information.
Personnel et capacité Le risque que la CCSN ne dispose pas d'un effectif hautement qualifié et que les ressources ne soient pas suffisantes pour répondre à ses besoins en matière de gestion de l'information.
Contrôles et processus Le risque que les secteurs opérationnels de la CCSN n'accordent pas la priorité à la gestion de l'information dans leur façon d'opérer ou qu'ils ne se conforment pas à la stratégie de gestion de l'information de la CCSN, laquelle recommande l'utilisation du répertoire institutionnel de conservation des documents ayant une valeur opérationnelle (Accès en ligne).
Infrastructure des outils et des systèmes d'information Le risque qu'aucun outil d'information ne soit conçu, intégré ou valorisé, et que le personnel n'utilise pas les outils à leur disposition pour assurer la gestion de l'information.
Tenue des documents Le risque que les documents et l'information ne soient pas éliminés ou archivés conformément aux autorisations pluriinstitutionnelles de disposer de documents (APDD) accordées par Bibliothèque et Archives Canada, à la directive sur la sécurité de l'information de la CCSN et à la politique sur la gestion de l'information de la CCSN.

1.4 Critères de vérification

À la suite de l'évaluation des risques, les critères de vérification présentés ci-dessous ont été définis par le BCG. Les critères d'évaluation ont été déterminés en vertu de la Stratégie de GI du gouvernement du Canada, de la Directive du Conseil du Trésor sur

la tenue des documents, de la Politique sur la gestion de l'information du Conseil du Trésor et de la politique sur la gestion de l'information de la CCSN.

Politique et gouvernance – La CCSN a mis en place une structure de gouvernance efficace à l'appui d'une stratégie de gestion de l'information qui permettra d'atteindre des résultats.

Personnel et capacité – La CCSN travaille à se doter d'un effectif hautement qualifié afin que la fonction gestion de l'information dispose de la capacité nécessaire pour atteindre les résultats attendus.

Architecture d'information intégrée – Les ministères et organismes instaurent une architecture d'information et des processus qui correspondent à leurs propres risques, contrôles et exigences opérationnels en matière de gestion de l'information.

Outils de gestion de l'information et applications – Les outils de gestion de l'information sont conçus et mis en place afin de répondre aux exigences des ministères et des différents utilisateurs en matière de contrôle et sont conformes à l'architecture d'information de l'ensemble des ministères.

Prestation des services de gestion de l'information – Les pratiques de tenue des documents garantissent l'exactitude de l'information et font en sorte que les ministères y ont accès en temps opportun pour l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement du Canada.

Le détail des critères de vérification est présenté à l'annexe A.

1.5 Stratégie et méthodologie

La stratégie de vérification reposait essentiellement sur l'examen de la structure de gestion de l'information de la CCSN, des politiques et des procédures et de l'utilisation du répertoire institutionnel de conservation des documents.

La méthodologie de vérification consistait à procéder aux tâches suivantes :

- Déterminer et évaluer les principaux risques liés au cadre de contrôle de la gestion de l'information.
- Réaliser des sondages auprès des utilisateurs afin d'évaluer leur connaissance de la politique sur la GI de la CCSN et l'usage qu'ils en font. Au total, 21 questionnaires et employés des différentes directions de la CCSN ont été interrogés.
- Examiner la documentation portant sur la gestion de l'information, y compris les lois, les règlements, les politiques et les processus, les procédures et les contrôles.
- Effectuer des sondages afin de déterminer si les nouveaux employés de la CCSN embauchés entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011 ont reçu la

formation sur le système Accès en ligne offerte par la DGTI, conformément à la politique sur la GI.

- Effectuer des sondages concernant l'élimination des dossiers à la CCSN afin de déterminer si l'élimination a été effectuée conformément aux exigences entre le 1^{er} février et le 31 mai 2011.

Le travail de vérification sur le terrain a été réalisé entre le 1^{er} février et le 31 mai 2011. Les constatations et les conclusions se fondent sur une comparaison des conditions ayant cours au 31 mai 2011 avec les critères de vérification préétablis.

Cette vérification a été effectuée conformément aux dispositions de la Politique sur la vérification interne du Secrétariat du Conseil du Trésor ainsi qu'aux normes prescrites par l'Institute of Internal Auditors.

1.6 Énoncé d'assurance

Les procédures de vérification suivies et les preuves recueillies sont suffisantes et appropriées pour appuyer l'exactitude des constatations et des conclusions énoncées dans le présent rapport et pour donner une assurance suffisante en matière de vérification. Les constatations et les conclusions sont axées sur une comparaison des conditions telles qu'elles existaient alors et des critères de vérification préétablis qui ont été acceptés par la direction. Les constatations et les conclusions s'appliquent seulement à l'entité examinée ainsi qu'à la portée et à la période visée par la vérification.

2. Observations et recommandations

2.1 Politique et gouvernance

La Politique du Conseil du Trésor exige que les ministères se dotent d'une structure de gouvernance, des mécanismes et des ressources nécessaires pour assurer une gestion continue et efficace de l'information.

La vérification a permis de constater que le rôle et les responsabilités des gestionnaires, des employés et des spécialistes fonctionnels en GI sont clairement définis dans la politique sur la gestion de l'information de la CCSN. La gouvernance en matière de gestion de l'information et de technologie de l'information (GITI) relève du président et du Comité de gestion (CG) de la CCSN, et est soutenue par le Comité de gestion de l'information et des technologies de l'information (Comité de GI-TI), lequel est appuyé par divers groupes de travail et comités techniques.

Le Comité de gestion de la CCSN constitue l'organe d'approbation de toutes les activités relatives à la GI, tandis que le Comité de GITI oriente les activités et fait des recommandations au CG de la CCSN concernant les politiques, les plans, les initiatives, les priorités et les décisions d'investissement en matière de GI-TI.

Le Comité de GI-TI veille à ce que le Plan de GITI corresponde aux priorités de la CCSN, aux plans stratégiques de la CCSN, au Plan stratégique en matière de GI-TI, à l'orientation du gouvernement du Canada en matière de GI-TI, au cadre stratégique et légal et aux pratiques exemplaires de l'industrie.

La fonction gestion de l'information fait partie de la Direction de la gestion et de la technologie de l'information, Direction générale des services de gestion. Le maître d'œuvre de la GI à la CCSN est le dirigeant principal de l'information (DPI) et directeur général, Direction de la gestion et de la technologie de l'information (DGTI).

Le DPI fournit un rapport périodique au Comité de GI-TI et au CG sur les projets prévus en GI, ainsi que des mises à jour sur les progrès réalisés, le budget et les activités au calendrier. D'autres mises à jour des tâches réalisées en lien avec les activités prévues en GI sont également fournies.

