



Vérification de la gestion des biens de technologie de l'information et de télécommunications de la CCSN

Bureau de la vérification et de l'éthique

Recommandée par le Comité de vérification le 21 novembre 2016

Approuvé par le président le 27 février 2017

e-Doc 5176339-docx

e-Doc 5191457-pdf



Table des matières

Résumé	1
1 Introduction.....	5
1.1 Contexte	5
1.2 Autorité	6
1.3 Objectifs et portée	6
1.4 Analyse des risques	6
1.5 Critères de vérification.....	7
1.6 Approche et méthodologie.....	7
1.7 Énoncé de conformité.....	7
2 Observations et recommandations découlant de la vérification.....	7
2.1 Champ d'enquête 1 – Cadre de contrôle de la gestion.....	7
2.2 Champ d'enquête 2 – Méthodes de gestion du cycle de vie des biens de TI	17
2.3 Champ d'enquête 3 – Processus et systèmes visant les biens qui appartiennent à la CCSN	25
3 Conclusion générale.....	38
Annexe A : Critères de vérification.....	39
Annexe B : Recommandations découlant de la vérification et plan d'action de la direction	41
Annexe C : Sigles	56
Annexe D : Biens de TI appartenant ou confiés à la CCSN.....	57

Résumé

Contexte

Ce rapport a été révisé le 8 février 2017. Il comprend les plans d'action de la direction inspirés des recommandations issues de la vérification.

L'article 62 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* stipule que chaque administrateur général doit tenir des registres adéquats des biens placés sous la responsabilité de son ministère et se conformer aux règlements du Conseil du Trésor régissant la garde et le contrôle des biens publics. L'ensemble des ministères et organismes fédéraux doivent assurer une saine gestion des fonds qui leur sont alloués, et démontrer qu'ils optimisent les ressources dans l'acquisition, la gestion et l'utilisation de biens et de services. Dans le cadre de cette responsabilité, les ministères doivent mettre en place des pratiques de gestion et des contrôles internes appropriés et efficaces pour garantir que les actifs achetés avec leurs ressources seront comptabilisés et protégés contre les utilisations non autorisées, les dommages ou les pertes.

En 2012, le gouvernement du Canada a entamé une transformation radicale de sa gestion des biens de technologie de l'information (TI) et de la prestation des services de TI. Cette transformation a débuté par la création de Services partagés Canada (SPC), qui a pour mandat d'offrir aux 43 ministères et organismes fédéraux des services de TI de base (courriel, centres de données et télécommunications). SPC offre également des services de TI non essentiels ou facultatifs aux ministères et organismes selon le principe du recouvrement des coûts. SPC gère actuellement le réseau informatique et les services de traitement du gouvernement du Canada, et possède le matériel informatique et les logiciels du gouvernement du Canada qui sont classés comme des immobilisations. De la même façon, les biens de TI liés aux services de télécommunications, qui comprennent les téléphones filaires et mobiles, ont été transférés à SPC.

En tant qu'organisme fonctionnant selon un mode de recouvrement des coûts, la Commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN) a négocié avec SPC un transfert annuel de fonds pour la prestation de services de TI de base et facultatifs. En vertu de cette entente, la CCSN gère uniquement l'informatique de bureau, ce qui inclut le matériel et les logiciels non essentiels. SPC gère tous les autres biens et services de TI, à savoir les centres de données, l'infrastructure de réseau, les systèmes et logiciels de traitement et les logiciels de bureau de base (système d'exploitation et suite bureautique).

La gestion des biens de TI à la CCSN a déjà fait l'objet de vérifications par le Bureau de la vérification et de l'éthique (BVE). Cela a généré un certain nombre de recommandations visant à renforcer les contrôles. Les vérifications suivantes ont été menées par le BVE :

- *Rapport sur la vérification de la gestion des biens de TI*, 10 juillet 2012
- *Vérification des appareils de télécommunication mobile*, 10 juillet 2012

Objectifs et portée

La vérification avait pour objectif de fournir à la direction de la CCSN l'assurance raisonnable :

- qu'il existe des contrôles et des processus de gestion adéquats et efficaces pour les biens de TI qui appartiennent à la CCSN ou lui ont été confiés, afin de préserver l'intégrité de ces biens tout en respectant les exigences de la CCSN et du gouvernement du Canada
- que l'inventaire des biens de TI et les documents connexes sont complets et exacts

La Politique sur la gestion des technologies de l'information du Conseil du Trésor définit les technologies de l'information comme « tout équipement ou système utilisé pour l'acquisition, le stockage, la manipulation, la gestion, le déplacement, le contrôle, l'affichage, la commutation, les échanges, la transmission ou la réception automatique de données ou d'information. Elles englobent la conception, le développement, l'installation et la mise en œuvre de systèmes et d'applications informatiques visant à répondre à des besoins opérationnels ».

Cette vérification inclut l'ensemble des biens de TI et de télécommunications énumérés à l'annexe D.

Les travaux de vérification sur le terrain ont été menés de mars à octobre 2015.

Résumé des observations

- *Structure de gouvernance*

On a mis en place une structure de gestion des biens de TI, mais il faut encore définir le cadre de gestion des services de TI pour les biens de TI confiés à la CCSN.

- *Rôles et responsabilités*

La Direction de la gestion et de la technologie de l'information (DGTI) comprend ses rôles et responsabilités en ce qui concerne la gestion des biens de TI de la

CCSN, mais certains rôles sont incompatibles. Aucun document ne décrit les rôles et responsabilités liés à la gestion des services de TI.

- *Élaboration de politiques*

Les politiques sur la gestion des biens de la CCSN ne sont pas toujours publiées après que les changements ont été définis, mis à jour, approuvés et communiqués. Il n'existe aucun document décrivant la procédure de gestion des services de TI.

- *Processus et procédures*

Il existe des processus efficaces de planification des biens de TI de la CCSN pour ce qui est de l'acquisition, du remplacement et de l'aliénation, mais il n'y a aucun document décrivant la procédure d'acquisition des services de TI. Il faudra apporter des améliorations pour que l'aliénation des biens de TI soit adéquatement contrôlée.

- *Conformité aux politiques du Conseil du Trésor*

Les processus qu'utilise la DGTI sont conformes aux politiques de la CCSN et du Conseil du Trésor sur l'acquisition et l'aliénation des biens de TI.

- *Pratiques d'acquisition*

La DGTI a adopté une norme d'approvisionnement efficace pour contrôler l'acquisition de biens de TI.

- *Employés bénéficiant du processus*

Il faut apporter des améliorations aux rôles et aux responsabilités et limiter l'accès aux biens de valeur, y compris ceux qui doivent être détruits.

- *Systèmes de consignation et de suivi*

Il existe un système de suivi des biens, et l'accès à ce système est adéquatement contrôlé. Cependant, il faut :

- améliorer le processus d'étiquetage des biens
- éliminer les saisies en double dans le système de suivi des biens
- supprimer les biens de SPC du tableur servant au suivi des stocks de matériel

- *Exactitude des documents de la CCSN*

Les documents relatifs au matériel de TI ne figurent pas toujours dans le système de gestion des biens de TI :

- Les documents relatifs aux ordinateurs sont exacts.
- Les documents relatifs au reste du matériel de TI ne sont pas exacts; le processus de vérification ne garantit pas le dénombrement de ce matériel.
- Les documents relatifs aux logiciels ne sont pas vérifiés; impossible de déterminer s'ils sont complets et exacts.

- *Protection et aliénation de l'inventaire*

Les biens de TI sont adéquatement protégés quand ils ne sont pas en service ou quand ils sont sur le point d'être détruits. Pour les biens de TI destinés à l'aliénation, on suit la directive du CT en la matière; ils sont retirés comme il se doit du système de suivi.

- *Vérification des logiciels*

Rien ne garantit que les logiciels installés ne sont pas plus nombreux que les licences d'utilisation que détient la CCSN.

Conclusion

Il existe un cadre de gestion bien établi et conçu pour promouvoir de façon générale la surveillance et le contrôle des biens de TI, ainsi que la gestion des risques et la reddition de comptes. Cependant, dans divers domaines, il faudra améliorer davantage les mécanismes, les pratiques et les contrôles existants. En outre, il faut élaborer et mettre en œuvre le cadre de gestion des services de télécommunications offerts par SPC.

La vérification a révélé que les documents relatifs au matériel de TI étaient exacts et fiables, mais que ceux qui portaient sur les articles de plus faible valeur étaient beaucoup moins exacts. Dans le cas des logiciels, on n'a pas pu évaluer l'exactitude et la fiabilité de l'information, car aucun mécanisme ne permettait de vérifier les logiciels installés.

L'équipe de vérification tient à remercier la direction pour le soutien qu'elle lui a accordé tout au long de cette vérification.

1 Introduction

1.1 Contexte

L'article 62 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* stipule que chaque administrateur général doit tenir tous les inventaires utiles des biens placés sous la responsabilité de son ministère et se conformer aux règlements du Conseil du Trésor régissant la garde et le contrôle de ces biens. L'ensemble des ministères et organismes fédéraux doivent assurer une saine gestion des fonds qui leur sont alloués, et démontrer qu'ils optimisent les ressources dans l'acquisition, la gestion et l'utilisation de biens et de services. Dans le cadre de cette responsabilité, les ministères doivent mettre en place des pratiques de gestion et des contrôles internes appropriés et efficaces pour garantir que les actifs achetés avec leurs ressources seront comptabilisés et protégés contre les utilisations non autorisées, les dommages ou les pertes.

En 2012, le gouvernement du Canada a entamé une transformation radicale de sa gestion des biens de technologie de l'information (TI) et de la prestation des services de TI. Cette transformation a débuté par la création de Services partagés Canada (SPC), qui a pour mandat d'offrir aux 43 ministères et organismes fédéraux des services de TI de base (courriel, centres de données et télécommunications). SPC offre également des services de TI non essentiels ou facultatifs aux ministères et organismes selon le principe du recouvrement des coûts. SPC gère actuellement le réseau informatique et les services de traitement du gouvernement du Canada, et possède le matériel informatique et les logiciels du gouvernement du Canada qui sont classés comme des immobilisations. De la même façon, les biens de TI liés aux services de télécommunications, qui comprennent les téléphones filaires et mobiles, ont été transférés à SPC.

En tant qu'organisme fonctionnant selon un mode de recouvrement des coûts, la Commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN) a négocié avec SPC un transfert annuel de fonds pour la prestation de services de TI de base et facultatifs. En vertu de cette entente, la CCSN gère uniquement l'informatique de bureau, ce qui inclut le matériel et les logiciels non essentiels. SPC gère tous les autres biens et services de TI, à savoir les centres de données, l'infrastructure de réseau, les systèmes et logiciels de traitement et les logiciels de bureau de base (système d'exploitation et suite bureautique).

La gestion des biens de TI à la CCSN a déjà fait l'objet de vérifications par le Bureau de la vérification et de l'éthique (BVE). Cela a généré un certain nombre de recommandations visant à renforcer les contrôles. Les vérifications suivantes ont été menées par le BVE :

- *Rapport sur la vérification de la gestion des biens de TI*, 10 juillet 2012
- *Vérification des appareils de télécommunication mobile*, 10 juillet 2012

1.2 Autorité

La vérification de la gestion des biens de TI et de télécommunications de la CCSN faisait partie du *Plan de vérification fondé sur les risques* approuvé par la CCSN pour la période allant de 2015-2016 à 2017-2018.

1.3 Objectifs et portée

La vérification avait pour objectif de fournir à la direction de la CCSN l'assurance raisonnable :

- qu'il existe des contrôles et des processus de gestion adéquats et efficaces pour les biens de TI qui appartiennent à la CCSN ou lui ont été confiés, afin de préserver l'intégrité de ces biens tout en respectant les exigences de la CCSN et du gouvernement du Canada
- que l'inventaire des biens de TI et les documents connexes sont complets et exacts

La Politique sur la gestion des technologies de l'information du Conseil du Trésor définit les technologies de l'information comme « tout équipement ou système utilisé pour l'acquisition, le stockage, la manipulation, la gestion, le déplacement, le contrôle, l'affichage, la commutation, les échanges, la transmission ou la réception automatique de données ou d'information. Elles englobent la conception, le développement, l'installation et la mise en œuvre de systèmes et d'applications informatiques visant à répondre à des besoins opérationnels ».

Cette vérification inclut l'ensemble des biens de TI et de télécommunications énumérés à l'annexe D.

Les travaux de vérification sur le terrain ont été menés de mars à octobre 2015.

1.4 Analyse des risques

Au cours de la phase de planification de la vérification, on a effectué une analyse dans le but de déterminer les risques potentiels encourus par l'entité vérifiée, d'évaluer ces risques et d'en établir la priorité par rapport à l'objectif de la vérification. Ces risques ont été déterminés en examinant la politique de gouvernance, des documents de travail antérieurs du BVE, ainsi que de récentes vérifications menées au sein de la fonction publique fédérale dans des domaines similaires.

