

Chapitre 1

Section 1.15

Les contrôles généraux de l'information et de la technologie de l'information

Suivi des audits de l'optimisation des ressources, section 4.03 du *Rapport annuel 2016*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS						
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	7		7			
Recommandation 2	13	5	6	2		
Recommandation 3	6	3	3			
Recommandation 4	4	4				
Recommandation 5	1		1			
Recommandation 6	1		1			
Recommandation 7	1		1			
Total	33	12	19	2	0	0
%	100	36	58	6	0	0

Conclusion globale

Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique et les groupements de services et de systèmes d'information et de technologie de l'information (ITI) nous ont fourni,

le 16 août 2018, des renseignements sur l'état actuel des recommandations formulées dans notre *Rapport annuel 2016*. (Les groupements comprennent les programmes et les services gouvernementaux qui ont des clients similaires et des besoins similaires en matière d'ITI. Ils exercent leurs activités au sein de l'organisation pangouvernementale d'ITI.) L'organisation

d'ITI a pleinement mis en oeuvre 36 % des recommandations de notre Bureau relatives à l'élaboration d'ententes de niveau de service (ENS) pour l'ensemble des systèmes d'ITI et à la prise en compte des risques liés à la sécurité et aux systèmes d'ITI vieillissants. Certaines des recommandations mises en oeuvre visaient à prévenir l'accès non autorisé aux données et aux systèmes d'ITI, notamment la mise en place de mesures de sécurité telles que l'évaluation des utilisateurs des systèmes d'ITI et la tenue des registres de l'utilisation des systèmes.

L'organisation d'ITI est en voie de mettre en oeuvre 58 % de nos recommandations. L'une des mesures prises est la modernisation des systèmes qui sont réputés être à la fin de leur cycle de vie. L'organisation d'ITI et les ministères administrent plus de 1 200 systèmes d'ITI, ce qui explique le délai dans la mise en oeuvre de nos nombreuses recommandations.

L'organisation d'ITI a fait peu de progrès concernant 6 % de nos recommandations, dont certaines visent un groupement ITI et comportent la création de plans de relève pour le personnel chargé de l'ITI, et l'amélioration de la formation et du matériel accessibles au personnel. Ce groupement nous a informés de son intention de mettre en oeuvre ces recommandations.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé dans le rapport.

Contexte

Le gouvernement de l'Ontario utilise les systèmes d'ITI pour offrir sa vaste gamme de services et de programmes au public et gérer ses finances et ses affaires, par exemple le versement de paiements et la perception de revenus. La stratégie en matière d'ITI (2016-2020) contribue à déterminer l'orientation relative à l'ITI en misant sur l'utilisation de la technologie pour améliorer la prestation des programmes gouvernementaux,

mettre à niveau les systèmes d'ITI vieillissants et obsolètes et faciliter l'analyse des données à des fins décisionnelles.

À l'époque de notre audit de 2016, le bureau principal de l'organisation d'ITI était situé dans les locaux du Secrétariat du Conseil du Trésor de la province. Ce bureau a déménagé dans les locaux du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à la fin de juin 2018. Il se compose du Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique, des directions responsables de certains services pangouvernementaux communs et de neuf unités d'ITI soutenant les groupements de ministères. L'organisation d'ITI assure la maintenance de plus de 1 200 systèmes d'ITI dans l'ensemble du gouvernement et ses dépenses annuelles se chiffrent à près de 1,1 milliard de dollars.

Le directeur général de l'information pour la fonction publique dirige l'organisation d'ITI et collabore avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs afin de prendre des décisions stratégiques et relatives à la sécurité des technologies et d'établir des politiques de gestion de l'information touchant l'ensemble des activités d'ITI du gouvernement. Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique est chargé :

- d'harmoniser les activités d'ITI afin d'appuyer l'orientation et la vision du gouvernement;
- de gérer l'ensemble des serveurs, des ordinateurs, des logiciels et des appareils mobiles;
- de sécuriser les réseaux, l'information et les documents publics.

Dans notre audit de 2016, nous avons examiné les ENS relatives aux principaux systèmes d'ITI dans trois groupements ITI. Les ENS sont importantes, car elles clarifient les types de services à offrir et leur qualité, le processus décisionnel visant les systèmes d'ITI et la façon d'évaluer leur performance.