Le Plan de GITI 2009-2010 porte principalement sur la façon dont la DGTI appuiera la vision du Comité de gestion en matière de GI-TI. Le Plan comprend notamment le cadre de régie de la GI-TI de la CCSN, de l'information détaillée sur le mandat, la vision, les principes et les objectifs, les initiatives et les résultats, les priorités, les besoins en ressources, la gouvernance, l'évaluation de la réussite et du rendement et le plan de travail de la DGTI.

Bien que les activités liées à la gestion de l'information fassent l'objet d'un contrôle régulier, les indicateurs de rendement pour ces activités ne sont pas communiqués aux différents secteurs. La direction a fait savoir que le Plan stratégique de GITI 2011-2013, qui a été présenté au CG en juin 2011, tient compte de cet aspect.

La Stratégie de GI du gouvernement du Canada exige des ministères qu'ils participent à la définition des orientations pangouvernementales en matière de gestion de

l'information et de tenue de dossiers. Les ministères sont appelés à prendre part aux comités sur la GI au sein du GC et à contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique à l'échelle du gouvernement.

La vérification a permis de constater que la CCSN utilise le système électronique de gestion des documents et des dossiers adopté par le gouvernement du Canada, appelé Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI). Ce dernier utilise l'ancien système E-Docs, qui a été baptisé Accès en ligne à la CCSN.

Les professionnels de la gestion de l'information de la DGTI participent à diverses initiatives gouvernementales, y compris aux comités et groupes de travail de même qu'à l'initiative GCPEDIA.

Les gestionnaires et les employés de la CCSN qui ont été interrogés ont indiqué qu'ils connaissent la politique de la CCSN sur la GI et qu'ils la mettent en application chaque jour dans leur travail. La majorité des personnes interrogées était au courant de leurs rôles et responsabilités relativement à la gestion de l'information.

La politique sur la GI de la CCSN prévoit que les gestionnaires doivent veiller à ce que leurs employés comprennent les principes de gestion de l'information et les appliquent dans leur travail quotidien, et que cette responsabilité doit faire partie des objectifs de rendement des employés. Toutefois, aucun processus formel de gestion du rendement permettant aux gestionnaires de s'acquitter de cette responsabilité n'était en place au moment de la vérification.

Recommandations

1. Le DPI devrait faire connaître aux différents secteurs d'activité les indicateurs de rendement en matière de gestion de l'information.
2. Le vice-président de la DGSG, de concert avec le CG, devrait s'assurer que lorsque le processus de gestion du rendement s'appliquera à tout le personnel, la responsabilité liée à la gestion de l'information fera partie des objectifs de rendement des employés.

Commentaires de la haute direction et plan d'action

1. La DGTI produit un rapport sur l'utilisation d'Accès en ligne deux fois par année, au moyen d'un outil intégré de production de rapports. Ces rapports fournissent notamment des données sur le nombre de documents enregistrés dans le système, l'utilisation d'Accès en ligne par les membres de la direction, le nombre de documents enregistrés par le Bureau des documents au nom des utilisateurs finals, etc.

Le Bureau des documents tient des statistiques détaillées sur toutes ses activités quotidiennes (liées à la gestion des documents en format papier ou électronique). Celles-ci comprennent des données précises sur le volume de correspondance reçue, numérisée, classée, acheminée et archivée.

Les rapports sont examinés par le DPI et l'équipe de gestion de la DGTI à des fins de contrôle et pour appuyer la prise de décisions, et servent au besoin à effectuer un suivi auprès des directions et des utilisateurs.

Lorsque les données sur les indicateurs de rendement seront facilement accessibles, la DGTI cherchera d'autres façons de communiquer les tendances et les résultats à l'ensemble de l'organisation, en commençant par le groupe d'utilisateurs de GI-TI, et inclura ces indicateurs dans le Rapport annuel de la DGTI.

Un récent sondage effectué pour évaluer les services de la DGSG permettra de recueillir de l'information qualitative sur les services de GI, qui s'ajoutera aux données quantitatives sur les indicateurs de rendement actuellement disponibles.

2. En même temps que l'intégration de la gestion du rendement à l'ensemble des secteurs de la CCSN, la DGTI entend fixer les objectifs de rendement et d'apprentissages en matière de GI susceptibles d'être atteints et les faire connaître au personnel.

Mesures

- La DGTI fera connaître les indicateurs de rendement sur l'utilisation d'Accès en ligne ainsi que le soutien accordé par le Bureau des documents par l'entremise du groupe d'utilisateurs de GITI et du Rapport annuel de la DGTI.
Date cible : mesure prise sur une base annuelle, pour ce qui est du Rapport annuel, et deux fois par année à compter de septembre 2011 pour ce qui est du groupe d'utilisateurs de GITI.
- En même temps que l'intégration de la gestion du rendement à l'ensemble des secteurs de la CCSN, la DGTI entend fixer les objectifs de rendement et d'apprentissages en matière de GI susceptibles d'être atteints et les faire connaître au personnel.
Date cible : à déterminer (en fonction des dates de mise en application de la gestion du rendement dans l'ensemble de la CCSN).

2.2 Personnel et capacité

La Stratégie de gestion de l'information du gouvernement du Canada insiste sur la nécessité de se doter d'un effectif hautement qualifié afin de s'assurer d'avoir la capacité suffisante pour atteindre les résultats attendus en matière de gestion de l'information.

On s'attend à ce que les ressources et la mise en œuvre des activités ministérielles de gestion de l'information soient coordonnées, notamment en ce qui regarde la formation et le perfectionnement du personnel et l'accroissement des connaissances, afin de pouvoir identifier, déterminer et exercer un regard sur les besoins en ressources et en formation dans le cadre de ces activités.

La vérification a permis de constater que la fonction GI de la CCSN dispose actuellement de spécialistes fonctionnels en GI. On encourage le personnel de GI à suivre une formation professionnelle en gestion de l'information. Le personnel de la DGTI assiste régulièrement à des ateliers organisés localement et à des conférences offertes soit par Bibliothèque et Archives Canada, par la Direction du dirigeant principal

de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor ou par d'autres organisations professionnelles.

La vérification a permis de constater que la DGTI offre aux nouveaux employés une formation en ligne au moyen de BORIS et d'un cartable d'accueil contenant les principaux éléments de renseignement. Tous les aspects entourant la gestion de l'information sont abordés dans cette documentation, qui comprend une vue d'ensemble des principaux instruments stratégiques de GI, des conseils pratiques sur la tenue de documents et sur le transport et la transmission des renseignements de nature délicate. Dans la plupart des cas, cette formation est offerte aux nouveaux employés dès le lendemain de leur premier jour de travail.

Les spécialistes fonctionnels en GI, de même que les experts de l'Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP), offrent tout au long de l'année des séances de sensibilisation sur divers sujets en lien avec la GI et l'AIPRP, comme la sécurité de l'information, l'accès à l'information et la tenue des documents.