La vérification a mis en lumière les vulnérabilités et les facteurs de risque inhérents suivants :

- Il se peut que les procédures de gestion du cycle de vie des biens de TI ne soient pas adéquates ou ne soient pas correctement appliquées.
- Il se peut que les directives et les lignes directrices sur la gestion de la CCSN ne soient pas adéquates, ne reflètent pas les directives du CT ou ne génèrent pas des pratiques appropriées.

- Les documents ne reflètent pas avec précision les biens de TI appartenant à la CCSN et les biens de TI dont sont responsables les employés de la CCSN.

1.5 Critères de vérification

L'annexe A décrit les champs d'enquête et les critères de vérification connexes retenus pour atteindre les objectifs de la vérification.

1.6 Approche et méthodologie

Au cours de la phase d'examen, l'équipe de vérification a :

- passé en revue les politiques, directives, normes et procédures de la CCSN afin de déterminer si elles s'harmonisent avec les politiques du CT relatives aux biens de TI
- mené des entrevues avec les employés de la CCSN responsables de la gestion des biens de TI que possède la CCSN et de la gestion des biens de TI qui lui sont confiés, afin d'obtenir des renseignements sur les processus, les procédures et la documentation portant sur les domaines de préoccupation
- évalué l'information compilée et recueilli des éléments probants en vue de déterminer les possibilités d'amélioration
- passé en revue les contrôles afin de garantir que les biens de TI confiés à la CCSN sont fournis et livrés par SPC
- dressé un inventaire détaillé des biens de TI afin d'évaluer l'exactitude des documents relatifs à ces biens

Les constatations de vérification représentent les processus et les pratiques en place entre mars et octobre 2015. Avant d'être finalisées, elles ont fait l'objet de discussions avec la direction de la CCSN.

1.7 Énoncé de conformité

Cette vérification est conforme aux *Normes de vérification interne du gouvernement du Canada*, comme en témoignent les résultats du programme d'assurance et d'amélioration de la qualité du BVE.

2 Observations et recommandations découlant de la vérification

2.1 Champ d'enquête 1 – Cadre de contrôle de la gestion

On évalue ici les structures de gouvernance et de surveillance afin de garantir que les biens de TI – que la CCSN possède et/ou utilise – sont gérés de façon appropriée et conformément aux politiques du gouvernement du Canada et de la CCSN.

2.1.1 Politiques, directives et procédures de gouvernance

L'équipe de vérification a déterminé s'il existait des politiques, directives et procédures de gouvernance, et dans quelle mesure elles étaient adéquates et correctement mises en œuvre. Elle a trouvé des sources pertinentes de textes de loi, de politiques du CT et de politiques, directives, normes et procédures de la CCSN applicables aux biens de TI que la CCSN possède et/ou qui lui sont confiés.

L'équipe a constaté que la CCSN disposait d'une politique de gestion des TI, dont un paragraphe qui traite de la gestion du cycle de vie des biens de TI – planification, acquisition, exploitation, maintenance, retrait et aliénation. De plus, cette politique comporte un paragraphe consacré à la gestion des services de TI, qui précise que « les services de TI seront planifiés, disponibles, uniformes, sécurisés, mesurés, gérés et appuyés par un soutien technique ». À l'appui de la gestion des biens de TI appartenant à la CCSN, la Direction de la gestion et de la technologie de l'information (DGTI) a adopté la Directive sur la gestion des biens de technologie de l'information, qui définit le comportement attendu des employés en ce qui concerne l'utilisation et la protection des biens de TI appartenant à la CCSN, et traite des méthodes de gestion du cycle de vie des biens de TI.

Pour les services de télécommunications (voix), aucune directive équivalente ou politique/procédure connexe ne traite des principales activités de gestion entreprises. Selon la DGTI :

- la gestion des télécommunications relève de l'entière responsabilité de SPC
- toute directive ou politique relative aux télécommunications doit être élaborée par SPC

Nous notons que le Cadre de politique sur la gestion des actifs et services acquis du Conseil du Trésor « oriente la gestion des actifs et des services acquis nécessaires à l'optimisation des ressources et la saine gestion dans le cadre de la prestation des programmes. Une gestion inefficace de ces activités peut entraîner une augmentation des coûts de la prestation des programmes et des coûts administratifs et compromettre les résultats annoncés des programmes ». Plus précisément, la section 3.1 de la Politique sur la gestion du matériel du Conseil du Trésor stipule ceci : « Les administrateurs généraux sont responsables devant leur ministre respectif et le Conseil du Trésor de la saine gestion du matériel qui leur est confié ou qui est utilisé par leur organisation. »

La CCSN a transféré à SPC la propriété de divers biens de TI destinés au réseautage, au traitement informatique, à l'audiovisuel, aux logiciels de bureau et aux téléphones mobiles (téléphones cellulaires, intelligents et satellitaires). Ce transfert a réduit le nombre de biens de TI dont il faut gérer le cycle de vie, mais augmenté le nombre et le type de services qui sont offerts par des tiers et qu'il faut gérer. Pour l'exercice 2015-2016, les dépenses allouées à l'ensemble des biens et services de SPC sont évaluées à 4,8 millions de dollars.

Les entrevues menées durant la vérification avec les employés de la DGTI ont révélé qu'il n'existe actuellement aucun accord sur les niveaux de service (ANS) entre SPC et la CCSN, et la DGTI n'a établi aucun mécanisme permettant de consigner, de suivre et

de surveiller les services de TI qu'offre SPC et qui servent à répondre aux besoins opérationnels.

Pour confier les services à SPC, il faut transférer la responsabilité de la CCSN à SPC. La méthode de gestion change; on passe de la gestion du cycle de vie des biens utilisés pour offrir des services de TI à la gestion des relations de sous-traitance. Cela inclut les aspects suivants :

- Une stratégie de gestion visant à déterminer la combinaison la plus appropriée de modalités dans un ANS et à établir des mécanismes de gestion des relations.
- Une structure organisationnelle permettant d'établir la structure et les mécanismes de supervision de la gestion interne; une infrastructure de TI – qui permettra de surveiller et de gérer les divers services sous-traités et ceux qui offrent ces services.

Conclusion

Il existe une structure de gestion des biens de TI, mais il faut encore définir un cadre de gestion des services de TI pour ce qui est des biens de TI confiés à la CCSN. La DGTI a indiqué que SPC devrait élaborer un cadre de gestion des services de TI visant ses biens. La DGTI ne tient à jour aucun inventaire à l'heure actuelle. Cette approche n'est pas conforme à la politique du Conseil du Trésor.

2.1.2 Rôles et responsabilités

Les vérificateurs ont examiné dans quelle mesure les rôles et les responsabilités ont été établis, approuvés et communiqués au personnel.

Les responsabilités et rôles principaux sont décrits dans la Politique sur la gestion des technologies de l'information et dans la Directive sur la gestion des biens de technologie de l'information de la CCSN. La politique définit les responsabilités des employés, des gestionnaires et de la DGTI en matière de gestion des biens de TI. La directive décrit les rôles et responsabilités incombant aux employés et à la DGTI. Les vérificateurs ont constaté que les employés et le personnel de la DGTI comprenaient leurs rôles et leurs responsabilités en matière de gestion et de protection des biens de TI de la CCSN.

De nombreux biens de TI de la CCSN ont été transférés à SPC, et la CCSN reçoit maintenant des services de SPC. Par exemple, SPC doit désormais offrir les services suivants :

- Réseautage
- Câblage
- Capacité de traitement informatique
- Communication vocale
- Conférences (vidéo, audio, Web)

Il reste à définir, à documenter et à mettre en œuvre les rôles et responsabilités des employés et du personnel de la DGTI en ce qui concerne les services, plus précisément les services de télécommunications. À mesure qu'on les intégrera aux activités de la DGTI, ses employés devront comprendre l'évolution de leur rôle.

Séparation des tâches

La procédure d'assignation et de suivi des biens de TI précise que le groupe de gestion des biens comprend un technicien du Centre de soutien technique (CST) et l'agent de gestion des biens de TI. On y indique que les rôles sont interchangeable, alors l'une ou l'autre reçoit les biens, les étiquète, les attribue, les installe, met à jour les documents connexes et identifie les biens de TI en vue de leur aliénation ou de leur destruction. Pour bien séparer les tâches, il faut que la personne ayant accès aux biens ne soit pas la même que celle qui consigne l'information relative aux biens. Cela permet d'éviter qu'on retire des biens et qu'on modifie des documents sans laisser de trace.

Les vérificateurs ont constaté que l'agent de gestion des biens de TI est responsable de la consignation et du suivi de tous les biens figurant dans le Système de gestion des biens de TI. Cependant, cet agent a également accès aux biens de TI dans les locaux de stockage; un bien pourrait donc être retiré et les documents, modifiés.

Voici ce que la DGTI a indiqué :

- Chaque demande est paraphée et étayée par un billet. Compte tenu de la taille de l'organisation, la DGTI croit que les responsabilités sont correctement définies et exercées.
- L'accès aux locaux de stockage et aux biens est limité, ce qui minimise les risques.

Nous observons que le commentaire de la DGTI ne porte pas sur la séparation des tâches. Si le billet n'a jamais été créé ou a été détruit et que le système a été modifié, le bien apparaîtra comme inexistant et pourrait donc être retiré sans que ce soit détecté.

La restriction de l'accès au local de stockage permet d'identifier seulement une des trois personnes ayant accès aux biens qui s'y trouvent (et pas aux biens se trouvant dans les bureaux). Si quelqu'un retire les documents relatifs à un bien, ce bien pourra être retiré sans qu'on s'aperçoive qu'il a disparu.

Conclusion

La DGTI comprend ses rôles et ses responsabilités en matière de gestion des biens de TI de la CCSN, mais certains de ces rôles sont incompatibles. Aucun document n'explique les rôles et responsabilités en matière de gestion des services de TI.

Recommandation n° 1

- a. Il faudrait rédiger une directive et des procédures décrivant les méthodes qui seront utilisées pour gérer les services de TI.

- b. Il faudrait mieux définir les rôles et les responsabilités :
 - i) en définissant, en documentant et en communiquant les rôles et responsabilités relatifs à la gestion des services de TI
 - ii) en confiant deux tâches distinctes au groupe de gestion des biens :
 - consignation des biens
 - gestion des stocks
- c. La DGTI devrait élaborer et mettre en œuvre des pratiques qu'on utilisera jusqu'à ce qu'un ANS soit signé avec SPC.

Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation n° 1 a.

La direction appuie la recommandation.

Norme d'interaction entre Services partagés Canada et la CCSN pour les services de télécommunications (e-Doc 4995600) – En réponse à la recommandation, une nouvelle norme a été élaborée. Cette norme définit la délimitation des responsabilités de SPC et de la CCSN en ce qui concerne les services offerts par SPC, ainsi que les objectifs de service. Elle a été préparée par la Division de la gestion de l'information, en collaboration avec l'agent des télécommunications et de la gestion des biens. Elle a été révisée et approuvée par le coordonnateur de SPC, le directeur, Division Sécurité et services de la TI et le directeur général de la DGTI. La nouvelle norme a été envoyée par courriel aux parties concernées le 22 juin 2016.

Mise à jour du 21 septembre 2016

Le document inclut une référence désignant les téléphones satellitaires comme un service.

En ce qui concerne l'acquisition de ses services (p. ex., réseautage, applications et courriel), SPC n'a pas offert aux ministères et organismes les éléments adéquats pour démontrer le coût ou la valeur de ces services. C'est pourquoi ils n'ont pas été inclus dans la vérification.

Recommandation n° 1 b. i)

La direction appuie la recommandation.

Norme d'interaction entre Services partagés Canada et la CCSN pour les services de télécommunications (e-Doc 4995600) – En réponse à la recommandation, une nouvelle norme a été élaborée. Cette norme définit la délimitation des responsabilités de SPC et de la CCSN. Elle a été préparée par la Division de la gestion de l'information, en collaboration avec l'agent des télécommunications et de la gestion des biens. Elle a été révisée et approuvée par le coordonnateur de SPC, le directeur, Division Sécurité et services de la TI

et le directeur général de la DGTI. La nouvelle norme a été envoyée par courriel aux parties concernées le 22 juin 2016.

Mise à jour du 21 septembre 2016

Le document inclut une référence désignant les téléphones satellitaires comme un service.

En ce qui concerne l'acquisition de ses services (p. ex., réseautage, applications et courriel), SPC n'a pas offert aux ministères et organismes les éléments adéquats pour démontrer le coût ou la valeur de ces services. C'est pourquoi ils n'ont pas été inclus dans la vérification.

Recommandation n° 1 b. ii)

La direction appuie la recommandation.

Procédure d'assignation et de suivi des biens de technologie de l'information (e-Doc 3875336) – En réponse à la recommandation, cette procédure a été modifiée. Plus précisément, le document révisé fait maintenant la distinction entre les tâches de l'agent de gestion des biens et celles du technicien du CST chargé des biens de TI pour ce qui est de la consignation des biens et de la gestion des stocks. Cette procédure a été révisée et mise à jour par l'agent des télécommunications et de la gestion des biens, et approuvée par le directeur de la DSSTI. Le document a été envoyé au CST le 22 juin 2016.