Nous avons aussi cherché à déterminer si le gouvernement a mis en place des politiques,

des procédures et des contrôles d'ITI efficaces se rapportant à la sécurité, à la gestion des changements, aux opérations, à la disponibilité, à la capacité et à la continuité et à la reprise des activités afin d'assurer l'intégrité des systèmes d'ITI et des fichiers de données du gouvernement. En particulier, nous nous sommes attardés aux contrôles généraux de l'ITI qui s'appliquent à la conception, à la sécurité et à l'utilisation des programmes informatiques et des fichiers de données dans l'ensemble d'une organisation. Ces contrôles consistent en des logiciels et des procédures manuelles pour faire en sorte que les systèmes d'ITI d'une organisation fonctionnent comme prévu et de manière fiable. À cette fin, nous avons examiné les contrôles généraux de l'ITI visant trois principaux systèmes d'ITI gérés par l'organisation d'ITI :

- le Réseau intégré d'information sur les infractions (le système des tribunaux) du ministère du Procureur général, servi par le Groupement ITI pour la justice qui offre un soutien administratif à la Cour de justice de l'Ontario;
- le Système intégré d'administration des taxes et des impôts (le système fiscal) du ministère des Finances, servi par le Groupement ITI pour les organismes centraux qui administre le régime fiscal de la province;
- le Système de contrôle des permis (le système des permis) du ministère des Transports, servi par le Groupement ITI pour le travail et les transports qui administre l'immatriculation des véhicules et les permis de conduire.

Nous avons évalué ces systèmes par rapport aux pratiques exemplaires recensées visant à assurer des contrôles généraux rigoureux de l'ITI, car ils constituent la première ligne de défense contre des menaces comme le piratage informatique, les virus, le sabotage, le vol et l'accès non autorisé à l'information et aux données.

Pour réaliser cet audit, nous avons interviewé le personnel des groupements ITI et des ministères, passé en revue des documents et des rapports clés, et observé des procédures et des contrôles

appliqués activement dans les trois ministères qui administrent les trois systèmes (le ministère du Procureur général, le ministère des Finances et le ministère des Transports). Nous avons aussi vérifié les procédures manuelles et les contrôles automatisés exécutés par le personnel d'ITI. Nous avons adopté une approche axée sur le risque, c'est-à-dire que lorsque le risque et les répercussions étaient élevés, nous avons appliqué des procédures plus approfondies. En outre, nous nous sommes renseignés auprès d'autres groupements ITI afin de déterminer s'ils connaissaient les mêmes problèmes liés au caractère inadéquat des ENS.

Dans notre *Rapport annuel 2016*, nous avons constaté l'absence d'ENS pour 75 % des systèmes d'ITI du gouvernement. En l'absence d'ENS, les ministères et leur groupement ITI s'exposent à différents problèmes, comme une infrastructure insuffisante pour répondre à leurs besoins. Les ENS en vigueur étaient très générales, mal formulées et ne reflétaient pas les processus existants.

Nous avons constaté que les contrôles pour les trois systèmes devaient être renforcés afin de prévenir l'accès non autorisé aux renseignements confidentiels. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Des améliorations devaient être apportées à la gestion des ressources humaines affectées à l'ITI. Par exemple, le système des tribunaux ne disposait pas d'un personnel suffisant pour en effectuer la maintenance.
- La sécurité était déficiente relativement à l'accès aux systèmes et à l'information délicate.
- Aucune procédure n'était documentée pour vérifier si les mises à jour par lots et les changements des systèmes avaient été effectués correctement et le plus efficacement possible.

Nous avons relevé des lacunes dans la formation du personnel, le transfert des connaissances et la maintenance des systèmes, qui ont donné lieu à des problèmes liés à la prestation des services au moyen des systèmes d'ITI du gouvernement que nous avons

audités. De plus, les efforts de modernisation du gouvernement en vue de remplacer certains systèmes d'ITI obsolètes ont été grandement retardés. En particulier, le gouvernement a tenté de moderniser le système des tribunaux, mais le projet a échoué en raison du caractère inadéquat de la gestion du projet et des rapports connexes ainsi que de l'inefficacité des méthodes de gouvernance et de surveillance.