Le site destiné aux services de GI sur BORIS fournit de l'information aux employés de la CCSN sur tout ce qui a trait à la gestion de l'information, y compris la gestion des documents et des dossiers, la sécurité de l'information, l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et les services en GI offerts par la bibliothèque et le Bureau des documents de la CCSN.

La DGTI offre des conseils, de la formation et des séances de sensibilisation aux employés de tous les niveaux. La formation portant sur la GI et sur l'utilisation d'Accès en ligne est obligatoire et permet aux nouveaux employés d'avoir accès à leur compte Accès en ligne. Le programme de formation sur les Notions fondamentales de gestion, obligatoire pour tous les gestionnaires, renferme un module sur la GI. Une formation personnalisée de niveau avancé sur l'utilisation d'Accès en ligne est offerte au besoin à tous les employés.

Recommandations

Aucune possibilité d'amélioration n'a été relevée dans ce domaine.

2.3 Architecture d'information intégrée

La Politique sur la gestion de l'information du gouvernement du Canada exige que les ministères mettent en place une architecture d'information et des processus qui font en sorte que l'information et les documents sont considérés et gérés comme des ressources précieuses à l'appui des résultats des programmes et des services, mais aussi pour satisfaire aux besoins opérationnels et aux obligations de rendre des comptes. L'identification et la protection des ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle ont pour but d'aider les ministères à remplir le mandat que leur confère la loi et à les appuyer.

Les ministères sont tenus de déterminer, d'établir, de mettre en œuvre et de maintenir des répertoires dans lesquels les ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle sont stockées ou conservées, que ce soit dans un lieu physique ou dans un environnement électronique.

La vérification a permis de constater que la CCSN a conçu et instauré un Système de classification de l'information (SCI) fonctionnel qui s'applique à tous les documents d'affaires de la CCSN, quel que soit leur format. Le principal répertoire servant à stocker les fichiers ou documents électroniques est le système Accès en ligne, lequel est organisé en fonction du SCI.

La CCSN a établi des processus formels et des procédures pour la protection de l'information. Le système Accès en ligne comporte des mécanismes de contrôle de l'accès aux documents stockés pour les utilisateurs individuels ou les groupes d'utilisateurs.

La politique sur la GI de la CCSN énonce les conditions selon lesquelles les documents ayant une valeur opérationnelle doivent être conservés. C'est le propriétaire des documents qui détermine quels sont les documents à conserver, avec l'aide et les conseils du groupe de GI.

Tous les utilisateurs interrogés se servent d'Accès en ligne pour traiter tous les documents d'affaires ou une partie de ceux-ci, et 18 des 21 utilisateurs interrogés ont indiqué que les courriels ayant une valeur opérationnelle étaient enregistrés dans Accès en ligne.

Il a été constaté que certains secteurs ont mis en place un système normalisé de dossiers partagés ainsi qu'une nomenclature normalisée des fichiers afin de faciliter la gestion des documents. Tous les utilisateurs interrogés se servent de la fonction leur donnant le droit d'accéder à Accès en ligne afin d'assurer la protection de l'information et pour se conformer aux exigences de sécurité des documents stockés dans ce système.

La CCSN déclare dans sa politique sur la GI que « [...] Les systèmes électroniques constituent le moyen privilégié pour créer, utiliser et gérer l'information à la CCSN. Les documents électroniques et les bases de données sont les registres officiels de la CCSN, et les autres types de documents sont utilisés à titre de référence seulement. Les documents sur support papier sont utilisés à titre de référence et lorsqu'ils sont nécessaires à des fins opérationnelles, juridiques ou politiques. » *[Traduction]*.

L'information non structurée est stockée principalement dans le système Accès en ligne, utilisé dans l'ensemble de l'organisation. Certains documents en format papier sont conservés dans le secteur qui les utilise (finances, ressources humaines, etc.), mais ces documents sont inclus dans l'architecture et les processus de la CCSN.

Tous les documents en format papier passent par le Bureau des documents de l'organisation, où ils sont analysés et classés. Les données sont enregistrées dans le Système intégré de gestion de l'information des dossiers (SIGID) et intégrées au système Accès en ligne.

Bien que la CCSN ait mis en place un système et les structures nécessaires pour que les employés aient accès à de l'information pertinente, exacte et complète en temps opportun, la direction n'a pas l'assurance que les courriels ayant une valeur opérationnelle sont conservés de façon adéquate.

Recommandations

3. Nous recommandons ce qui suit au DPI :

- Veiller à ce que les gestionnaires reçoivent l'information et le soutien nécessaires afin de s'assurer que leurs employés utilisent Accès en ligne pour conserver les courriels ayant une valeur opérationnelle;
- Concevoir un processus de surveillance et d'établissement de rapports sur l'utilisation d'Accès en ligne pour la conservation des courriels ayant une valeur opérationnelle.

Commentaires de la haute direction et plan d'action

- La formation sur les Notions fondamentales de gestion (Module GI) fournit aux gestionnaires de l'information sur la façon de déterminer quels sont les courriels ayant une valeur opérationnelle et insiste sur le fait qu'il incombe aux gestionnaires de faire connaître à leur équipe les exigences de la politique. Cette formation amène les gestionnaires à consulter les documents d'orientation sur BORIS pour obtenir de l'information additionnelle et les coordonnées des spécialistes en GI à la DGTI, qui fournissent aide et orientation en permanence aux gestionnaires et à leurs employés.

Parmi les activités requises pour se conformer à la Directive sur la tenue des documents, des travaux dirigés par la DGTI dans l'ensemble des secteurs de la CCSN feront l'inventaire des documents ayant une valeur opérationnelle et l'examen des répertoires officiels de conservation de ces documents. Ces travaux, prescrits par l'organisme central, seront effectués durant l'exercice 2011-2012 et 2012-2013 et fourniront à la DGTI une occasion supplémentaire de déterminer quels sont les courriels ayant une valeur opérationnelle et de faire part de cette directive aux gestionnaires et à l'ensemble du personnel.

La DGTI offre en permanence une formation en GI et des séances de sensibilisation (y compris sur la gestion des courriels) au moyen du Module d'orientation de la CCSN (accessible sur BORIS), du site destiné à la GITI sur BORIS, d'articles dans *Synergie* et de séances spéciales organisées à la demande des gestionnaires ou du personnel.

La DGTI procède actuellement à la mise à jour de son contenu sur BORIS et veillera par la même occasion à ce que la directive sur la gestion des courriels soit à jour et organisée de façon à être facilement accessible aux utilisateurs.

- Comme il est indiqué dans la réponse 2.1, la DGTI produit deux fois par année un rapport sur l'utilisation d'Accès en ligne par les utilisateurs individuels, lequel fournit des données précises sur le type et le nombre de documents soumis par chaque utilisateur et chaque secteur d'activité (en particulier le nombre de courriels). Au moyen de ce rapport, la DGTI peut déterminer quelle personne et quel secteur enregistrent ou omettent d'enregistrer les courriels dans Accès en ligne.