Recommandation n° 1 c.

La direction approuve la recommandation.

Norme d'interaction entre Services partagés Canada et la CCSN pour les services de télécommunications (e-Doc 4995600) – En réponse à la recommandation, une nouvelle norme a été élaborée.

Cette norme définit la délimitation des responsabilités de SPC et de la CCSN en ce qui concerne les services offerts par SPC, ainsi que les objectifs de service.

Elle a été préparée par la Division de la gestion de l'information, en collaboration avec l'agent des télécommunications et de la gestion des biens. Elle a été révisée et approuvée par le coordonnateur de SPC, le directeur, Division Sécurité et services de la TI et le directeur général de la DGTI. La nouvelle norme a été envoyée par courriel aux parties concernées le 22 juin 2016.

Mise à jour du 21 septembre 2016

Le document inclut une référence désignant les téléphones satellitaires comme un service.

En ce qui concerne l'acquisition de ses services (p. ex., réseautage, applications et courriel), SPC n'a pas offert aux ministères et organismes les éléments

adéquats pour démontrer le coût ou la valeur de ces services. C'est pourquoi ils n'ont pas été inclus dans la vérification.

Date d'achèvement :

- 1 a. Terminée¹
- 1 b. i) Terminée¹
- 1 b. ii) Terminée¹
- 1 c. Terminée¹

2.1.3 Élaboration de politiques

Politique sur les biens de TI

Les vérificateurs s'attendaient à ce qu'il existe des politiques approuvées et communiquées aux employés à propos de la gestion des biens de TI qui appartiennent à la CCSN ou lui ont été confiés.

Voici ce qu'ils ont constaté :

- Les documents relatifs aux politiques approuvées contiennent un pied de page de contrôle des versions (qui indique la version/le numéro du document e-Doc, la date d'entrée en vigueur, la date d'approbation et la date de la prochaine version), permettant un suivi des changements. Dans plusieurs cas, ce pied de page était absent, incomplet ou inexact. Par exemple, ce pied de page était absent dans la Politique sur la gestion des technologies de l'information et la Norme d'acquisition du matériel et des logiciels de technologie de l'information.
- L'ébauche du Guide de gestion des politiques préparée par la Direction générale des services de gestion (DGSG) n'indique pas les éléments suivants :
 - l'information qui est obligatoire dans les divers documents relatifs aux politiques
 - la façon dont il faut apporter des changements à ces documents
 - le processus qu'il faut suivre pour réviser ces documents avant leur publication

Les vérificateurs ont constaté que les tableurs utilisés par la DGSG pour surveiller les révisions des politiques s'appuyaient sur Accès en ligne pour faire le suivi des versions. Ils ont observé que de nombreux changements avaient été apportés aux documents relatifs aux politiques : Politique sur la gestion des technologies de l'information, Directive sur la gestion des biens de technologie de l'information, Directive sur les

¹ La direction a indiqué que le PAD relatif à certaines recommandations était « terminé ». L'équipe du BVE n'a pas validé les affirmations de la direction. Dans le cadre du suivi des PAD, elle examinera ces affirmations. Si elle les juge satisfaisantes, le BVE recommandera au Comité ministériel de vérification d'approuver la clôture du plan d'action.

appareils de communication mobiles, Directive sur les immobilisations et Norme d'acquisition du matériel et des logiciels de technologie de l'information. Par contre, rien d'indique quels changements ont été apportés et à quel moment ils l'ont été, s'ils ont été approuvés (et par qui) ou s'ils ont été communiqués aux employés. En outre, la DGTI a indiqué que :

- le tableur de révision des politiques de la DGSG indique les échéanciers de révision prévus; les vérificateurs ont constaté que le processus d'examen n'était pas mentionné dans l'ébauche du Guide de gestion des politiques de la DGSG
- la Directive sur les appareils de communication mobiles et la Directive sur la gestion des biens de technologie de l'information ont toutes deux été mises à jour en 2015. Certains examens ont été mis en attente jusqu'à ce qu'on puisse juger de l'impact de SPC

Les vérificateurs ont constaté qu'il n'existait aucun processus officiel :

- pour faire un suivi périodique des politiques, directives, normes, lignes directrices et procédures publiées relatives aux biens de TI, et garantir qu'elles seront régulièrement révisées et mises à jour. Nous avons constaté qu'en 2012, plusieurs catégories de biens de TI ont été transférées à SPC, mais que les politiques/directives connexes n'ont pas été révisées. Par exemple, la définition des biens de TI qu'énonce la Directive sur la gestion des biens de technologie de l'information n'a pas été mise à jour. Cela a une incidence sur l'exactitude de la directive et des procédures connexes; on ne sait pas vraiment quels biens sont sous la responsabilité de la CCSN. De la même façon, la Directive sur les appareils de communication mobiles n'a pas été révisée afin de refléter le fait que les téléphones cellulaires et intelligents font maintenant partie des services de télécommunications qu'offre SPC (voix et données); seuls les ordinateurs portatifs sont désormais considérés comme des appareils mobiles.
- Pour garantir que seuls les documents approuvés relatifs aux biens de TI sont affichés dans BORIS, la DGTI a indiqué ceci :
 - Seules certaines personnes ont le droit de publier du contenu dans BORIS, et chacune a accès à des sections limitées du système. On s'affaire à retirer les versions HTML des politiques et à les remplacer par des liens vers les e-Docs, ce qui devrait réduire le risque que le document HTML ne corresponde pas à la politique à jour.
 - Puisqu'on utilise un gabarit de politique (qui définit le contenu, la forme et la structure), aucun guide de rédaction n'est inclus, mais le style linguistique devrait s'inspirer des anciennes politiques de la CCSN.

Voici ce que les vérificateurs ont constaté :

- Il existe un cadre de politique à la DGSG; mais il faut le renforcer en y ajoutant les justifications et les principes sur lesquels seront basées les politiques de la CCSN.
- Il existe une ébauche du Guide de gestion des politiques à la DGSG; il faut réviser ce guide afin de s'assurer qu'il est adapté à la structure de renouvellement de l'ensemble des politiques de la CCSN, puis l'approuver, le communiquer à toutes les parties intéressées et le mettre en œuvre.

- Certaines procédures relatives aux biens de TI ne sont pas respectées. Par exemple, la Directive sur la gestion des biens de technologie de l'information exige des employés en congé pour une longue période qu'ils restituent à la DGTI les biens qu'on leur a attribués ou prêtés. Lors de la prise d'inventaire, l'équipe de vérification a constaté que 16 employés en congé pour une longue période n'avaient pas restitué leurs biens à la DGTI. De plus, il faudrait remplacer les étiquettes non lisibles se trouvant sur certains biens. L'inventaire a révélé 21 cas de clés IronKey dont l'étiquette avait été effacée et n'avait pas été remplacée.

Politique sur les télécommunications

Il n'y a aucune politique sur les télécommunications prévoyant la gestion des services acquis. Les représentants de la DGTI pensent qu'ils ne jouent aucun rôle dans la gestion des biens de TI fournis par SPC, étant donné que c'est SPC qui assumait cette responsabilité au moment du transfert de ces biens.

En matière de technologie de l'information, les ministères ont tendance à acquérir de plus en plus de services plutôt que de posséder les biens nécessaires à la prestation d'un service. Pour gérer l'acquisition de services de sous-traitance auprès de tiers, il faut un cadre de gestion différent. Le Cadre de politique sur la gestion des actifs et services acquis du Conseil du Trésor indique clairement que les ministères doivent entreprendre des activités de gestion « nécessaires à l'optimisation des ressources et la saine gestion dans le cadre de la prestation des programmes ».

Conclusion

Les vérificateurs ont constaté qu'il existe généralement des ébauches de documents relatifs à l'ensemble des politiques de gestion des biens de TI (politiques, directives, procédures et guides). Il faut : a) réviser ces documents afin de s'assurer qu'ils sont à jour; b) les approuver; c) les communiquer au personnel et d) les mettre en œuvre.

Recommandation n° 2

- a. Les ébauches de documents relatifs à l'ensemble des politiques, dont les procédures liées à la Directive sur la gestion des biens de technologie de l'information, devraient être mises à jour, approuvées et communiquées à toutes les parties intéressées.
- b. Les procédures relatives à l'acquisition de services devraient être élaborées, approuvées et communiquées.

Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation n° 2 a.

La direction approuve la recommandation.

Directive sur la gestion des biens (e-Doc 3840611)

Processus de la DGTI – Acquisition de biens de TI (e-Doc 4999678)

Processus de la DGTI – Demandes d'appareils sans fil (e-Doc 4984301)

En réponse à la recommandation, on a modifié la Directive sur la gestion des biens de technologie de l'information, et l'on a créé des processus d'acquisition et de gestion des biens. Plus précisément, le pied de page de la directive révisée a été adéquatement mis à jour et inclut désormais les dates exactes de mise à jour et de révision. On a créé des processus visant l'acquisition de biens et les appareils mobiles afin de clarifier les rôles et les responsabilités.

La directive à jour a été révisée et approuvée par le dirigeant principal de l'information, et les processus ont été révisés et approuvés par le directeur de la DSSTI. Le contenu de ces documents a été communiqué aux employés du CST, lorsque c'était approprié.

Recommandation n° 2 b.

La direction appuie la recommandation.

Processus de la DGTI – Demandes d'appareils sans fil (e-Doc 4984301) –

En réponse à la recommandation, la Division de la gestion de l'information a créé un nouveau processus qui décrit la façon d'obtenir des services de télécommunications auprès de SPC.

Le processus a été créé en collaboration avec l'agent des télécommunications et de la gestion des biens. Il a été révisé et approuvé par le coordonnateur de SPC et le directeur, Division Sécurité et services de la TI. Le nouveau processus a été envoyé par courriel aux parties concernées le 22 juin 2016.

Mise à jour du 13 juillet 2016 – Le document a été mis à jour et renommé par SPC (Procédures d'acquisition de services); il décrit les procédures applicables aux vidéoconférences et aux services offerts grâce aux lignes terrestres.

Mise à jour du 21 septembre 2016 – Norme d'interaction entre Services partagés Canada et la CCSN pour les services de télécommunications (e-Doc 4995600)

Le document inclut une référence désignant les téléphones satellitaires comme un service.

En ce qui concerne l'acquisition de ses services (p. ex., réseautage, applications et courriel), SPC n'a pas offert aux ministères et organismes les éléments adéquats pour démontrer le coût ou la valeur de ces services. C'est pourquoi ils n'ont pas été inclus dans la vérification.

Date d'achèvement :

- 2 a. Terminée¹
- 2 b. Terminée¹

2.2 Champ d'enquête 2 – Méthodes de gestion du cycle de vie des biens de TI

Ce champ d'enquête visait à évaluer les méthodes actuelles de gestion du cycle de vie visant à planifier l'acquisition, le remplacement et l'aliénation des biens appartenant à la CCSN.

2.2.1 Planification

La Norme d'acquisition du matériel et des logiciels de technologie de l'information de la CCSN définit une configuration normalisée du matériel et des logiciels à l'intention des employés, selon leur rôle au sein de la CCSN. Il ne peut y avoir d'exceptions que lorsqu'une évaluation ergonomique nécessite l'installation d'équipement non standard.

La CCSN dispose d'une aire d'entreposage pour sa réserve de biens de TI. Les réserves sont prévues en fonction d'un plan triennal de gestion du cycle de vie des biens de TI, qui établit les remplacements annuels des ordinateurs de bureau et portatifs. On achète des ordinateurs quand les appareils ne satisfont plus à la configuration minimale requise pour des ordinateurs standards, dans le cadre de l'Offre permanente nationale et principale du gouvernement du Canada pour le matériel informatique.

Les vérificateurs ont constaté que le Plan de gestion du cycle de vie des biens de TI visant les ordinateurs était un plan quadriennal, ce qui est raisonnable selon la *Norme comptable du Conseil du Trésor 3.1 – Immobilisations* (qui stipule que la période d'amortissement du matériel informatique est de trois à cinq ans). De plus, le processus utilisé pour déterminer le moment où il faut remplacer un ordinateur procure un mécanisme peu coûteux pour le remplacement périodique des ordinateurs.

En ce qui concerne les logiciels de bureau, c'est SPC qui octroie les licences d'utilisation de tous les logiciels de bureau standards (système d'exploitation et suite bureautique), tandis que la CCSN octroie les licences pour les logiciels non standards. Les nouveaux logiciels de ce type ne sont achetés que si le besoin est justifié par la direction pour répondre à une exigence opérationnelle clairement établie, et s'il satisfait aux examens financiers et techniques de la DGTI.

Remplacements et acquisitions

La DGTI est la seule direction responsable de l'acquisition des biens de TI. Le matériel informatique standard est acheté chaque trimestre (ou selon les besoins) dans le cadre de l'Offre permanente nationale, et à partir du Plan de gestion du cycle de vie des biens. Le budget opérationnel annuel de la DGTI inclut le remplacement du matériel tout au long de son cycle de vie, comme le prévoit le plan.