Nous avons formulé plusieurs recommandations auprès des ministères et des groupements ITI afin de corriger les problèmes que nous avons constatés. Nous avons recommandé que les ministères établissent, pour tous les systèmes d'ITI (y compris les trois systèmes que nous avons examinés), des ENS officielles qui cadrent avec la stratégie générale en matière d'ITI. Nous avons aussi recommandé que les groupements ITI améliorent la formation du personnel, accroissent le transfert des connaissances et instaurent plusieurs procédures et contrôles opérationnels ayant une incidence sur la sécurité et la maintenance des systèmes.

Nous avons recommandé que le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique évalue la conformité des systèmes d'ITI existants avec les neuf principaux secteurs de risque visés par les contrôles généraux de l'ITI. Nous avons également recommandé que les groupements ITI révisent leur calendrier de remplacement et de modernisation des systèmes et déterminent les secteurs pour lesquels les échéanciers pourraient être écourtés afin que les systèmes d'ITI continuent de répondre aux besoins des utilisateurs. Ils doivent également veiller à ce que la maintenance et le soutien des systèmes soient suffisants afin de limiter la détérioration de leur performance avec le temps.

En dernier lieu, nous avons recommandé que l'organisation d'ITI et les ministères servis évaluent le coût et la nécessité de mettre à niveau et de maintenir les systèmes existants ainsi que les risques découlant de l'utilisation de systèmes vieillissants comparativement aux coûts et aux avantages liés à leur remplacement. Cette recommandation comprend l'examen et la révision du plan stratégique quinquennal publié en 2016.

Notre rapport contenait 7 recommandations préconisant 33 mesures pour donner suite aux constatations issues de notre audit.

Les ministères et les groupements ITI visés par notre audit nous ont informés de leur engagement de prendre des mesures pour répondre à nos recommandations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nos travaux d'assurance se sont déroulés du 1^{er} avril au 30 août 2018. Le 31 octobre 2018, nous avons obtenu du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs une déclaration écrite selon laquelle il nous a fourni des renseignements complets et à jour de l'état des recommandations que nous avons formulées lors de notre audit il y a deux ans.

Il n'y avait pas d'ententes de niveau de service en place entre les groupements ITI et les ministères, alors que celles-ci sont essentielles à une bonne performance des systèmes d'ITI

Recommandation 1

Pour que les ministères reçoivent des services de qualité qui répondent à leurs besoins, les groupements ITI et les ministères doivent conclure des ententes de niveau de service officielles qui sont harmonisées avec la stratégie globale en matière d'ITI et qui définissent :

- les rôles et responsabilités de chaque partie;
État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons constaté que les groupements ITI et les ministères n'avaient

pas mis en place d'ENS officielles pour 75 % des systèmes d'ITI du gouvernement. Les ententes en vigueur étaient générales, mal formulées et ne reflétaient pas les processus existants. Lorsque notre audit était bien avancé, les ministères et les groupements ITI n'avaient pas encore adopté d'ENS pour les trois systèmes audités. En avril 2016, le groupement ITI pour les organismes centraux a rédigé une deuxième ENS (pour seulement 2 des 168 systèmes pris en charge), qui a été signée et approuvée par le ministère des Finances.

En octobre 2016, le Secrétariat du Conseil du Trésor a créé la Division de la gestion des services d'entreprise (DGSE) afin de centraliser l'approvisionnement, la gestion et le développement des services d'ITI et d'établir des ENS. La DGSE a appliqué une approche axée sur le risque comportant deux phases distinctes. Durant la première phase, des ENS ont été finalisées pour les systèmes d'ITI essentiels à la mission, alors que durant la seconde, des ENS seront finalisées pour les deux autres catégories de systèmes d'ITI moins essentiels : systèmes essentiels aux opérations et systèmes de soutien des activités.