Bien qu'il incombe au propriétaire du contenu de déterminer si un document (y compris un courriel) présente une valeur opérationnelle, la DGTI procède à des examens d'échantillonnage des documents enregistrés dans Accès en ligne, qui

font partie des processus d'assurance de la qualité en matière de gestion des documents. Ces processus d'assurance de la qualité permettent souvent d'identifier à quel moment un suivi s'impose auprès d'un utilisateur ou d'un secteur en particulier, de préciser les politiques et de fournir des indications supplémentaires sur les courriels devant être conservés dans le répertoire.

Mesures

- Travailler avec les secteurs d'activité à identifier quels sont les documents ayant une valeur opérationnelle (y compris les courriels), comme le prévoit le projet d'adoption de la Directive sur la tenue des documents.
Date d'achèvement visée : fin de l'exercice 2012-2013 (afin de se conformer à l'exigence du SCT d'adopter la Directive sur la tenue des documents d'ici avril 2014).
- Mettre à jour la directive sur la gestion des courriels sur BORIS, accessible dans la section GITI de BORIS, et faire connaître l'accessibilité de cette nouvelle directive aux gestionnaires et au personnel.
Date d'achèvement visée : janvier 2012

2.4 Outils de gestion de l'information et applications

La Stratégie de GI du gouvernement du Canada exige que les outils de gestion (GI) de l'information soient conçus et mis en application dans le respect des exigences particulières du ministère et des utilisateurs d'affaires en matière de contrôle, et qu'ils correspondent à l'architecture d'information de l'ensemble des ministères.

De même, on s'attend à ce que les principaux mécanismes, méthodes et outils visant à appuyer les exigences ministérielles de tenue des documents et les besoins des utilisateurs d'affaires pendant tout le cycle de vie de l'information soient établis et mis en œuvre.

Comme il a été mentionné précédemment, la CCSN a choisi d'utiliser le système électronique de gestion des documents et des dossiers adopté par le gouvernement du Canada, appelé SGDDI (Accès en ligne), comme outil de gestion de son information non structurée. Accès en ligne est installé sur chaque ordinateur de bureau et l'information qu'on y trouve est accessible uniquement aux personnes ayant un droit d'accès.

La CCSN utilise également un système commercial de gestion des documents (SIGID) pour les dossiers sur support papier. Ce système, intégré au système Accès en ligne, est utilisé pour la gestion des dossiers, la conservation et l'élimination des documents sur support papier.

Les utilisateurs interrogés ont indiqué avoir eu de la difficulté à utiliser la fonction « recherche » d'Accès en ligne (en raison notamment de l'absence d'une nomenclature uniformisée pour les documents, des multiples versions d'un même document et du temps qu'il faut consacrer à la recherche de documents), ce qui diminue l'efficacité de cet outil.

Recommandation

4. Le DPI, en consultation avec les gestionnaires de la CCSN, devrait continuer à s'appuyer sur les points forts de l'expertise qu'il a acquise dans ce domaine et identifier les lacunes qui existent dans le soutien apporté aux différents secteurs pour l'amélioration continue de leurs pratiques de gestion de l'information (notamment pour l'adoption d'une nomenclature des documents commune à tous les secteurs). Cette approche permettrait de relever les problèmes communs à tous les secteurs de même que les défis que pose l'utilisation d'Accès en ligne et de reconnaître les pratiques exemplaires qui permettraient de renforcer l'efficacité de cet outil de GI.

La DGTI emploie deux agents de la gestion de documents, qui représentent deux postes équivalents temps plein (ETP) et dont l'une des principales responsabilités consiste à former et à assurer le lien entre les différents utilisateurs en leur fournissant un soutien en matière de GI, des conseils et une orientation (formation sur le système Accès en ligne, élaboration et documentation d'un processus normalisé pour le traitement des différents documents). Grâce à la formation sur les Notions fondamentales de gestion, les gestionnaires connaissent l'existence de ces ressources et de leur accessibilité sur demande pour soutenir le travail de leur personnel. Les agents de la gestion de documents rencontrent le personnel des différents secteurs sur

une base régulière afin de préciser les politiques et les questions de procédure et de fournir des services de documentation visant l'amélioration des processus de traitement de l'information et des dossiers.

Les agents de la gestion de documents organisent également des sessions de groupe sur une base annuelle, réunissant tous les adjoints administratifs de la CCSN afin de discuter des questions et des problèmes relatifs aux processus, de cerner les sujets communs de préoccupation et les améliorations possibles dans le traitement des documents. Les problèmes liés au soutien accordé pour les systèmes de TI (Accès en ligne, CCM Mercury, etc.) relevés au cours de ces rencontres sont communiqués à la DGTI en tant que mesures d'amélioration continue des systèmes.

Mesures

- Faire savoir aux gestionnaires et aux employés (par l'entremise de BORIS, du Forum des gestionnaires et du Groupe d'utilisateurs de GITI) que le personnel de la DGTI est toujours disponible pour offrir soutien et formation sur les outils de GI, les services et les processus.
Date d'achèvement visée : activité continue
- Réitérer, au moyen de la formation sur les Notions fondamentales de gestion et d'autres approches, qu'il est de la responsabilité des gestionnaires d'identifier les défis en matière de GI dans leur secteur respectif et de faire appel à la DGTI pour obtenir soutien et orientation.
Date d'achèvement visée : activité continue

2.5 Prestation des services de gestion de l'information

L'une des principales exigences de la Politique sur la gestion de l'information concerne l'assurance que les pratiques de tenue des documents permettent aux ministères d'avoir accès à de l'information juste, en temps opportun, facilitant la prestation des services et l'exécution des programmes du gouvernement du Canada.

La Directive du Conseil du Trésor sur la tenue de documents exige également des ministères qu'ils établissent, mettent en œuvre et tiennent à jour des périodes de conservation des ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle, qu'ils élaborent et mettent en œuvre un processus documenté d'élimination couvrant toutes les ressources documentaires, et qu'ils procèdent à des activités périodiques d'élimination couvrant toutes les ressources documentaires.

La vérification a permis de constater que la CCSN dispose de l'Autorisation de disposer de documents approuvée par Bibliothèque et Archives Canada (BAC), pour ce qui est de ses documents opérationnels, qui est assortie de périodes de conservation et de processus d'élimination de ces documents.

La CCSN applique l'autorisation pluriinstitutionnelle de disposer de documents (APDD) de BAC à ses documents administratifs, comme les dossiers financiers, administratifs et ceux qui ont trait aux ressources humaines. L'APDD vise les documents que gèrent toutes les institutions fédérales ou du moins un bon nombre d'entre elles et habilite les organismes à disposer des documents pourvu qu'ils respectent certaines modalités.