On acquiert du matériel informatique non standard s'il n'y en a plus dans le local d'entreposage, et les directions fournissent la justification et les fonds appropriés. La DGTI effectue un examen financier et technique avant de procéder à l'acquisition.

Comme décrit précédemment, la DGTI est uniquement responsable de l'acquisition et de la mise à niveau des logiciels de bureau non standards, car les logiciels standards (système d'exploitation et suite bureautique) sont fournis par SPC.

Les vérificateurs ont constaté que le processus de remplacement et d'acquisition et les contrôles connexes permettaient de remplacer efficacement les biens standards en fin de vie utile et les biens non standards pour satisfaire aux besoins opérationnels.

La DGTI tient un inventaire des logiciels non standards qui identifie sur quels ordinateurs de bureau ils sont installés. Quand la DGTI détermine qu'il y a de nouvelles versions du logiciel non standard, celles-ci doivent subir un examen technique avant que de nouvelles licences d'utilisation soient achetées et que le logiciel soit installé. La DGTI assume le coût des mises à niveau des logiciels non standards.

La vérification a révélé que l'acquisition et la mise à niveau de logiciels non standards constituent un moyen peu coûteux de satisfaire aux besoins opérationnels.

Planification de l'aliénation

Les biens sont jugés excédentaires en fonction de critères énoncés dans la Procédure d'assignation et de suivi des biens de TI. Les facteurs pour décider du remplacement sont les suivants :

- Âge du bien – inclut le matériel informatique qui a quatre ans
- Pertinence – Bien qu'on n'utilise plus à des fins opérationnelles
- Performance – Ne satisfait plus aux exigences technologiques (p. ex., technologie obsolète)
- Autres priorités – Est excédentaire pour les activités de la CCSN
- Bien défectueux qui ne peut pas être réparé à moindre coût
- Mise à niveau technique

La vérification a révélé que les critères permettaient effectivement de tirer un maximum d'avantages des biens de TI.

Conclusion

Il existe des processus efficaces de planification de l'acquisition, du remplacement et de l'aliénation des biens de TI de la CCSN.

2.2.2 Processus et procédures

Les vérificateurs s'attendaient à ce qu'il existe un processus officiel et documenté de planification de l'acquisition, du remplacement et de l'aliénation des biens de TI de la CCSN.

Remplacements et acquisitions

La CCSN a établi des processus de planification de l'acquisition de matériel et de logiciels, mais ils ne sont pas documentés. L'ensemble des approvisionnements et des achats sont centralisés à la DGTI; une fois achetés, les biens sont étiquetés et entrés dans le système de gestion des biens, puis on en fait le suivi grâce à une entente de gestion des biens de TI jusqu'à ce qu'ils répondent aux critères d'aliénation.

La DGTI a indiqué que les procédures d'acquisition ne faisaient pas partie du document. Le BVE a inclus les procédures d'acquisition, car elles faisaient partie du cycle de vie des biens dans le Rapport sur la planification des vérifications présenté au Comité ministériel de vérification en juillet 2015.

Aliénation

On détermine que les biens de TI sont excédentaires en fonction de critères relatifs à leur cycle de vie ou d'autres critères précis énoncés dans la Procédure d'assignation et de suivi des biens de TI.

Cette procédure n'indique pas clairement quels articles peuvent être transférés au programme Ordinateurs pour les écoles (OPE), quels biens de TI doivent être détruits par d'autres moyens et comment la destruction doit se faire.

La DGTI a indiqué que la liste des articles que l'on peut transférer au programme OPE est fournie par Industrie Canada. Les articles ne figurant pas sur cette liste sont quand même récupérés par Industrie Canada, mais sont envoyés à une installation de recyclage. La vérification a révélé que la liste n'était ni incluse ni mentionnée dans les procédures.

Une fois qu'un bien de TI a été désigné aux fins d'aliénation ou de destruction, l'agent chargé de l'aliénation des biens de TI devrait contrôler tous les biens excédentaires jusqu'à ce qu'ils soient transférés au programme OPE ou détruits. La vérification a plutôt révélé que la procédure n'exige pas de l'agent chargé de l'aliénation des biens de TI qu'il signe un Formulaire d'entente concernant l'assignation de biens de TI pour avoir la garde et le contrôle du bien. L'agent doit accuser réception des biens de TI et les conserver, sans quoi il sera difficile de lui assigner la responsabilité de ces biens.

La DGTI a indiqué que l'agent chargé de l'aliénation des biens de TI (comme le prévoient les procédures) détient une copie du rapport final sur les biens dont l'aliénation est prévue, et il est présent au moment de l'aliénation afin de s'assurer que chaque bien figure dans le rapport avant de quitter la CCSN. Après que tous les biens ont été vérifiés, l'agent signe le rapport. L'employé d'Industrie Canada qui récupère le matériel exécute le même processus.

Une fois terminé, ce rapport est remis à l'agent de gestion des biens, qui met ensuite à jour le système de suivi des biens.

La vérification a déterminé que la liste n'était pas préparée par l'agent chargé de l'aliénation des biens de TI, mais par l'agent de gestion des biens de TI qui consigne tous les changements apportés aux biens. Si l'agent chargé de l'aliénation des biens de TI crée sa propre liste à partir des biens dont il a signé la prise en charge et la compare

à ce qui se trouve dans le document opérationnel, il pourrait confirmer que les biens destinés à l'aliénation ont tous été correctement identifiés et retirés du tableur de gestion des biens. La Procédure d'assignation et de suivi des biens de TI exige que les biens destinés au programme OPE et les biens dont l'aliénation est planifiée soient rangés dans un endroit grillagé et verrouillé jusqu'à leur retrait aux fins d'aliénation. Par contre, elle n'exige pas de l'agent chargé de l'aliénation des biens de TI qu'il contrôle tous les accès à la zone grillagée. Les vérificateurs ont plutôt constaté que le technicien du CST plaçait les biens dans la zone grillagée et que la porte n'était pas verrouillée. En raison de la conception du local d'entreposage, l'agent chargé de l'aliénation des biens de TI doit accéder au local d'entreposage régulier avant d'atteindre la cage servant à l'aliénation des biens. L'inventaire régulier est compromis si l'agent chargé de l'aliénation des biens de TI accède au local d'entreposage. Il faut prévoir un accès séparé à l'aire d'entreposage et à l'aire prévue pour l'aliénation des biens.

La DGTI a indiqué que son espace d'entreposage était limité. Selon le BVE, les commentaires de la DGTI ne règlent pas la question de l'accès séparé aux zones d'entreposage régulier et aux biens excédentaires. Certains de ces biens peuvent contenir des renseignements de nature délicate sur la CCSN. La DGTI a créé un processus permettant d'effacer les disques durs des ordinateurs de bureau et portatifs avant leur aliénation. Le technicien du CST utilise des logiciels approuvés par la GRC pour nettoyer toutes les données avant que les biens de TI soient prêts à être éliminés. Même si l'on efface régulièrement les données se trouvant dans les ordinateurs, ce n'est pas prévu dans la Procédure d'assignation et de suivi des biens de TI, et il n'est pas obligatoire d'effacer les données dans les autres biens de TI.

Il faut apporter plusieurs améliorations à la procédure et à la conception des locaux d'entreposage afin de contrôler adéquatement l'aliénation des biens de TI.

L'équipe de vérification a constaté qu'il existait un processus de transfert des biens de TI au programme OPE, qui est documenté et correctement contrôlé.

Conclusion

Il existe des procédures d'acquisition, de remplacement et d'aliénation des biens de TI, mais elles ne sont pas documentées pour ce qui est des acquisitions. Il faut améliorer ces procédures pour pouvoir contrôler adéquatement l'aliénation des biens de TI.

Recommandation n° 3

Il faudrait améliorer les procédures et les contrôles liés au cycle de vie :

- a. en élaborant, en approuvant et en communiquant la procédure d'acquisition de matériel et de logiciels
- b. en révisant les procédures actuelles afin qu'elles décrivent :
 - i) les articles destinés à l'aliénation et la méthode d'aliénation
 - ii) les articles destinés au programme Ordinateurs pour les écoles et les procédures de suppression des données de nature délicate des supports d'information
- c. en documentant le processus d'aliénation des biens de TI, ce qui inclut le contrôle du suivi et de la protection des biens excédentaires

Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation n° 3 a.

La direction approuve la recommandation.

Processus de la DGTI – Acquisition de biens de TI (e-Doc 4999678) – En réponse à la recommandation, on a créé un nouveau document de processus qui décrit les procédures à suivre pour l'acquisition de matériel et de logiciels. Ce document a été préparé par la Division de la gestion de l'information en collaboration avec les divers groupes participant au processus d'acquisition. Il a été approuvé par le directeur, Division Sécurité et services de la TI.

Recommandation n° 3 b. i) et ii)

La direction approuve la recommandation.

Procédure d'assignation et de suivi des biens de technologie de l'information (e-Doc 3875336). Point 4.5, Étape 3. En réponse à la recommandation, cette procédure a été révisée et modifiée. Plus précisément, le document décrit la méthode de transfert de matériel au programme Ordinateurs pour les écoles et les procédures de suppression des données de nature délicate avant l'aliénation.

Ce document révisé a été examiné et approuvé par l'agent des télécommunications et de la gestion des biens, puis approuvé par le directeur, Division Sécurité et services de la TI. Il a été communiqué aux employés du CST le 22 juin 2016.

Recommandation n° 3 c.

La direction approuve la recommandation.

Procédure d'assignation et de suivi des biens de technologie de l'information (e-Doc 3875336). Point 4.17 – Aliénation des biens. En réponse à la recommandation, cette procédure a été révisée et modifiée. Plus précisément, le document décrit la séparation des tâches de tous les participants à l'aliénation du matériel, ce qui inclut le contrôle du suivi et la protection des biens excédentaires.

Ce document révisé a été examiné et approuvé par l'agent des télécommunications et de la gestion des biens, puis approuvé par le directeur, Division Sécurité et services de la TI. Il a été envoyé au CST le 22 juin 2016.

Date d'achèvement :

- 3 a. Terminée¹
- 3 b. Terminée¹
- 3 c. Terminée¹

2.2.3 Critères de vérification 2.3

La DGTI se conforme aux politiques de la CCSN et du Conseil du Trésor relativement à l'acquisition et à l'aliénation des biens de TI.

Planification et acquisition

En vertu de la *Politique de planification des investissements – Actifs et services acquis* du Conseil du Trésor, les ministères doivent élaborer des plans d'investissement en vue d'affecter et de réaffecter les ressources pour les actifs et les services nouveaux et existants acquis en lien avec l'exécution des programmes. La DGTI a préparé le *Plan ministériel de technologie de l'information 2015-2018*, qui appuie les dépenses planifiées. La *Politique sur la gestion du matériel* stipule que les actifs doivent être protégés et qu'il faut gérer les systèmes d'information pour garantir que les documents seront exacts et fiables. Les vérificateurs ont constaté que la DGTI se conforme à ces politiques pertinentes du Conseil du Trésor.

Aliénation

La *Directive sur l'aliénation du matériel en surplus* du Conseil du Trésor exige que les biens de TI excédentaires soient tout d'abord offerts au programme Ordinateurs pour les écoles (OPE). La CCSN respecte cette directive, car ses biens de TI sont adéquatement identifiés en vue de leur transfert au programme OPE.

Conclusion

Les processus en place à la DGTI respectent les politiques de la CCSN et du Conseil du Trésor relativement à l'acquisition et à l'aliénation des biens de TI.

2.2.4 Critères de vérification 2.4

La DGTI a élaboré et mis en œuvre des directives sur l'acquisition de matériel et de logiciels.

Elle a établi une norme sur l'acquisition de matériel informatique et de logiciels afin d'aider les utilisateurs à demander des biens de TI qui se connectent au réseau de la CCSN. Ce document identifie clairement les biens de TI visés et le processus à suivre. Toutefois, il faut le mettre à jour pour supprimer les références aux biens transférés à SPC.

Les normes relatives au matériel et aux logiciels sont basées sur le rôle des employés au sein de la CCSN, pas sur ce que souhaite chaque employé. On attribue aux employés une configuration de TI standard correspondant à leur poste. Si une analyse ergonomique recommande un équipement non standard, l'acquisition de celui-ci est généralement approuvée par la DGTI.

Pour tout autre équipement non standard, le directeur de l'employé doit justifier la demande et veiller à ce que le budget couvre la dépense avant que la DGTI approuve l'acquisition.

Toutes les demandes de biens de TI approuvées sont envoyées au Bureau de dépannage du CST et sont contrôlées par un numéro de billet jusqu'à leur achat ou jusqu'au rejet de la demande. La DGTI a mis en œuvre un processus d'acquisition en vertu duquel il faut procéder à plusieurs examens avant que l'acquisition soit approuvée :

- Examen par SPC
- Examens des politiques de GI-TI
- Examen de la sécurité des TI
- Examen de l'évaluation des produits (logiciels)
- Examen de l'évaluation des produits (matériel)

Ce n'est qu'au terme de tous ces examens que les articles sont envoyés à l'agent chargé de l'approvisionnement en TI, qui procédera aux acquisitions requises.