En avril 2017, la DGSE a adopté un modèle d'ENS normalisée, qui comprend les neuf éléments recommandés dans notre audit de 2016 : les rôles et les responsabilités, les délais de service, les considérations relatives à la disponibilité, les exigences en matière de performance, la capacité requise, les exigences en matière de sécurité, la continuité des systèmes et des services, les problèmes de conformité et les questions de réglementation, et les contraintes liées à la demande. Le modèle d'ENS est une entente-cadre qui expose les rôles et les responsabilités standards d'un ministère et d'un groupement ITI qui intervient dans la gestion et l'utilisation des systèmes d'ITI. Le modèle précise que le groupement exerce la responsabilité générale relative à la prestation des services d'ITI. Ses modalités lient les deux parties, c'est-à-dire que le groupement et le Ministère sont tous deux

responsables d'atteindre les objectifs énoncés dans l'ENS.

Par ailleurs, le Secrétariat du Conseil du Trésor a créé les normes de technologies de l'information du gouvernement de l'Ontario (NTI-GO), qui ont été approuvées en janvier 2018 afin de renseigner sur la gestion appropriée du processus lié aux ENS. Les NTI-GO constituent les normes officielles en matière d'ITI qui ont été adoptées pour leur application dans l'ensemble du gouvernement de l'Ontario.

La DGSE a parachevé des ENS pour 387 des 1 278 systèmes d'ITI du gouvernement de l'Ontario; des systèmes restants, 670 ne sont pas couverts par une ENS et les 221 autres ne relèvent pas du mandat de la DGSE. Du nombre total de systèmes d'ITI, 122 sont essentiels à la mission, dont 82 sont couverts par une ENS, 25 ne le sont pas encore et 15 ne relèvent pas du mandat de la DGSE. On dénombre 437 systèmes essentiels aux opérations : 111 sont couverts par une ENS, 278 ne le sont pas encore et 48 ne relèvent pas du mandat de la DGSE. Les 437 systèmes restants servent au soutien des opérations; de ce nombre, 194 sont couverts par une ENS, 367 ne le sont pas encore et 158 ne relèvent pas du mandat de la DGSE.

Les 221 systèmes d'ITI qui ne relèvent pas de la DGSE sont gérés par les ministères et ne sont pas assujettis au processus de la DGSE. Il se peut donc que des ENS ne soient pas mises en place pour ces systèmes.

- *des exigences de performance précises, mesurables, réalisables et limitées dans le temps qui peuvent faire l'objet de rapports;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.

Détails

Notre audit de 2016 a souligné l'importance d'intégrer des exigences en matière de performance aux ENS, c'est-à-dire des cibles précises fixées pour chaque opération. Au moment de notre suivi, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs était en train de

définir les exigences en matière de performance pour tous les groupements ITI. La majorité de ces exigences sont normalisées et sont comprises dans le modèle d'ENS, dont les objectifs sont contraignants pour les groupements et les ministères. La DGSE a commencé à rendre compte de ces cibles pour quelques-unes des ENS finalisées; les groupements et les ministères reçoivent ces rapports chaque mois.

- *les délais de service convenus;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.

Détails

Le modèle d'ENS comprend les délais de service normalisés, dont l'ordre de priorité est établi en fonction des trois classifications axées sur le risque. Par exemple, la cible de rétablissement du service pour les systèmes d'ITI essentiels à la mission est de 4,5 heures. Le modèle d'ENS précise également les heures ouvrables durant lesquelles on répondra aux demandes de service. Toutes les ENS que nous avons examinées comprenaient les délais de service convenus.

- *les considérations liées à la disponibilité, à la conformité et à la réglementation;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons constaté que les trois systèmes sélectionnés comportaient des contrôles adéquats pour assurer que des services sont disponibles au besoin, les attentes en matière de performance sont satisfaites et des plans sont dressés pour prédire les besoins futurs des utilisateurs et y répondre. Le modèle d'ENS renferme des directives relatives à la disponibilité, et l'ENS finalisée que nous avons examinée comprenait les heures de disponibilité du soutien des applications, les fenêtres d'entretien prévues et les cibles de la disponibilité des serveurs.

Notre audit de 2016 a aussi souligné l'importance que les ENS tiennent compte des

considérations relatives à la conformité et à la réglementation afin de respecter les règlements applicables. Le modèle d'ENS comprend les NTI-GO relatives à la conformité et à la réglementation auxquelles sont assujettis les ministères et les groupements. Les considérations relatives à la conformité et à la réglementation sont intégrées à plusieurs sections du modèle. En plus des considérations relatives à la réglementation, l'ENS examinée renfermait des cibles de conformité pour mesurer à quelle fréquence le groupement a atteint un objectif particulier lié à une cible de performance.