La vérification a permis de constater qu'un processus normalisé est en place pour éliminer les documents d'affaires en format papier. Ce processus relève de la DGTI, qui travaille en étroite collaboration avec les propriétaires d'entreprise afin de s'assurer qu'ils connaissent le processus et que celui-ci est respecté.

Les documents administratifs en format papier qui peuvent être conservés sur les lieux de travail des propriétaires (finances, administration et ressources humaines) sont également traités par la DGTI conformément à la politique de GI de la CCSN.

Toutefois, les dossiers sur support électronique conservés dans Accès en ligne ne sont pas éliminés actuellement, conformément aux autorisations d'élimination des documents approuvées par la CCSN. La version actuelle d'Accès en ligne ne permet pas d'éliminer les dossiers électroniques. En raison des limites actuelles d'Accès en ligne en ce qui concerne l'élimination et l'archivage des documents électroniques, il importe de trouver un autre mécanisme.

Les directives du Conseil du Trésor prévoient que les ministères doivent intégrer les exigences en matière de gestion de l'information dans leurs activités d'élaboration, de mise en œuvre, d'évaluation et d'établissement de rapports des programmes et services ministériels.

La vérification a permis de constater que les exigences en matière de GI sont respectées durant la planification stratégique du ministère ainsi qu'à l'étape de planification des programmes ministériels et de conception des systèmes. Les différents secteurs d'activité analysent les processus opérationnels et communiquent les exigences en matière de gestion de l'information aux spécialistes fonctionnels de la gestion de

l'information. Les pratiques de tenue des documents sont utilisées pour assurer la transparence et la responsabilisation en ce qui a trait aux programmes et services du gouvernement.

Le Rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011 comporte des références sur les principales activités de GI de la CCSN. Les exigences en matière de GI sont comprises dans le Plan de GITI 2009-2010.

Le Plan de GITI 2009-2010 est le résultat d'un processus au cours duquel on a recueilli de l'information sur les besoins en GI de tous les secteurs de l'organisation. Par l'entremise des groupes d'utilisateurs établis, des groupes de travail et du Comité de GI-TI, les besoins des utilisateurs et des différents secteurs d'affaires sont identifiés et traités en priorité et inclus dans le Plan au besoin.

Des mises à jour régulières sur la mise en œuvre du Plan de GITI 2009-2010 sont fournies au Comité de GI-TI et au CG de la CCSN par le DPI. Ce plan sera remplacé par le Plan stratégique de GITI 2011-2013, qui a été présenté au CG en juin 2011.

La fonction centralisée de GITI joue un rôle actif dans l'ensemble des opérations de la CCSN. Ce rôle comprend la planification en matière de GI-TI, la gestion de projets, l'élaboration des systèmes, la gestion de l'information, etc.

Recommandation

5. Le DPI devrait trouver une solution pour remédier aux limites actuelles du système Accès en ligne concernant l'élimination et l'archivage des documents électroniques enregistrés dans le système.

Commentaires de la haute direction et plan d'action

La DGTI est à l'étape de planification du projet d'adoption de la Directive sur la tenue des documents (adoption nécessaire d'ici 2014, en vertu de l'exigence du SCT). Le projet de Directive sur la tenue des documents a été soumis en tant que priorité en matière de GI-TI et requiert l'approbation et le financement de la CCSN pour l'exercice 2011-2012 et 2012-2013.

La nécessité d'adopter un mécanisme d'élimination des dossiers électroniques, pour Accès en ligne et d'autres systèmes de données, a été reconnue comme l'une des principales activités devant faire partie du plan de réalisation de ce projet.

En ce qui a trait au Plan stratégique de la GITI, la DGTI a décidé de moderniser le système et de remplacer Accès en ligne par Livelink ECM, qui est le système utilisé actuellement par le gouvernement du Canada pour la gestion des documents et des dossiers. Ce nouveau système dispose d'une fonction d'archivage intégrée. L'archivage complet sera réalisé dans le cadre de cette initiative, lorsqu'elle sera approuvée et que la compatibilité avec les autres systèmes et programmes à jour sera assurée.

En raison de la complexité sur le plan technique et des investissements à long terme associés à l'archivage et à la préservation numériques des dossiers, la CCSN doit coordonner ses activités dans ce secteur avec celles de toute la collectivité de GI de l'administration fédérale. La DGTI participe toujours aux discussions et aux activités de

planification à l'échelle du gouvernement concernant la préservation à long terme et l'archivage des documents gouvernementaux ayant une valeur historique permanente.

Mesures

- Poursuivre l'exécution du projet d'adoption de la Directive sur la tenue des documents, comme l'a approuvé le Comité de gestion. Plus précisément, cette initiative permettra à la DGTI de disposer des fonctionnalités requises pour éliminer les dossiers enregistrés dans Accès en ligne et pour établir un calendrier d'exécution de cette opération.
Date d'achèvement visée : fin de l'exercice 2012-2013, sous réserve de l'approbation et du financement du plan d'investissement en GITI. Le SCT exige que tous les ministères et organismes adoptent la Directive sur la tenue des documents d'ici avril 2014.
- Dans l'optique d'un exercice plus large de planification stratégique pluriannuelle, prévoir changer la version e-DOCS 5.1.5 pour Livelink afin de tirer avantage des nouvelles fonctionnalités intégrées d'archivage, de collaboration et de flux de travail.
Date d'achèvement visée : à déterminer (sous réserve de l'approbation et du financement du plan d'investissement pluriannuel en GITI).
- Continuer à participer aux forums interministériels et aux groupes de travail ayant pour but d'établir un mécanisme d'archivage, de formats à long terme et de conservation des dossiers électroniques à l'échelle du gouvernement du Canada.
Date d'achèvement visée : activité continue

3. Conclusion

La vérification a permis de conclure que la gouvernance, la capacité, l'architecture de l'information, les outils et la prestation des services en matière de gestion de l'information (GI) sont en place et qu'ils permettent de rendre accessibles, en temps opportun, les renseignements pertinents servant à appuyer le processus décisionnel.