La DGTI respecte ce processus, qui a été illustré dans un important diagramme de processus.

La vérification a révélé que la DGTI respectait la norme en matière d'acquisition.

Conclusion

La DGTI a adopté une norme efficace d'approvisionnement afin de contrôler l'acquisition des biens de TI.

2.2.5 Critères de vérification 2.5

La CCSN atténue le risque que les employés tirent avantage de l'achat et de l'aliénation de biens de TI.

Le processus d'acquisition est distinct du processus de gestion des biens. Cependant, il faut examiner les points faibles observés au chapitre des rôles et responsabilités en matière de gestion des biens.

Quand certains employés ont la capacité de consigner le mouvement de biens de TI, de l'inventaire à l'aliénation, et peuvent accéder à des biens stockés, cela accroît le risque que des biens de valeur soient retirés des stocks sans que cela soit détecté. L'agent de gestion des biens de TI ne devrait avoir aucun accès aux stocks physiques (locaux d'entreposage, stocks destinés au programme OPE ou biens destinés à être détruits).

Selon la DGTI, en raison de la taille de l'organisation et de son nombre d'employés, il est difficile de séparer les tâches. Il faut noter que toute activité visant les biens de TI (p. ex., déplacement, ajout ou retrait de matériel) s'accompagne d'un billet délivré par le CST avec l'approbation du directeur.

L'équipe de vérification a observé que le groupe de gestion des biens était composé de deux employés qui acceptent que leurs rôles et responsabilités soient répartis entre les deux activités. Les procédures pourraient être modifiées pour tenir compte de ces deux rôles distincts.

Conclusion

Il faut mieux définir les rôles et responsabilités et limiter l'accès aux biens de valeur (et à ceux qui sont destinés à être détruits). Cette question est abordée dans la recommandation n° 2 b.

2.3 Champ d'enquête 3 – Processus et systèmes visant les biens qui appartiennent à la CCSN

Ce champ d'enquête évalue les processus et les systèmes actuels qui permettent de consigner, de suivre, de surveiller et de protéger les biens de TI appartenant à la CCSN.

2.3.1 Critères de vérification 3.1

Il existe un système de suivi des biens de TI, et l'accès à ce système est limité au personnel autorisé.

Étiquetage des biens

Il existe un processus d'identification des biens de TI de la CCSN, de leur acquisition à leur aliénation. Les vérificateurs ont constaté que certains biens n'étaient pas étiquetés (p. ex., les jetons électroniques). Il est donc difficile d'identifier les biens de la CCSN.

Pour les clés IronKey, il y a un seul type d'étiquette : le numéro de l'article commence par un « U ». Les vérificateurs ont constaté que ces étiquettes n'étaient pas aussi durables que les autres, car 21 des 708 articles avaient une étiquette effacée. La DGTI a indiqué qu'elle n'utilisait plus ces étiquettes. On apposera les toutes nouvelles étiquettes sur les nouvelles clés IronKey.

Le processus d'étiquetage des biens n'est pas correctement documenté dans la Procédure d'assignation et de suivi des biens de TI. Celle-ci indique que tout membre du groupe de gestion des biens peut étiqueter des biens et les entrer dans le système de suivi des biens. En pratique, seul le technicien du CST contrôle tous les biens qui sont retirés des stocks ou y sont ajoutés. L'autre membre du groupe de gestion des biens, à savoir l'agent de gestion des biens de TI, est la seule personne qui met à jour le système de suivi. Il faut clarifier ces rôles dans la procédure.

Lorsque les biens ont été transférés à SPC, les étiquettes apposées par la CCSN n'ont pas été retirées des biens ou du système de gestion des biens. Il est donc plus difficile de déterminer si un bien appartient à la CCSN ou à SPC. Par exemple, les commutateurs et les concentrateurs de réseau ont été transférés à SPC, mais les vérificateurs ont trouvé plusieurs commutateurs et concentrateurs dans les bureaux de la CCSN, sur lesquels se trouvaient uniquement des étiquettes de la CCSN. Quand les biens ont été transférés à SPC, le processus n'exigeait pas que les étiquettes de la CCSN soient retirées ou qu'on les marque pour indiquer que le bien avait été transféré. En fait, de nombreux biens transférés à SPC sont encore inventoriés dans les documents de la CCSN.

Par ailleurs, quand on a remplacé les anciennes clés USB par des clés IronKey, ces vieilles clés n'ont pas été récupérées et détruites (elles pourraient donc donner accès à des données de nature délicate si elles ne sont pas effacées correctement). L'inventaire mené pendant la vérification a révélé que 33 employés avaient de vieilles clés USB avec des étiquettes de la CCSN. Or, ces étiquettes n'étaient pas répertoriées dans le système de gestion des biens. On ne savait donc pas si ces clés étaient ou pas des

biens appartenant à la CCSN. Il faudrait faire le suivi des biens orphelins jusqu'à leur réception aux fins de destruction ou leur remplacement par une clé IronKey.

Il faut apporter des améliorations au processus d'étiquetage des biens et mieux définir les rôles et responsabilités en la matière. La Procédure d'assignation et de suivi des biens de TI doit être clarifiée et appliquée. Il faudrait que les employés redonnent les vieilles clés USB et les remplacer par des clés IronKey conformes.

Recommandation n° 4

Il faudrait améliorer les procédures d'étiquetage et le contrôle des biens :

- a. en apposant une étiquette sur tous les biens de la CCSN
- b. en demandant au technicien du CST d'étiqueter tous les biens nouvellement acquis et de les inventorier
- c. en retirant ou en effaçant les étiquettes se trouvant sur les biens transférés à SPC
- d. en acquérant des étiquettes qui résistent à l'usure
- e. en récupérant les biens jugés obsolètes et en assurant leur aliénation

Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation n° 4 a.

La direction approuve la recommandation.

Il doit y avoir une étiquette sur tous les biens de la CCSN, s'il y a assez de place pour ça. Certains biens, comme les jetons électroniques, ne peuvent avoir d'étiquette à cause du manque de place. Dans pareil cas, il faut utiliser le numéro de série pour les retracer.

Recommandation n° 4 b.

La direction approuve la recommandation.

Procédure d'assignation et de suivi des biens de technologie de l'information (e-Doc 3875336). Point 4.10 – Réception et étiquetage des biens. En réponse à la recommandation, cette procédure a été révisée et modifiée. Plus précisément, le document décrit la séparation entre les tâches de l'agent de gestion des biens de TI et celles du technicien du CST chargé des biens de TI lors de la réception et de l'étiquetage du nouveau matériel.

Cette procédure a été révisée et mise à jour par l'agent des télécommunications et de la gestion des biens, et approuvée par le directeur, Division Sécurité et

services de la TI. De plus, elle a été envoyée à toutes les parties concernées, puis aux employés de la DSSTI le 22 juin 2016.

Recommandation n° 4 c.

La direction approuve la recommandation.

Les étiquettes de la CCSN seront retirées des biens de TI de SPC d'ici juin 2016.

Recommandation n° 4 d.

La direction approuve la recommandation.

En 2012, on a acheté des étiquettes de mauvaise qualité, qui se sont donc usées prématurément. La DGTI utilise désormais des étiquettes qui résistent à l'usure.

Recommandation n° 4 e.

La direction approuve la recommandation.

En réponse à la recommandation, un courriel a été envoyé aux utilisateurs afin de récupérer les vieilles clés USB. Elles ont toutes été renvoyées, sauf deux. Des courriels de suivi ont été envoyés, et la direction a été mise en copie conforme. On prépare les biens destinés à être détruits une fois par an. Les clés USB feront partie du prochain envoi aux fins de destruction à la fin de l'exercice.

Mise à jour du 4 octobre 2016

La DGTI a fait confirmer par l'employé qu'aucun renseignement personnel ou de nature délicate n'avait été sauvegardé sur les clés USB. Les deux clés manquantes ont été restituées. Aucune autre mesure n'est donc nécessaire.

Date d'achèvement :

- 4 a. Terminée¹
- 4 b. Terminée¹
- 4 c. Terminée¹
- 4 d. Terminée¹
- 4 e. Terminée¹

Systeme de suivi des biens de TI

Les vérificateurs ont constaté que la CCSN utilise deux systèmes pour consigner l'information relative aux biens de TI. Le principal système de gestion des biens comprend deux tableurs – un qui fait le suivi du matériel et l'autre, des logiciels. Les employés considèrent ces tableurs comme les documents officiels de la DGTI sur la gestion des biens de TI. La DGTI a indiqué qu'à partir de ces tableurs, on peut produire divers rapports sur les biens de TI.

La vérification a révélé que la DGTI utilise un deuxième système de gestion des biens. C'est un système commercial qui a été installé pour donner suite aux constatations énoncées dans le Rapport sur la vérification de la gestion des biens de TI (10 juillet 2012). On peut y lire que, selon les employés chargés de la gestion des biens, le système commercial n'est pas utile, car il ne leur permet pas de produire les rapports nécessaires à la gestion des stocks.

On s'affaire à mettre à jour les tableurs et l'autre système à la lumière des mêmes commentaires, mais il n'existe aucun mécanisme garantissant que les deux systèmes recensent les mêmes biens de TI.

La DGTI utilise les tableurs sur le matériel et les logiciels comme documents officiels pour la gestion des biens de TI. Actuellement, le système commercial n'est utilisé que pour faciliter la localisation des biens, car il comprend une piste de vérification qui montre les mouvements des biens. Les tableurs ne contiennent aucune piste de vérification des historiques de transaction. La DGTI a indiqué qu'elle les a modifiés pour y ajouter un tel mécanisme et qu'elle met à l'essai les changements apportés en ce moment.

La double saisie des transactions dans les deux systèmes est inefficace et coûteuse. Si le système commercial doit devenir le système officiel de gestion des biens de TI, il faudra que la DGTI détermine pourquoi les fonctions de gestion de ces biens n'ont pas été intégralement installées.

Gestion des documents relatifs aux biens

Le tableur de la CCSN relatif aux biens contient une combinaison de biens appartenant à SPC et à la CCSN. L'équipe de vérification a constaté que les biens suivants appartenant à SPC étaient encore répertoriés dans ce tableur :

- commutateurs et concentrateurs de réseau
- appareils de communication audiovisuelle
- téléphones cellulaires, intelligents et satellitaires

Seuls les biens appartenant à la CCSN devraient être inclus dans le tableur relatif au matériel de la CCSN. Tous les autres biens devraient en être retirés et il faudrait enlever leurs étiquettes, de sorte que les biens de la CCSN soient faciles à reconnaître. En retirant les biens de SPC, cela évitera davantage de confusion à propos des biens qui appartiennent à la CCSN.

Accès aux registres de stock

Les vérificateurs ont jugé approprié le fait que l'accès aux documents sur le système de gestion du matériel et des logiciels soit limité à l'agent de gestion des biens de TI.

Les tableurs sur le matériel et les logiciels sont mis à jour uniquement par l'agent de gestion des biens de TI, qui protège les fichiers par mot de passe. Le technicien du CST est la seule autre personne qui utilise les données relatives aux stocks et y a accès en mode « lecture seule ».

Conclusion

Il existe un système de suivi des biens, et l'accès à ce système est adéquatement contrôlé. Cependant, il faut apporter des améliorations :

- au processus d'étiquetage des biens
- en éliminant les saisies en double dans le système de suivi des biens
- en retirant les biens du SPC du tableur relatif au matériel utilisé pour le suivi des stocks

Recommandation n° 5

- a. Il faudrait mener une étude du système commercial afin de déterminer quelles fonctions manquent ou ne sont pas opérationnelles, au besoin, et prendre des mesures correctives.
- b. Il faudrait améliorer le processus et les procédures connexes afin de refléter exactement les biens que gère la CCSN, en étiquetant clairement les biens et en les consignait avec précision dans le système de gestion des biens.

Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation n° 5 a.

La direction approuve la recommandation.

Mise à jour du 4 octobre

La DGTI a fait une analyse du système commercial et ajouté les exigences à l'évaluation des outils de gestion des services de la DGTI. L'acquisition devrait se faire durant l'exercice 2017-2018.

Recommandation n° 5 b.

La direction approuve la recommandation.

Procédure d'assignation et de suivi des biens de technologie de l'information (e-Doc 3875336), Annexe A – Liste des articles étiquetés et exclus. En réponse à la recommandation, la procédure a été modifiée. Plus précisément, l'annexe A décrit les articles de la CCSN qui doivent être étiquetés et ceux dont il faut faire le suivi à l'aide d'un numéro de série.

Cette procédure a été révisée et mise à jour par l'agent des télécommunications et de la gestion des biens, et approuvée par le directeur, Division Sécurité et services de la TI. Elle a été envoyée au CST le 22 juin 2016.

Date d'achèvement :

- 5 a. Terminée¹
- 5 b. Terminée¹

2.3.2 Critères de vérification 3.2

Les vérificateurs s'attendaient à trouver des données et des documents complets et exacts à propos des biens de TI ayant été vérifiés périodiquement pour garantir qu'aucun bien n'avait disparu.