- *les exigences en matière de sécurité et la capacité requise;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.

Détails

Notre audit de 2016 a souligné l'importance de préserver la confidentialité des données et de l'information dans les systèmes d'ITI et de prévenir l'accès ou les changements non autorisés à l'information délicate. Le modèle d'ENS précise que tous les employés de la fonction publique de l'Ontario doivent se conformer aux exigences de sécurité énoncées dans les NTI-GO, la Politique ministérielle sur la sécurité de l'information et de la technologie de l'information, la Politique sur l'utilisation acceptable des ressources en matière d'information et de technologie de l'information, et les Exigences générales en matière de sécurité. Les groupements ITI et les ministères définissent des exigences de sécurité pour les systèmes d'ITI qu'ils gèrent.

La capacité requise est précisée dans le modèle d'ENS et les ENS que nous avons examinées. Avant de procéder à une mise en service, le groupement doit effectuer une évaluation de la capacité requise d'un ministère afin de déterminer si l'infrastructure existante est suffisante ou doit être étendue pour prendre en charge le nouveau service. Nous avons passé en revue un échantillon d'évaluations de la capacité requise et avons conclu qu'elles reflétaient

adéquatement les risques posés à l'infrastructure sur laquelle reposent les systèmes d'ITI.

- *les politiques et procédures à respecter pour assurer la continuité des systèmes et des services;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.

Détails

Notre audit de 2016 a révélé que les trois systèmes sélectionnés comportaient des processus efficaces pour répondre aux perturbations imprévues des opérations. À la suite de notre audit, des considérations relatives à la continuité des systèmes et des services ont été incorporées au modèle de l'ENS, selon lesquelles les parties doivent décrire les politiques, les normes et les processus pour prévenir, prédire et gérer les interruptions de service potentielles et réelles. Les ENS finalisées que nous avons examinées comprenaient une description des lois et des politiques pertinentes qui exigent que les parties mettent en place des programmes de gestion des urgences et un programme de continuité des opérations.

- *les niveaux de service à surveiller en exigeant que les groupements ITI rendent régulièrement compte aux ministères de la mesure dans laquelle ils offrent la performance attendue.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.

Détails

Après notre audit de 2016, la DGSE a créé un cadre normalisé pour la production de rapports afin d'orienter les rapports sur le rendement des services. La DGSE surveille les niveaux de service pour plusieurs ENS approuvées et produit un rapport mensuel sur les résultats. Elle nous a informés qu'elle comptait surveiller à l'avenir les niveaux de service pour les nouvelles ENS. Lors de notre suivi, des rapports de rendement avaient été rédigés pour sept ENS, dont les trois ententes portant sur le système des tribunaux, le système fiscal et le système des permis. Nous avons examiné certains de ces rapports et conclu

qu'ils renfermaient plusieurs différentes mesures indiquant si les cibles de service énoncées dans les ENS avaient été atteintes. Les rapports précisait le type de service, le délai d'achèvement du service, le nombre de demandes de service et le pourcentage de demandes pour lesquelles le service avait été achevé dans l'échéance fixée.

Les contrôles généraux de l'ITI peuvent être améliorés

Recommandation 2

Le Groupement des services technologiques pour la justice doit :

- *établir des ententes de niveau de service couvrant les systèmes et mettre en oeuvre des procédures officielles de surveillance des niveaux de service et de production de rapports connexes;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.

Détails

Notre audit de 2016 a relevé neuf principaux secteurs de risque dont doivent tenir compte les contrôles généraux efficaces de l'ITI : les ENS, la gestion des ressources humaines, la sécurité, les opérations, la gestion du changement, des incidents et des problèmes, la gestion de la disponibilité et de la capacité, la continuité des activités et la reprise après sinistre. Nous avons évalué les trois systèmes sélectionnés en fonction de ces neuf éléments et avons formulé des recommandations fondées sur nos constatations pour chaque système individuellement.