Plus précisément, la vérification a permis de constater ce qui suit :

- La CCSN dispose de la structure de gouvernance lui permettant de soutenir efficacement une stratégie de gestion de l'information et d'atteindre les résultats attendus en gestion de l'information, ainsi que d'un cadre non officiel de mesure du rendement. Toutefois, il n'existe aucun mécanisme officiel permettant d'inclure la fonction GI dans les objectifs de rendement des employés, conformément à l'exigence de la politique sur la GI de la CCSN.
- La CCSN travaille à se doter d'un effectif hautement qualifié afin de s'assurer que la fonction gestion de l'information dispose de la capacité nécessaire pour atteindre les résultats attendus, et elle dispose actuellement de spécialistes fonctionnels en GI qui ont de l'expérience.
- La CCSN a élaboré une architecture d'information et des processus par l'établissement d'un répertoire institutionnel qui permet de conserver des documents électroniques (Accès en ligne), par la création d'un système de classification de l'information et par l'information et la formation qu'elle offre à tous ses employés. Afin d'assurer l'utilisation efficace de l'architecture d'information, un mécanisme de surveillance et d'établissement de rapports visant la conservation des courriels est requis.
- La CCSN dispose d'outils de gestion de l'information qui respectent les exigences de contrôle appropriées de la CCSN et des utilisateurs d'affaires. Certaines lacunes sont observées dans l'approche de la CCSN concernant l'utilisation d'Accès en ligne par les différents secteurs.
- Les pratiques de tenue des documents de la CCSN garantissent l'exactitude de l'information et font en sorte que les différents ministères y ont accès en temps opportun pour l'exécution des programmes et la prestation des services. Toutefois, à l'heure actuelle, Accès en ligne comporte certaines limites en ce qui a trait au processus d'élimination et d'archivage des documents.

Annexe A – Critères de vérification détaillés

<p>1.0 Politique et gouvernance</p> <p>La CCSN a mis en place une structure de gouvernance efficace à l'appui d'une stratégie de gestion de l'information qui permettra d'atteindre des résultats.</p>	<p>1.1 Les structures de gouvernance, les mécanismes et les ressources sont en place pour assurer une gestion continue et efficace de l'information (Politique sur la gestion de l'information 5.2.3).</p> <p>1.2 Les processus de surveillance et d'établissement de rapports en matière de gestion de l'information sont en place (Politique sur la gestion de l'information 6.2).</p> <p>1.3 Les ministères participent à la définition des orientations pangouvernementales en matière de gestion de l'information et de tenue de dossiers (Politique sur la gestion de l'information 6.1.6, Stratégie de GI du gouvernement du Canada – Objectif stratégique n° 3, Résultat stratégique n° 4).</p> <p>1.4 Les utilisateurs de la CCSN respectent la politique sur la gestion de l'information de la CCSN.</p>
<p>2.0 Personnel et capacité</p>	<p>2.1 Les ministères disposent d'un ensemble commun d'outils de connaissance, d'apprentissage et d'évaluation (Stratégie de GI du gouvernement du Canada – Objectif stratégique n° 2, Résultat stratégique n° 1).</p>

<p>La CCSN travaille à se doter d'un effectif hautement qualifié afin que la fonction gestion de l'information dispose de la capacité nécessaire pour atteindre les résultats attendus.</p>	<p>2.2 Les ministères ont acquis une compréhension des instruments de politique et des outils d'évaluation communs (Stratégie de GI du gouvernement du Canada – Objectif stratégique n° 2, Résultat stratégique n° 2).</p>
<p>3.0 Architecture d'information intégrée</p> <p>Les ministères instaurent une architecture d'information et des processus qui correspondent à leurs propres risques, contrôles et exigences opérationnels en matière de gestion de l'information.</p>	<p>3.1 L'information et les documents sont gérés comme des ressources précieuses pour appuyer les résultats des programmes et des services, ainsi que pour satisfaire aux besoins opérationnels et aux obligations de rendre des comptes (Politique sur la gestion de l'information 5.2.2).</p>
	<p>3.2 Les programmes et services du gouvernement permettent un accès facile à de l'information pertinente, fiable, intégrale et à propos (Politique sur la gestion de l'information 5.2.1).</p>
<p>4.0 Outils de gestion de l'information et applications</p> <p>Les outils de gestion de l'information sont conçus et mis en place afin de répondre aux exigences des ministères et des différents utilisateurs en matière de contrôle et sont conformes à l'architecture d'information de l'ensemble des ministères.</p>	<p>4.1 Les ministères procèdent à l'élaboration et à la mise en œuvre d'outils et d'applications communs et pangouvernementaux (Stratégie de GI du gouvernement du Canada – Objectif stratégique n° 4, Résultat stratégique n° 1).</p>

<p>5.0 Prestation des services de gestion de l'information</p> <p>Les pratiques de tenue des documents garantissent l'exactitude de l'information et font en sorte que les ministères y ont accès en temps opportun pour l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement du Canada.</p>	<p>5.1 Toute l'information est gérée de façon à assurer la pertinence, l'authenticité, la qualité et la rentabilité par rapport aux coûts de l'information aussi longtemps que nécessaire afin de répondre aux besoins opérationnels et aux obligations de rendre des comptes (Politique sur la gestion de l'information 6.1.4).</p>
	<p>5.2 Les programmes et les services des ministères intègrent les exigences en matière de gestion de l'information dans les activités de conception, de mise en œuvre, d'évaluation et de production de rapports (Politique sur la gestion de l'information 6.1.1, Stratégie de GI du gouvernement du Canada – Objectif stratégique n° 3, Résultat stratégique n° 1).</p>

Annexe B – Aperçu des recommandations découlant de la vérification et Plans d'action de la direction

Recommandations		
<p>1. Le DPI devrait faire connaître aux différents secteurs d'activité les indicateurs de rendement en matière de gestion de l'information.</p> <p>2. Le vice-président de la DGSG, de concert avec le CG, devrait s'assurer que lorsque le processus de gestion du rendement s'appliquera à tout le personnel, la responsabilité liée à la gestion de l'information fera partie des objectifs de rendement des employés.</p>		
Service responsable	Commentaires de la haute direction	Calendrier
DPI-DGTI V.-P.-DGSG	<p>1. La DGTI produit, deux fois par année, un rapport sur l'utilisation d'Accès en ligne, au moyen d'un outil intégré de production de rapports. Ces rapports fournissent notamment des données sur le nombre de documents enregistrés dans le système, l'utilisation d'Accès en ligne par les membres de la direction, le nombre de documents enregistrés par le Bureau des documents au nom des utilisateurs finals, etc.</p> <p>Le Bureau des documents tient des statistiques détaillées sur toutes ses activités quotidiennes (liées à la gestion des documents en format papier ou électronique). Celles-ci comprennent des données précises sur le volume de correspondance reçue, numérisée, classée, acheminée et archivée.</p> <p>Les rapports sont examinés par le DPI et l'équipe de gestion de la DGTI à des fins de contrôle et pour appuyer la prise de décisions,</p>	