Vérification des documents relatifs au matériel

En vertu de la Procédure d'assignation et de suivi des biens de TI, il faut dresser un inventaire annuel de tous ces biens. C'est ce qui avait été fait en 2014, mais cet inventaire n'incluait que les ordinateurs de bureau, dans le cadre du projet de modernisation des PC et de dénombrement des ordinateurs portatifs, qui représentent environ 75 % des biens de TI. L'annexe D décrit les 25 % restants des biens de TI qui auraient dû être dénombrés. Ainsi, en 2014, on n'a pas suivi la procédure d'inventaire pour les biens de TI.

Il faudrait noter que l'inventaire mené pendant la vérification a permis de localiser l'ensemble des ordinateurs portatifs et de bureau.

Vérification des documents relatifs aux logiciels

On n'effectue aucun inventaire annuel des logiciels pour vérifier l'exactitude des renseignements sur les stocks. La DGTI a indiqué qu'elle ne possédait pas les outils nécessaires pour scanner les ordinateurs et déterminer quel logiciel et quel code de licence est installé dans un ordinateur. Elle est donc incapable de vérifier l'exactitude des logiciels installés par rapport aux licences d'utilisation de logiciels appartenant à la CCSN.

La DGTI a en outre indiqué qu'elle dispose actuellement d'un outil – System Center Configuration Manager (SCCM) de Microsoft – qui confirme environ 80 % du stock de

logiciels. Le seul problème tient aux licences Adobe, en raison des divers logiciels qu'on trouve dans les suites Adobe.

Le BVE ne considère pas que le SCCM est un outil approprié de vérification des logiciels; la CCSN risque donc d'installer des licences qu'elle n'a pas achetées.

La DGTI a dit avoir étudié l'utilisation de l'actuel outil SCCM pour identifier les applications et l'information relative aux licences. L'outil actuel n'identifie pas les logiciels en fonction d'une licence précise. Ainsi, on ne peut pas comparer l'information au tableur portant sur les licences d'utilisation de logiciels. Par exemple, certains logiciels sont livrés comme une suite comprenant plusieurs applications individuelles pour une même licence. Or, l'outil les montre individuellement, pas comme un ensemble.

La DGTI croit que l'acquisition d'un outil spécialisé de gestion des licences d'utilisation de logiciels pour mesurer l'usage qui est fait de ces licences ne serait pas coûteuse. La CCSN s'appuie uniquement sur des demandes complètes et précises de logiciels de traitement pour mettre à jour son tableur d'inventaire des logiciels. La DGTI ne dispose d'aucun mécanisme pour évaluer l'exactitude du tableur relatif aux licences d'utilisation de logiciels. En ne comparant pas les licences d'application installées aux licences qu'elle possède, la CCSN multiplie les risques d'installation de logiciels illicites dans ses ordinateurs.

Vérification des biens de télécommunications

En ce qui concerne l'équipement de télécommunications appartenant à SPC, mais assigné aux employés de la CCSN, cette dernière ne tient aucune liste des appareils de télécommunications actifs (téléphones filaires, cellulaires, cellulaires intelligents et satellitaires). Certains renseignements demeurent dans le tableur relatif au matériel de TI qui porte sur les téléphones intelligents, cellulaires et satellitaires, mais personne ne les tient à jour, car c'est SPC qui offre désormais ce service.

La DGTI ne veut pas assumer la responsabilité de la tenue à jour de telles listes, car c'est SPC qui est chargé de gérer les appareils. Toutefois, la CCSN utilise les services offerts par ces appareils et ne s'est dotée d'aucun mécanisme permettant de déterminer si les services auxquels on fait appel satisfont aux exigences établies par la CCSN et sont conformes aux services qui ont été acceptés. Il faut vérifier périodiquement les services de télécommunications comme les téléphones filaires, cellulaires, intelligents et satellitaires afin de s'assurer que la CCSN est facturée pour le bon nombre de lignes actives.

Par exemple, lors de la vérification de la prise d'inventaire, on a essayé de localiser les téléphones satellitaires qui faisaient partie des stocks de biens de TI. Les téléphones satellitaires jouent un rôle opérationnel important en cas d'incident nucléaire. Le fait de ne pas avoir le bon numéro de téléphone et le bon emplacement pourrait créer des retards d'intervention à la suite d'incidents.

Les vérificateurs ont comparé la liste des téléphones satellitaires en stock à la CCSN à la liste de SPC, et ont constaté ceci :

- Le SPC avait répertorié 17 téléphones satellitaires, tandis que la DGTI n'en avait répertorié que 15. Cette différence était due à un appareil sur le toit non comptabilisé à l'administration centrale et à un téléphone fixe situé à Darlington.
- Plusieurs numéros de téléphone satellitaire de la CCSN étaient inexacts. L'équipe de vérification a été informée que SPC avait changé les numéros, mais que la DGTI n'était pas au courant de ces changements. On a trouvé des étiquettes de la CCSN sur certains téléphones, mais, en général, on utilisait les numéros de série pour les identifier.
- Deux téléphones satellitaires de la CCSN ne se trouvaient pas dans les véhicules de récupération des sources.

Vérification de l'inventaire

L'équipe de vérification a effectué un inventaire complet des biens de TI afin de vérifier l'exactitude des documents de gestion des biens en date du 4 mai 2015. Alors que 9 170 articles figuraient sur la liste fournie par la DGTI le 4 mai 2015, le BVE a vérifié 9 328 articles durant l'inventaire. La différence de 158 articles représente les biens vérifiés, mais qui ne figuraient pas sur la liste.

Voici ce qu'a constaté l'équipe de vérification :

1. Sur l'ensemble des articles inventoriés, 4 % (389/9 328) n'ont pas pu être localisés. Voici les raisons de ces écarts :
 - On n'a pas pu trouver les biens.
 - On n'a pas pu trouver les biens, et l'employé ne travaille plus à la CCSN.
 - On n'a pas pu trouver un bien, qui a été remplacé par un autre.
 - Le bien avait été perdu ou brisé, et il a été remplacé.
 - On n'a pas pu trouver le bien, car l'employé était en congé pour une longue période.
2. Pour 7,5 % des biens trouvés (696/9 328), les renseignements relatifs à l'inventaire des stocks contenaient des erreurs. Voici les raisons de ces erreurs :
 - L'emplacement du bien était erroné.
 - On a trouvé les biens, mais ils ne figuraient pas sur la liste d'inventaire.
 - On a trouvé les biens, mais l'employé ne travaille plus à la CCSN.
 - On a trouvé les biens, mais ils n'étaient pas étiquetés.
 - Les étiquettes des biens étaient illisibles.

- Les biens appartenait à un employé en congé pour une longue période, mais la CCSN n'en a pas repris le contrôle.
3. Les vérificateurs ont localisé tous les ordinateurs; les articles non trouvés étaient d'une valeur moindre. Sur le plan du risque, les membres de l'équipe de vérification étaient préoccupés et ont recommandé qu'on localise les biens de TI susceptibles de contenir des données de nature sensible, comme les disques durs, les téléphones intelligents et les clés USB. Durant l'examen fait par l'équipe de vérification, les biens suivants n'ont pas été trouvés :

Tableau 1 – Biens de TI non vérifiés par les vérificateurs

Type d'appareil	Nombre d'articles introuvables
Disques durs externes	8
Tablettes	3
Clé USB	52
Appareils sans fil	80

Le tableau 1 indique les articles manquants en date du 9 septembre 2015. La DGTI n'a fourni au BVE aucune preuve qu'elle avait localisé ces articles.

Si quelqu'un trouvait ces biens et qu'ils n'étaient pas adéquatement protégés, des renseignements de nature délicate de la CCSN pourraient être compromis. La DGTI devrait déterminer si certains des articles non trouvés contenaient éventuellement de tels renseignements et s'il y avait en place des contrôles de sécurité permettant de prévenir l'accès à ces renseignements.

Vérification de la réserve de prêts du CST

La réserve de prêts du CST comprend plusieurs biens qui sont regroupés en vue d'être prêtés à court terme. Les employés transmettent leurs demandes de prêts de biens aux agents du bureau de dépannage du CST, qui consignent la demande dans leur système de billets. L'équipe de vérification a constaté que l'information sur les étiquettes des biens n'était pas toujours saisie dans ce système ou sur le formulaire d'entente de prêts de TI à court terme. Il a donc été difficile de déterminer quels biens étaient prêtés.

L'équipe de vérification a appris qu'un technicien du CST faisait un inventaire périodique de la réserve de prêts du CST, mais les procédures de prise d'inventaire ne sont pas incluses dans la Procédure d'assignation et de suivi des biens de TI, ce qui garantirait que tous les biens faisant partie de la réserve sont visés par un accord

dûment signé ou se trouvent dans des armoires verrouillées. Les discussions avec un technicien du CST ont révélé que seuls les ordinateurs portatifs étaient comptés, mais pas le contenu de l'ensemble des éléments de la réserve.

Pour tous les biens faisant partie d'une réserve de prêts, il devrait y avoir un formulaire de prêt de TI à court terme correspondant signé ou dans le contenant sécurisé. Durant la prise d'inventaire, plusieurs articles faisant partie de la réserve de prêts du CST n'ont pu être localisés. Un examen du rapport du système de billets a permis à l'équipe de vérification d'expliquer certaines des différences.

La réserve d'appareils comprenait 84 articles, qui étaient les biens de TI combinés de la rue Slater et de Télésat. La prise d'inventaire a révélé ceci :

- 26 % d'articles manquants (22/84) (pas d'ordinateur portatif)
- 1 % (1/84) dont la description est inexacte
- 1 % (1/84) trouvé, mais pas inventorié dans la réserve de prêts

Compte tenu des nombreux mouvements de biens au sein de la réserve, la DGTI doit dresser un inventaire complet des biens en question plus souvent qu'une fois par an, afin de détecter les biens manquants – en particulier ceux qui pourraient contenir des renseignements de nature délicate.

Conclusion

Le système de gestion des biens de TI ne reflète pas toujours fidèlement les documents relatifs au matériel de TI :

- Les documents relatifs aux ordinateurs sont exacts.
- Les documents relatifs au reste du matériel de TI ne le sont pas, car le processus de vérification ne garantit pas que le matériel est inventorié.

Les documents relatifs aux logiciels ne sont pas vérifiés. On n'a pas pu en déterminer l'exhaustivité et l'exactitude.

Recommandation n° 6

- a. Il faudrait améliorer l'exactitude des informations relatives aux biens :
 - i) en les vérifiant tous lors de la vérification annuelle et en vérifiant la réserve de prêts plus fréquemment
 - ii) en installant un outil de vérification des licences d'utilisation de logiciels
 - iii) en obtenant périodiquement des renseignements sur les biens de télécommunications auprès de SPC et en les comparant à ceux obtenus de la CCSN
- b. Il faudrait prendre des mesures pour localiser, durant la prise d'inventaire, les biens manquants susceptibles de contenir des renseignements opérationnels de nature délicate.

Réponse et plan d'action de la direction

Recommandation n° 6 a. i)

La direction approuve la recommandation.

La DGTI a instauré une vérification mensuelle obligatoire de la réserve de prêts pour tous les appareils.

Mise à jour du 13 juillet 2016 – La DGTI effectue une vérification annuelle de tous les biens de TI de la CCSN.

Recommandation n° 6 a. ii)

La direction approuve la recommandation.

SPC a récemment diffusé un appel d'intérêt afin d'obtenir une solution pangouvernementale de gestion des biens de TI (incluant un outil de vérification des licences d'utilisation de logiciels). Une fois que SPC aura acquis cet outil, la CCSN l'installera.

Mise à jour du 13 octobre 2016

En attendant que SPC se dote d'un outil d'entreprise, la DGTI mettra en place la fonction de conformité aux licences dans l'outil SCCM, qui fera le suivi du nombre de licences de logiciels utilisées dans les environnements de Production et de Laboratoire.

Recommandation n° 6 a. iii)

La direction appuie la recommandation.

Processus de la DGTI – Demandes d'appareils sans fil (e-Doc 4984301) – En réponse à la recommandation, un nouveau document de processus a été créé. Plus précisément, la nouvelle norme inclut le processus à suivre quand on commande des services sans fil à SPC. Depuis le 1^{er} avril 2016, la DGTI a commencé à recevoir et à valider des rapports d'utilisation produits par SPC, qu'elle vérifie en fonction de l'information recueillie par la CCSN.

Ce processus a été rédigé par la Division de la gestion de l'information en collaboration avec l'agent des télécommunications et de la gestion des biens. Il a été révisé et approuvé par le coordonnateur de SPC, et approuvé par le directeur, Division Sécurité et services de la TI. Ce nouveau document a été envoyé par courriel à toutes les parties concernées le 22 juin 2016.

Mise à jour du 13 juillet 2016 – Le document a été mis à jour et renommé par SPC (Procédures d'acquisition de services). Il décrit les procédures applicables aux vidéoconférences et aux services offerts grâce aux lignes terrestres.

Recommandation n° 6 b.

La direction approuve la recommandation.

Tous les biens identifiés durant la vérification ont été localisés et inventoriés.