En 2017, après notre audit, le groupement ITI pour la justice et les ministères concernés ont créé des ENS pour toutes les applications essentielles à la mission, ce qui comprend le système des tribunaux qui est visé par l'ENS adoptée par le ministère du Procureur général (MPG) et le groupement. Toutefois, l'ENS relative au système des tribunaux ne comprend pas les neuf éléments clés recommandés par notre Bureau. La DGSE a fait savoir qu'elle mettrait à jour cette ENS en

conformité avec le nouveau modèle dans le cadre d'un examen annuel qui a débuté en septembre 2018. Le groupement et les ministères prévoient de finaliser et de mettre en place des ENS pour chacune des près de 85 applications restantes d'ici mars 2019.

Le groupement et les ministères produisent un rapport de rendement mensuel qui indique si le groupement a fourni les services en respectant la cible précisée dans l'ENS; ce rapport comprend le système des tribunaux.

- *engager un personnel suffisant qui possède les compétences et l'expertise nécessaires;*

État : En voie de mise en oeuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2016, le système des tribunaux comptait sur un seul consultant externe et un membre du personnel pour assurer l'entretien du système. En réponse à notre recommandation, le groupement ITI pour la justice a affecté d'autres employés afin d'assurer des niveaux appropriés de soutien et d'entretien. Le groupement a indiqué qu'il a mis l'accent sur la fourniture d'une formation en cours d'emploi et qu'il n'a pas élaboré une gamme complète de documents de formation puisqu'il compte remplacer le système des tribunaux. Il a cependant rédigé des guides opérationnels pour aider le personnel à accomplir les tâches et l'entretien du système au jour le jour. Notre Bureau estime que la rédaction de documents de formation renforcerait la capacité du groupement à transférer les connaissances au personnel.

- *mettre en place des plans de relève afin de permettre le transfert des connaissances;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Le groupement ITI pour la justice n'a pas dressé de plan de relève détaillé pour le système des tribunaux. Son plan actuel définit les critères d'admissibilité à la retraite du personnel, mais

aucun processus n'est en place pour transférer ses connaissances à d'autres employés. Le groupement nous a informés qu'il évaluera les exigences relatives au transfert des connaissances et élaborera une stratégie après qu'il aura remplacé le système des tribunaux.

- *établir des descriptions de fonctions et des ententes de niveau de service pour les services fournis par tous les consultants, surveiller périodiquement la performance des consultants et l'évaluer par rapport aux descriptions de fonctions et aux ententes de niveau de service;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

En novembre 2017, le groupement ITI pour la justice a rédigé un document d'énoncé de travail qui décrit les fonctions de consultants potentiels. Ce document constitue une entente entre le consultant, le MPG et le groupement ITI qui renferme des détails sur le contrat du consultant et le travail qu'il effectuera. Nous avons examiné l'énoncé de travail d'un consultant exécutant des fonctions pour le système des tribunaux. Il comprenait la portée du travail, les livrables dont le consultant était chargé et les compétences, l'expérience et les qualifications requises pour le poste. Par ailleurs, les gestionnaires de ce groupement doivent remplir une fiche de rendement des fournisseurs de TI.

- *de concert avec le ministre du Procureur général (le Ministère), passer en revue les droits d'accès des utilisateurs actuels du système. L'examen doit mettre l'accent sur les niveaux d'accès prédéfinis pour le système et les responsabilités des employés. Lorsque les niveaux d'accès des utilisateurs présentent des conflits potentiels liés à la répartition des tâches (comme dans le cas des développeurs qui peuvent apporter des modifications aux données), il faut corriger*

immédiatement ces niveaux et mettre en place des contrôles afin de résoudre les conflits à l'avenir.

État : En voie de mise en oeuvre.

Détails

Notre audit de 2016 a souligné que le système des tribunaux ne comportait aucun processus officiel pour créer et modifier les droits d'accès des utilisateurs, dont 41 % avaient accès au système alors qu'ils n'en avaient pas besoin pour leur travail. Après notre audit, le groupement pour la justice nous a informés qu'il procédait à un examen des utilisateurs du système des tribunaux, qui était basé sur les niveaux d'accès prédéfinis et les responsabilités des employés. En prévision de cet examen, le groupement a mis au point une matrice pour définir les niveaux d'accès des utilisateurs et un processus afin de procéder à l'examen annuel des droits d'accès des utilisateurs du système des tribunaux. Nous avons examiné la matrice et constaté qu'elle définit les privilèges d'accès des utilisateurs en fonction des postes et qu'elle comprend une répartition des tâches.