	<p>et servent au besoin à effectuer un suivi auprès des directions et des utilisateurs.</p> <p>Lorsque les données sur les indicateurs de rendement seront facilement accessibles, la DGTI cherchera d'autres façons de communiquer les tendances et les résultats à l'ensemble de l'organisation, en commençant par le groupe d'utilisateurs de GITI, et inclura ces indicateurs dans le Rapport annuel de la DGTI.</p> <p>Un récent sondage effectué pour évaluer les services de la DGSG permettra de recueillir de l'information qualitative sur les services de GI, qui s'ajoutera aux données quantitatives sur les indicateurs de rendement actuellement disponibles.</p> <p>2. En même temps que l'intégration de la gestion du rendement à l'ensemble des secteurs de la CCSN, la DGTI entend fixer les objectifs susceptibles d'être atteints par rapport au rendement et aux apprentissages en matière de GI, puis les faire connaître au personnel.</p> <p>Mesures</p> <ul style="list-style-type: none">• La DGTI fera connaître les indicateurs de rendement sur l'utilisation d'Accès en ligne, ainsi que le soutien accordé par le Bureau des documents par l'entremise du groupe d'utilisateurs de GITI et du Rapport annuel de la DGTI.• En même temps que l'intégration de la gestion du rendement à l'ensemble des secteurs de la CCSN, la DGTI entend fixer les objectifs de rendement et d'apprentissages en matière de GI susceptibles d'être atteints et les faire connaître au personnel.	<p>Terminé</p>
--	--	-----------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Définition des objectifs de rendement et d'apprentissages en matière de GI devant être atteints par le personnel. ▶ Échéancier de la DRH pour l'application de la gestion du rendement à l'ensemble de la CCSN. 	<p>Octobre 2011</p> <p>Décembre 2011</p>
--	--	--

Recommandation

3. Le DPI devrait :

- veiller à ce que les gestionnaires reçoivent l'information et le soutien nécessaires afin de s'assurer que leurs employés utilisent Accès en ligne pour conserver les courriels ayant une valeur opérationnelle;
- concevoir un processus de surveillance et d'établissement de rapports sur l'utilisation d'Accès en ligne pour la conservation des courriels ayant une valeur opérationnelle.

Service responsable	Commentaires de la haute direction	Calendrier
DPI-DGTI	<p>1. La formation sur les Notions fondamentales de gestion (Module GI) fournit aux gestionnaires de l'information sur la façon de déterminer quels sont les courriels ayant une valeur opérationnelle et insiste sur le fait qu'il incombe aux gestionnaires de faire connaître à leur équipe les exigences de la politique. Cette formation amène les gestionnaires à consulter les documents d'orientation sur BORIS pour obtenir de l'information additionnelle et les coordonnées des spécialistes en GI à la DGTI, qui fournissent aide et orientation en permanence aux gestionnaires et à leurs employés.</p>	

	<p>Parmi les activités requises pour se conformer à la Directive sur la tenue des documents, des travaux dirigés par la DGTI dans l'ensemble des secteurs de la CCSN feront l'inventaire des documents ayant une valeur opérationnelle et l'examen des répertoires officiels de conservation de ces documents. Ces travaux, prescrits par l'organisme central, seront effectués durant l'exercice 2011-2012 et 2012-2013 et fourniront à la DGTI une occasion supplémentaire de déterminer quels sont les courriels ayant une valeur opérationnelle et de faire part de cette directive aux gestionnaires et à l'ensemble du personnel.</p> <p>La DGTI offre en permanence une formation en GI et des séances de sensibilisation (y compris sur la gestion des courriels) au moyen du Module d'orientation de la CCSN (accessible sur BORIS), du site destiné à la GITI sur BORIS, d'articles dans <i>Synergie</i> et de séances spéciales organisées à la demande des gestionnaires ou du personnel.</p> <p>La DGTI procède actuellement à la mise à jour de son contenu sur BORIS et veillera par la même occasion à ce que la directive sur la gestion des courriels soit à jour et organisée de façon à être facilement accessible aux utilisateurs.</p> <p>1. Comme il est indiqué dans la réponse 2.1, la DGTI produit deux fois par année un rapport sur l'utilisation d'Accès en ligne par les utilisateurs individuels, lequel fournit des données précises sur le type et le nombre de documents soumis par chaque utilisateur et chaque secteur d'activité (en particulier le nombre de courriels). Au moyen de ce rapport, la DGTI peut déterminer quelle personne et quel secteur enregistrent ou omettent d'enregistrer les courriels dans Accès en ligne.</p> <p>Bien qu'il incombe au propriétaire du contenu de déterminer si un document (y compris un courriel) présente une valeur opérationnelle, la DGTI procède à des examens d'échantillonnage des documents enregistrés dans Accès en ligne, qui font partie des processus</p>	
--	---	--

	<p>d'assurance de la qualité en matière de gestion des documents. Ces processus d'assurance de la qualité permettent souvent d'identifier à quel moment un suivi s'impose auprès d'un utilisateur ou d'un secteur en particulier, de préciser les politiques et de fournir des indications supplémentaires sur les courriels devant être conservés dans le répertoire.</p> <p>Mesures</p> <ul style="list-style-type: none">• Travailler de concert avec les secteurs d'activité afin d'identifier les documents ayant une valeur opérationnelle (y compris les courriels), comme le prévoit le projet d'adoption de la Directive sur la tenue des documents.<ul style="list-style-type: none">▶ Présentation au Comité de gestion, y compris le détail de l'échéancier et la méthodologie utilisée pour déterminer quels sont les documents de la CCSN qui ont une valeur opérationnelle.▶ Détermination, documentation et validation des documents ayant une valeur opérationnelle et présentation à la DGAR, à la DGSG, au Secrétariat, aux Services juridiques et au bureau du président.▶ Détermination, documentation et validation des documents ayant une valeur opérationnelle et présentation à la DGRO et à la DGST. <p>Remarque : L'échéancier pour l'adoption des mesures qui précèdent correspondra aux échéanciers obligatoires, aux étapes importantes et aux exigences en matière de présentation de rapports de Bibliothèque et Archives Canada relativement à la mise en œuvre de la Directive sur la tenue de documents.</p>	<p>Septembre 2011</p> <p>Mars 2012</p> <p>Mars 2013</p>
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour la directive sur la gestion des courriels sur BORIS, accessible dans la section GITI de BORIS, et faire connaître l'accessibilité de cette nouvelle directive aux gestionnaires et au personnel. 	Janvier 2012
<p>Recommandation</p> <p>4. Le DPI, en consultation avec les gestionnaires de la CCSN, devrait continuer à s'appuyer sur les points forts de l'expertise qu'il a acquise dans ce domaine et identifier les lacunes qui existent dans le soutien apporté aux différents secteurs pour l'amélioration continue de leurs pratiques de gestion de l'information (notamment pour l'adoption d'une nomenclature des documents commune à tous les secteurs). Cette approche permettrait de relever les problèmes communs à tous les secteurs de même que les défis que pose l'utilisation d'Accès en ligne et de reconnaître les pratiques exemplaires qui permettraient de renforcer l'efficacité de cet outil de GI.</p>		
Service responsable	Commentaires de la haute direction	Calendrier
DPI-DGTI	<p>La DGTI emploie deux agents de la gestion de documents, qui représentent deux postes équivalents temps plein (ETP) et dont l'une des principales responsabilités consiste à former et à assurer le lien entre les différents utilisateurs en leur fournissant un soutien en matière de GI, des conseils et une orientation (formation sur le système Accès en ligne, élaboration et documentation d'un processus normalisé pour le traitement des différents documents). Grâce à la formation sur les Notions fondamentales de gestion, les gestionnaires connaissent l'existence de ces ressources et de leur accessibilité sur demande pour soutenir le travail de leur personnel. Les agents de la gestion de documents rencontrent le personnel des différents secteurs sur une base régulière afin de préciser les politiques et les questions de procédure et de fournir des services de documentation visant l'amélioration des processus de traitement de l'information et des dossiers.</p> <p>Les agents de la gestion de documents organisent également des sessions de groupe sur une base annuelle réunissant tous les adjoints</p>	