Date d'achèvement :

- 6 a. i) Terminée¹
- 6 a. ii) T4 2016-2017
- 6 a. iii) Terminée¹
- 6 b. Terminée¹

2.3.3 Critères de vérification 3.3

Les stocks de biens de TI sont adéquatement protégés quand on ne les utilise pas ou quand ils sont destinés à l'aliénation.

Matériel

Ce sont les commissionnaires qui reçoivent le nouveau matériel et l'inspectent afin de s'assurer qu'il n'est pas endommagé avant de l'accepter. Le groupe des Installations avise le technicien du CST, qui place les articles dans l'aire d'entreposage. Les biens reçus sont transportés soit dans la salle où se trouve le technicien du CST, rue Slater, soit dans l'aire d'entreposage du sous-sol, aux fins d'étiquetage. L'accès à la salle du technicien du CST est limité à ce dernier ou à l'agent de gestion des biens de TI, et les portes sont verrouillées en permanence. L'accès est contrôlé par un lecteur de badges et un système d'alarme de sécurité, et surveillé par un système de télévision en circuit fermé (TVCF).

De la même façon, à Télésat, le CST utilise une salle distincte verrouillée pour entreposer les biens en attente d'installation ou les nouveaux biens reçus et étiquetés. L'accès est limité aux techniciens du CST responsables de l'installation du matériel. Il est contrôlé par un lecteur de badges et un système d'alarme de sécurité, et surveillé par un système de TVCF.

La réserve de prêts du CST, rue Slater, se trouve dans des armoires verrouillées, situées dans un bureau ouvert où travaillent plusieurs employés. Même si on les laisse

ouvertes durant les heures de travail, il y a toujours un agent du bureau de dépannage du CST sur place, qui surveille les personnes accédant à ces armoires. À la fin de la journée, les armoires sont verrouillées de nouveau.

Supports logiciels

Tous les supports logiciels achetés sont consignés dans le tableur de gestion des logiciels et placés dans une armoire verrouillable (logiciels stockés sur CD ou dans un serveur d'application, logiciels achetés comme éléments téléchargeables). L'armoire à logiciels est verrouillée et l'accès au serveur d'application est contrôlé. Quand un technicien du CST reçoit une demande de logiciel, celui-ci est retiré de l'armoire verrouillée par l'agent de gestion des biens de TI ou téléchargé du serveur d'application par le technicien aux fins d'installation. On replace ensuite les CD dans l'armoire verrouillée.

Les vérificateurs ont constaté que les contrôles visant à protéger le matériel et les logiciels stockés étaient adéquats et que le personnel les appliquait.

Conclusion

Les biens de TI sont adéquatement protégés quand on ne s'en sert pas ou quand ils sont destinés à être détruits.

2.3.4 Critères de vérification 3.4

Les biens de TI identifiés en vue de l'aliénation respectent la *Directive sur l'aliénation du matériel en surplus* du CT, et sont retirés du système de suivi une fois qu'ils ont quitté la CCSN.

Pour les biens qui satisfont aux critères de transfert au programme OPE, l'état temporaire passe à « Marqué pour OPE ». La mesure prise consiste alors à remplacer le bien, et le technicien du CST efface le disque dur de l'ordinateur à l'aide du logiciel KillDisk, certifié par la GRC. Une fois le disque effacé, l'ordinateur est transféré à la zone grillagée réservée au programme OPE, dans l'aire d'entreposage située au sous-sol de la rue Slater. Une fois qu'un nombre suffisant de biens a été accumulé, on prend des arrangements en vue de les expédier au programme OPE. Après que les biens ont été expédiés et qu'un accusé de réception a été obtenu, l'état passe à « Envoyé à OPE ». Le document est alors déplacé sous l'onglet des biens aliénés et conservé à des fins de vérification.

Le processus de désignation des biens aux fins d'aliénation respecte la *Directive sur l'aliénation du matériel en surplus* du CT, et ces biens sont adéquatement retirés du stock des biens actifs.

Conclusion

Les biens de TI désignés aux fins d'aliénation respectent la directive du CT sur l'aliénation du matériel en surplus, et sont retirés comme il se doit du système de suivi.

2.3.5 Critères de vérification 3.5

Il faudrait créer des mécanismes garantissant qu'il existe assez de licences pour le nombre d'applications installées.

Les vérificateurs ont constaté que l'agent de gestion des biens de la TI met à jour les logiciels tableurs relatifs aux biens acquis, installés ou désinstallés en fonction des demandes de travail du CST. Lorsqu'on traite le nombre de demandes de logiciels installés, il faut calculer les licences restantes. Malheureusement, il n'existe aucune méthode permettant de comparer périodiquement le nombre de licences d'utilisation de logiciels installés au nombre de biens possédés et consignés dans le système de gestion des biens.

Conclusion

Rien ne garantit que le nombre de logiciels installés n'est pas supérieur au nombre de licences appartenant à la CCSN. Voir la section 2.3.2.

3 Conclusion générale

Il existe un cadre de gestion bien établi et conçu pour promouvoir de façon générale la surveillance et le contrôle des biens de TI, ainsi que la gestion des risques et la reddition de comptes connexes. Cependant, dans divers domaines, il faudra améliorer davantage les mécanismes, les pratiques et les contrôles existants. En outre, il faut élaborer et mettre en œuvre le cadre de gestion des services de télécommunications offerts par SPC.

La vérification a révélé que les documents relatifs au matériel de TI étaient exacts et fiables, mais que ceux qui portaient sur les articles de plus faible valeur étaient beaucoup moins exacts. Dans le cas des logiciels, on n'a pas pu évaluer l'exactitude et la fiabilité de l'information, car aucun mécanisme ne permettait de vérifier les logiciels installés.

L'équipe de vérification tient à remercier la direction pour le soutien qu'elle lui a accordé tout au long de cette vérification.

Annexe A : Critères de vérification

Champ d'enquête 1. La CCSN dispose de structures de gouvernance et de surveillance garantissant que les biens de TI que possède et/ou utilise la CCSN sont gérés de façon appropriée et conformément aux politiques du gouvernement du Canada et de la CCSN.

- 1.1. Il existe une structure de gestion qui définit la responsabilité relative aux biens de TI que la CCSN possède et utilise.
- 1.2. Les rôles et les responsabilités sont clairement définis et communiqués avec précision.
- 1.3. On élabore des politiques de gestion pour les biens de TI que la CCSN possède et utilise.

Champ d'enquête 2. Il existe des processus et des contrôles de la planification, de l'acquisition, de l'utilisation (p. ex., maintenance et remplacement) et de l'aliénation des biens de TI appartenant à la CCSN.

- 2.1 La CCSN a adopté un plan d'acquisition, de remplacement et d'aliénation des biens de TI.
- 2.2 Il existe des processus et des procédures d'acquisition, de remplacement et d'aliénation des biens de TI.
- 2.3 La DGTI respecte les politiques de la CCSN et du Conseil du Trésor relativement à l'acquisition et à l'aliénation des biens de TI.
- 2.4 La DGTI a élaboré et mis en œuvre des directives sur l'acquisition de matériel et de logiciels.
- 2.5 La CCSN atténue le risque que les employés tirent avantage de l'achat et de l'aliénation de biens de TI.

Champ d'enquête 3. Il existe des processus et des systèmes permettant de consigner, de suivre, de surveiller et de protéger les biens de TI appartenant à la CCSN.

- 3.1 Il existe un système de suivi des biens de TI, et l'accès à ce système est limité au personnel autorisé.
- 3.2 Les données et les documents relatifs aux biens de TI sont complets et exacts, et ils sont vérifiés périodiquement pour garantir qu'aucun bien n'a disparu.

- 3.3 Les stocks de biens de TI sont adéquatement protégés quand on ne les utilise pas ou quand ils sont destinés à l'aliénation.
- 3.4 Les biens de TI identifiés en vue de l'aliénation respectent la *Directive sur l'aliénation du matériel en surplus* du CT, et sont retirés du système de suivi.
- 3.5 Il existe assez de licences d'utilisation de logiciels pour le nombre d'utilisateurs actifs.

Annexe B : Recommandations découlant de la vérification et plan d'action de la direction

Le tableau ci-dessous présente un résumé des recommandations et des plans d'action de la direction (PAD) énoncés à la section 2 du rapport (Observations et recommandations découlant de la vérification).

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
<p>Recommandation n° 1</p> <p>a. Il faudrait rédiger une directive et des procédures décrivant les méthodes qui seront utilisées pour gérer les services de TI.</p> <p>b. Il faudrait mieux définir les rôles et les responsabilités :</p> <p>i) en définissant, en documentant et en communiquant les rôles et les responsabilités relatifs à la gestion des services de TI</p> <p>ii) en confiant deux tâches distinctes au groupe de gestion des biens :</p> <ul style="list-style-type: none"> • consignation des biens • gestion des stocks <p>c. La DGTI devrait élaborer et mettre en œuvre des pratiques qu'on utilisera jusqu'à ce qu'un ANS soit signé avec SPC.</p>		
	<p>Recommandation n° 1 a. La direction appuie la recommandation.</p> <p>Norme d'interaction entre Services partagés Canada et la CCSN pour les services de télécommunications (e-Doc 4995600) – En réponse à la recommandation, une nouvelle norme a été élaborée. Cette norme définit la délimitation des responsabilités de SPC et de la CCSN en ce qui concerne les services offerts par SPC, ainsi que les objectifs de service. Elle a été préparée par la Division de la gestion</p>	Terminée ¹

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>de l'information, en collaboration avec l'agent des télécommunications et de la gestion des biens. Elle a été révisée et approuvée par le coordonnateur de SPC, le directeur, Division Sécurité et services de la TI et le directeur général de la DGTI. La nouvelle norme a été envoyée par courriel aux parties concernées le 22 juin 2016.</p> <p>Mise à jour du 21 septembre 2016 Le document inclut une référence désignant les téléphones satellitaires comme un service.</p> <p>En ce qui concerne l'acquisition de ses services (p. ex., réseautage, applications et courriel), SPC n'a pas offert aux ministères et organismes les éléments adéquats pour démontrer le coût ou la valeur de ces services. C'est pourquoi ils n'ont pas été inclus dans la vérification.</p> <p>Recommandation n° 1 b. i) La direction appuie la recommandation.</p> <p>Norme d'interaction entre Services partagés Canada et la CCSN pour les services de télécommunications (e-Doc 4995600) – En réponse à la recommandation, une nouvelle norme a été élaborée. Cette norme définit la délimitation des responsabilités de SPC et de la CCSN. Elle a été préparée par la Division de la gestion de l'information, en collaboration avec l'agent des télécommunications et de la gestion des biens. Elle a été révisée et approuvée par le coordonnateur de SPC, le</p>	<p>Terminée¹</p>

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>directeur, Division Sécurité et services de la TI et le directeur général de la DGTI. La nouvelle norme a été envoyée par courriel aux parties concernées le 22 juin 2016.</p> <p>Mise à jour du 21 septembre 2016 Le document inclut une référence désignant les téléphones satellitaires comme un service.</p> <p>En ce qui concerne l'acquisition de ses services (p. ex., réseautage, applications et courriel), SPC n'a pas offert aux ministères et organismes les éléments adéquats pour démontrer le coût ou la valeur de ces services. C'est pourquoi ils n'ont pas été inclus dans la vérification.</p> <p>Recommandation n° 1 b. ii) La direction appuie la recommandation.</p> <p>Procédure d'assignation et de suivi des biens de technologie de l'information (e-Doc 3875336). En réponse à la recommandation, cette procédure a été modifiée. Plus précisément, le document révisé fait maintenant la distinction entre les tâches de l'agent de gestion des biens et celles du technicien du CST chargé des biens de TI pour ce qui est de la consignation des biens et de la gestion des stocks. Cette procédure a été révisée et mise à jour par l'agent des télécommunications et de la gestion des biens, et approuvée par le directeur de la DSSTI. Le document révisé a été envoyé au CST le 22 juin 2016.</p>	<p>Terminée¹</p>

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>Recommandation n° 1 c. La direction approuve la recommandation.</p> <p>Norme d'interaction entre Services partagés Canada et la CCSN pour les services de télécommunications (e-Doc 4995600) – En réponse à la recommandation, une nouvelle norme a été élaborée. Cette norme définit la délimitation des responsabilités de SPC et de la CCSN en ce qui concerne les services offerts par SPC, ainsi que les objectifs de service.</p> <p>Elle a été préparée par la Division de la gestion de l'information, en collaboration avec l'agent des télécommunications et de la gestion des biens. Elle a été révisée et approuvée par le coordonnateur de SPC, le directeur, Division Sécurité et services de la TI et le directeur général de la DGTI. La nouvelle norme a été envoyée par courriel aux parties concernées le 22 juin 2016.</p> <p>Mise à jour du 21 septembre 2016 Le document inclut une référence désignant les téléphones satellitaires comme un service.</p> <p>En ce qui concerne l'acquisition de ses services (p. ex., réseautage, applications et courriel), SPC n'a pas offert aux ministères et organismes les éléments adéquats pour démontrer le coût ou la valeur de ces services. C'est pourquoi ils n'ont pas été inclus dans la vérification.</p>	Terminée ¹

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
<p>Recommandation n° 2</p> <p>a. Les ébauches de documents relatifs à l'ensemble des politiques, dont les procédures liées à la Directive sur la gestion des biens de technologie de l'information, devraient être mises à jour, approuvées et communiquées à toutes les parties intéressées.</p> <p>b. Les procédures relatives à l'acquisition de services devraient être élaborées, approuvées et communiquées.</p>		
	<p>Recommandation n° 2 a. La direction approuve la recommandation.</p> <p>Directive sur la gestion des biens (e-Doc 3840611) Processus de la DGTI – Acquisition de biens de TI (e-Doc 4999678) Processus de la DGTI – Demandes d'appareils sans fil (e-Doc 4984301)</p> <p>En réponse à la recommandation, on a modifié la Directive sur la gestion des biens, et l'on a créé des processus d'acquisition et de gestion des biens. Plus précisément, le pied de page de la directive révisée a été adéquatement mis à jour et inclut désormais les dates exactes de mise à jour et de révision. On a créé des processus visant l'acquisition de biens et les appareils mobiles afin de clarifier les rôles et les responsabilités.</p> <p>La directive à jour a été révisée et approuvée par le dirigeant principal de l'information, et les processus ont été révisés et approuvés par le directeur de la DSSTI. Le contenu de ces documents a été communiqué aux employés du CST, lorsque c'était approprié.</p>	<p>Terminée¹</p>

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>Recommandation n° 2 b. La direction appuie la recommandation.</p> <p>Processus de la DGTI – Demandes d'appareils sans fil (e-Doc 4984301) – En réponse à la recommandation, la Division de la gestion de l'information a créé un nouveau processus qui décrit la façon d'obtenir des services de télécommunications auprès de SPC.</p> <p>Le processus a été créé en collaboration avec l'agent des télécommunications et de la gestion des biens. Il a été révisé et approuvé par le coordonnateur de SPC et le directeur, Division Sécurité et services de la TI. Le nouveau processus a été envoyé par courriel aux parties concernées le 22 juin 2016.</p> <p>Mise à jour du 13 juillet 2016 – Le document a été mis à jour et renommé par SPC (Procédures d'acquisition de services); il décrit les procédures applicables aux vidéoconférences et aux services offerts grâce aux lignes terrestres.</p> <p>Mise à jour du 21 septembre 2016 – Norme d'interaction entre Services partagés Canada et la CCSN pour les services de télécommunications (e-doc 4995600)</p> <p>Le document inclut une référence désignant les téléphones satellitaires comme un service.</p>	Terminée ¹

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>En ce qui concerne l'acquisition de ses services (p. ex., réseautage, applications et courriel), SPC n'a pas offert aux ministères et organismes les éléments adéquats pour démontrer le coût ou la valeur de ces services. C'est pourquoi ils n'ont pas été inclus dans la vérification.</p>	
<p>Recommandation n° 3</p> <p>Il faudrait améliorer les procédures et les contrôles liés au cycle de vie :</p> <p>a. en élaborant, en approuvant et en communiquant la procédure d'acquisition de matériel et de logiciels</p> <p>b. en révisant les procédures actuelles afin qu'elles décrivent :</p> <p>i) les articles destinés à l'aliénation et la méthode d'aliénation</p> <p>ii) les articles destinés au programme Ordinateurs pour les écoles et les procédures de suppression des données de nature délicate des supports d'information</p> <p>c. en documentant le processus d'aliénation des biens de TI, ce qui inclut le contrôle du suivi et de la protection des biens excédentaires</p>		
	<p>Recommandation n° 3 a.</p> <p>La direction approuve la recommandation.</p> <p>Processus de la DGTI – Acquisition de biens de TI (e-Doc 4999678) – En réponse à la recommandation, on a créé un nouveau document de processus qui décrit les procédures à suivre pour l'acquisition de matériel et de logiciels. Ce document a été préparé par la Division de la gestion de l'information en collaboration avec les divers groupes participant au</p>	<p>Terminée¹</p>

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>processus d'acquisition. Il a été approuvé par le directeur, Division Sécurité et services de la TI.</p> <p>Recommandation n° 3 b. i) et ii) La direction approuve la recommandation.</p> <p>Procédure d'assignation et de suivi des biens de technologie de l'information (e-doc 3875336). Point 4.5, Étape 3. En réponse à la recommandation, cette procédure a été révisée et modifiée. Plus précisément, le document décrit la méthode de transfert de matériel au programme Ordinateurs pour les écoles et les procédures de suppression des données de nature délicate avant l'aliénation.</p> <p>Ce document révisé a été examiné et approuvé par l'agent des télécommunications et de la gestion des biens, puis approuvé par le directeur, Division Sécurité et services de la TI. Il a été communiqué aux employés du CST le 22 juin 2016.</p> <p>Recommandation n° 3 c. La direction approuve la recommandation.</p> <p>Procédure d'assignation et de suivi des biens de technologie de l'information (e-Doc 3875336). Point 4.17 – Aliénation des biens. En réponse à la</p>	<p>Terminé¹</p> <p>Terminée¹</p>

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>recommandation, cette procédure a été révisée et modifiée. Plus précisément, le document décrit la séparation des tâches de tous les participants à l'aliénation du matériel, ce qui inclut le contrôle du suivi et la protection des biens excédentaires.</p> <p>Ce document révisé a été examiné et approuvé par l'agent des télécommunications et de la gestion des biens, puis approuvé par le directeur, Division Sécurité et services de la TI. Il a été envoyé au CST le 22 juin 2016.</p>	
<p>Recommandation n° 4</p> <p>Il faudrait améliorer les procédures d'étiquetage et le contrôle des biens :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. en apposant une étiquette sur tous les biens de la CCSN b. en demandant au technicien du CST d'étiqueter tous les biens nouvellement acquis et de les inventorier c. en retirant ou en effaçant les étiquettes se trouvant sur les biens transférés à SPC d. en acquérant des étiquettes qui résistent à l'usure e. en récupérant les biens jugés obsolètes et en assurant leur aliénation 		
	<p>Recommandation n° 4 a. La direction approuve la recommandation.</p> <p>Il doit y avoir une étiquette sur tous les biens de la CCSN, s'il y a assez de place pour ça. Certains biens, comme les jetons électroniques, ne peuvent avoir d'étiquette</p>	Terminée ¹

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>à cause du manque de place. Dans pareil cas, il faut utiliser le numéro de série pour les retracer.</p> <p>Recommandation n° 4 b. La direction approuve la recommandation.</p> <p>Procédure d'assignation et de suivi des biens de technologie de l'information (e-Doc 3875336). Point 4.10 – Réception et étiquetage des biens. En réponse à la recommandation, cette procédure a été révisée et modifiée. Plus précisément, le document décrit la séparation entre les tâches de l'agent de gestion des biens de TI et celles du technicien du CST chargé des biens de TI lors de la réception et de l'étiquetage du nouveau matériel.</p> <p>Cette procédure a été révisée et mise à jour par l'agent des télécommunications et de la gestion des biens, et approuvée par le directeur, Division Sécurité et services de la TI. De plus, elle a été envoyée à toutes les parties concernées, puis aux employés de la DSSTI le 22 juin 2016.</p> <p>Recommandation n° 4 c. La direction approuve la recommandation.</p> <p>Les étiquettes de la CCSN seront retirées des biens de TI du SPC d'ici juin 2016.</p> <p>Recommandation n° 4 d. La direction approuve la recommandation.</p>	<p>Terminée¹</p> <p>Terminée¹</p> <p>Terminée¹</p>

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>En 2012, on a acheté des étiquettes de mauvaise qualité, qui se sont donc usées prématurément. La DGTI utilise désormais des étiquettes qui résistent à l'usure.</p> <p>Recommandation n° 4 e. La direction approuve la recommandation.</p> <p>En réponse à la recommandation, un courriel a été envoyé aux utilisateurs afin de récupérer les vieilles clés USB. Elles ont toutes été renvoyées, sauf deux. Des courriels de suivi ont été envoyés, et la direction a été mise en copie conforme. On prépare les biens destinés à être détruits une fois par an. Les clés USB feront partie du prochain envoi aux fins de destruction à la fin de l'exercice.</p> <p>Mise à jour du 4 octobre 2016 La DGTI a fait confirmer par l'employé qu'aucun renseignement personnel ou de nature délicate n'avait été sauvegardé sur les clés USB. Les deux clés manquantes ont été restituées. Aucune autre mesure n'est donc nécessaire.</p>	<p>Terminée¹</p>
<p>Recommandation n° 5</p> <p>a. Il faudrait mener une étude du système commercial afin de déterminer quelles fonctions manquent ou ne sont pas opérationnelles, au besoin, et prendre des mesures correctives.</p> <p>b. Il faudrait améliorer le processus et les procédures connexes afin de refléter exactement les biens que gère la CCSN, en étiquetant clairement les biens et en les consignnant avec précision dans le système de gestion des biens.</p>		

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>SPC a récemment diffusé un appel d'intérêt afin d'obtenir une solution pangouvernementale de gestion des biens de TI (incluant un outil de vérification des licences d'utilisation de logiciels). Une fois que SPC aura acquis cet outil, la CCSN l'installera.</p> <p>Mise à jour du 13 octobre 2016</p> <p>En attendant que SPC se dote d'un outil d'entreprise, la DGTI mettra en place la fonction de conformité aux licences dans l'outil SCCM, qui fera le suivi du nombre de licences de logiciels utilisées dans les environnements de Production et de Laboratoire.</p> <p>Recommandation n° 6 a. iii)</p> <p>La direction appuie la recommandation.</p> <p>Processus de la DGTI – Demandes d'appareils sans fil (e-Doc 4984301) –</p> <p>En réponse à la recommandation, un nouveau document relatif au processus a été créé. Plus précisément, la nouvelle norme inclut le processus à suivre quand on commande des services sans fil à SPC. Depuis le 1^{er} avril 2016, la DGTI a commencé à recevoir et à valider des rapports d'utilisation produits par SPC, qu'elle vérifie en fonction de l'information recueillie par la CCSN.</p>	<p>Terminée¹</p>

Responsable (bureau de première responsabilité)	Réponse et plan d'action de la direction	Échéancier
	<p>Ce processus a été rédigé par la Division de la gestion de l'information en collaboration avec l'agent des télécommunications et de la gestion des biens. Il a été révisé et approuvé par le coordonnateur de SPC, et approuvé par le directeur, Division Sécurité et services de la TI. Ce nouveau document a été envoyé par courriel à toutes les parties concernées le 22 juin 2016.</p> <p>Mise à jour du 13 juillet 2016 – Le document a été mis à jour et renommé par SPC (Procédures d'acquisition de services). Il décrit les procédures applicables aux vidéoconférences et aux services offerts grâce aux lignes terrestres.</p> <p>Recommandation n° 6 b. La direction approuve la recommandation.</p> <p>Tous les biens identifiés durant la vérification ont été localisés et inventoriés.</p>	<p>Terminée¹</p>

Annexe C : Sigles

ANS	Accord sur les niveaux de service
BVE	Bureau de la vérification et de l'éthique
CCSN	Commission canadienne de sûreté nucléaire
CST	Centre de soutien technique
CT	Conseil du Trésor
DGTI	Direction de la gestion et de la technologie de l'information
LGFP	<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>
OPE	programme Ordinateurs pour les écoles
PAD	Plan d'action de la direction
PVFR	Plan de vérification fondé sur les risques
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SPC	Services partagés Canada
TI	technologie de l'information
TVCF	télévision en circuit fermé
USB	bus série universel

Annexe D : Biens de TI appartenant ou confiés à la CCSN

Voici une liste des biens de TI qu'utilise la DGTI pour offrir les services de TI qui étaient visés par la vérification.

Biens de TI :

1. Matériel
 - Postes de travail
 - Ordinateurs portatifs
 - Tablettes
 - Appareils périphériques connectés aux ordinateurs : imprimantes, scanners, modems sans fil à large bande, supports amovibles comme les clés USB, les disques durs portatifs, les CD, les DVD, etc.
2. Logiciels
 - Système d'exploitation standard²
 - Applications standards pour postes de travail
 - Applications logicielles non standards
 - Applications scientifiques spécialisées
3. Équipement audiovisuel
 - Équipement de vidéoconférence/de téléprésence¹
 - Téléviseurs
 - Projecteurs numériques
 - Enregistreurs vidéo numériques
 - Téléphones de salle de conférence
4. Infrastructure réseau
 - Serveurs²
 - Routeurs²
 - Points d'accès²
 - Modems²
 - Commutateurs²
 - Concentrateurs et ponts²
 - Câblage²
5. Logiciels de réseau
 - Système d'exploitation de serveur standard²

² Biens de TI appartenant à SPC et confiés à la CCSN

Bien technologiques :

1. Appareils de télécommunications filaires et mobiles
 - Lignes terrestres Centrex²
 - Téléphones cellulaires²
 - Téléphones intelligents, comme les BlackBerry²
 - Téléphones satellitaires²