	<p>administratifs de la CCSN afin de discuter des questions et des problèmes relatifs aux processus, de cerner les sujets communs de préoccupation et les améliorations possibles dans le traitement des documents. Les problèmes liés au soutien accordé pour les systèmes de TI (Accès en ligne, CCM Mercury, etc.) relevés au cours de ces rencontres sont communiqués à la DGTI en tant que mesures d'amélioration continue des systèmes.</p> <p>Mesures</p> <ul style="list-style-type: none">• Faire savoir aux gestionnaires et aux employés (par l'entremise de BORIS, du Forum des gestionnaires et du Groupe d'utilisateurs de GITI) que le personnel de la DGTI est toujours disponible pour offrir soutien et formation sur les outils de GI, les services et les processus.• Réitérer, au moyen de la formation sur les Notions fondamentales de gestion et d'autres approches, qu'il est de la responsabilité des gestionnaires de cerner les défis en matière de GI dans leur secteur respectif et de faire appel à la DGTI pour obtenir soutien et orientation.	<p>Terminé</p> <p>Terminé</p>
--	---	---

Recommandation		
<p>5. Le DPI devrait trouver une solution pour remédier aux limites actuelles du système Accès en ligne concernant l'élimination et l'archivage des documents électroniques enregistrés dans le système.</p>		
Service responsable	Commentaires de la haute direction	Calendrier
DPI-DGTI	<p>La DGTI est à l'étape de planification du projet d'adoption de la Directive sur la tenue des documents (adoption nécessaire d'ici 2014, en vertu de l'exigence du SCT). Le projet de Directive sur la tenue des documents a été soumis en tant que priorité en matière de GI-TI et requiert l'approbation et le financement de la CCSN pour l'exercice 2011-2012 et 2012-2013.</p> <p>La nécessité d'adopter un mécanisme d'élimination des dossiers électroniques, pour Accès en ligne et d'autres systèmes de données, a été reconnue comme l'une des principales activités devant faire partie du plan de réalisation de ce projet.</p> <p>En ce qui a trait au Plan stratégique de la GITI, la DGTI a décidé de moderniser le système et de remplacer Accès en ligne par Livelink ECM, qui est le système utilisé actuellement par le gouvernement du Canada pour la gestion des documents et des dossiers. Ce nouveau système dispose d'une fonction d'archivage intégrée. L'archivage complet sera réalisé dans le cadre de cette initiative, lorsqu'elle sera approuvée et que la compatibilité avec les autres systèmes et programmes à jour sera assurée.</p> <p>En raison de la complexité sur le plan technique et des investissements à long terme associés à l'archivage et à la préservation numériques des dossiers, la CCSN doit coordonner ses activités dans ce secteur avec celles de toute la collectivité de GI de l'administration fédérale. La DGTI participe toujours aux discussions et aux activités de planification à l'échelle du</p>	

	<p>gouvernement concernant la préservation à long terme et l'archivage des documents gouvernementaux ayant une valeur historique permanente.</p> <p>Mesures</p> <ul style="list-style-type: none">• Poursuivre l'exécution du projet d'adoption de la Directive sur la tenue des documents, comme l'a approuvé le Comité de gestion de la CCSN. Plus précisément, cette initiative permettra à la DGTI de disposer des fonctionnalités requises pour éliminer les dossiers enregistrés dans Accès en ligne et pour établir un calendrier d'exécution de cette opération.<ul style="list-style-type: none">▶ Fournir le détail des coûts et l'échéancier pour l'intégration des fonctionnalités d'élimination des dossiers dans Accès en ligne. Ces estimations seront fournies au CG comme faisant partie des processus habituels de planification des projets de GITI, d'approbation et d'obligation de rendre compte.▶ Intégration des fonctionnalités d'élimination des dossiers dans Accès en ligne. Cette date d'achèvement est assujettie à l'approbation et au financement du plan d'investissement en GI-TI.▶ Conformité de l'organisme central avec la Directive du SCT sur la tenue des documents. L'intégration du mécanisme d'élimination des dossiers fait partie des éléments de conformité avec la Directive sur la tenue des documents.• Dans l'optique d'un exercice plus large de planification stratégique pluriannuelle, prévoir changer la version e-DOCS 5.1.5 pour Livelink afin de tirer avantage des nouvelles fonctionnalités intégrées d'archivage, de collaboration et de flux de travail.	<p>Décembre 2011</p> <p>Fin de l'exercice 2012-2013</p> <p>Avril 2014</p> <p>Décembre 2011</p>
--	--	--

	<p>► Fournir au CG une mise à jour des plans à long terme de migration vers Livelink.</p> <ul style="list-style-type: none">• Continuer à participer aux forums interministériels et aux groupes de travail ayant pour but d'établir un mécanisme d'archivage, de formats à long terme et de conservation des dossiers électroniques à l'échelle du gouvernement du Canada.	<p>Terminé</p>
--	---	-----------------------

Annexe C – Glossaire

Accès en ligne	Systeme de gestion des documents de la CCSN, constitué d'un répertoire institutionnel des documents et des dossiers qui ont une valeur opérationnelle
APDD	Autorisation pluriinstitutionnelle de disposer de documents
BAC	Bibliothèque et Archives Canada
BCG	Bureau du contrôleur général
CG	Comité de gestion de la CCSN
Comité de GI-TI	Comité de gestion de l'information et des technologies de l'information
DGSG	Direction générale des services de gestion
DGTI	Direction de la gestion et de la technologie de l'information
DPI	Dirigeant principal de l'information
GCPEDIA	Initiatives GCPEDIA du gouvernement du Canada
GI	Gestion de l'information
GI et TI	Gestion de l'information et technologies de l'information
LSRN	<i>Loi sur la sûreté et la réglementation nucléaires</i>
SCI	Systeme de classification de l'information
SGDDI	Systeme de gestion des dossiers, des documents et de l'information
SIGID	Systeme intégré de gestion de l'information des dossiers