Le groupement a effectué un examen initial des droits d'accès en 2017, ce qui a mené à la suppression de 4 505 comptes inactifs et de 24 groupes d'utilisateurs qui n'étaient plus nécessaires. Les comptes désignés inactifs pendant 18 mois ou plus sont désormais supprimés chaque trimestre. Le groupement procède à l'heure actuelle à des examens sur la base de niveaux d'accès prédéfinis.

- *veiller à ce que le Ministère examine périodiquement les droits d'accès des utilisateurs et confirme qu'ils sont appropriés. Le Ministère doit réviser chaque année les droits d'accès et les responsabilités des employés afin de prévenir les conflits liés à la répartition des tâches et de tenir compte des changements apportés aux rôles, aux procédures et aux processus si nécessaire;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le groupement ITI pour la justice a mis au point un processus pour effectuer un examen annuel des droits d'accès des utilisateurs afin qu'ils disposent de niveaux d'accès appropriés. Ce processus met en lumière les rôles et les responsabilités en lien avec l'examen, les mesures à prendre, de même que l'obligation d'effectuer l'examen chaque année.

- *permettre l'enregistrement de toutes les modifications apportées aux droits d'accès des utilisateurs à l'information et aux transactions et assurer une surveillance continue des principales activités. L'étendue de l'enregistrement doit être déterminée en fonction de la nature délicate et critique des données. Le Ministère doit définir les données qu'il considère comme délicates et critiques ainsi que celles qui doivent être consignées et surveillées de façon proactive;*

État : En voie de mise en oeuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2016, nous avons remarqué qu'aucun examen n'était fait des registres des activités des utilisateurs dans le système des tribunaux afin d'en déterminer la pertinence. Après notre audit, le groupement pour la justice a mis en place l'enregistrement des activités des utilisateurs par rapport aux données sur les cas dans le système des tribunaux. Chaque tribunal reçoit un rapport quotidien qui précise les modifications apportées aux cas le jour précédent. Depuis décembre 2017, le gestionnaire des opérations de TI et le chef d'équipe reçoivent chaque nuit un courriel, auquel est joint un rapport des changements apportés au système. Quoi qu'il en soit, le MPG et le groupement n'ont pas défini les données délicates et cruciales aux fins de la surveillance et de l'enregistrement proactifs.

- *mettre en oeuvre un processus formalisé de création et de modification des droits d'accès des utilisateurs, notamment en dressant une liste*

centralisée des personnes autorisées à demander l'accès au nom des utilisateurs;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le groupement pour la justice a mis au point un processus pour gérer les comptes dans le système des tribunaux et a révisé les formulaires de demande de compte pour les utilisateurs du système des tribunaux. Une liste des approbateurs autorisés a été dressée pour les personnes qui peuvent demander l'accès au système au nom d'autres utilisateurs. Les approbateurs doivent signer le formulaire de demande de compte utilisateur pour que l'accès soit accordé.

- *mettre en oeuvre des contrôles automatisés afin de vérifier si le traitement par lots a été effectué avec succès et conformément aux exigences des utilisateurs finals. Ces contrôles doivent permettre de vérifier l'intégralité, l'exactitude et la validité des sorties de données;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Après notre audit de 2016, le groupement ITI pour la justice a mis en oeuvre un processus de validation de la saisie par lots, qui comprend des rapports de lots quotidiens, hebdomadaires et mensuels qui sont examinés et approuvés chaque jour par le gestionnaire du système des tribunaux. Des copies des rapports de suivi nocturnes et des sommaires des lots sont automatiquement transmis par courriel au gestionnaire du système des tribunaux et au chef d'équipe aux fins d'examen.

- *documenter, approuver et communiquer officiellement les procédures opérationnelles d'ITI.*

État : En voie de mise en oeuvre.

Détails

Notre audit de 2016 a constaté l'absence de procédures d'ITI documentées pour le système

des tribunaux. Le groupement pour la justice élabore présentement un manuel de procédures opérationnelles. Nous avons examiné la version provisoire de documents, tels que le Guide des procédures quotidiennes et le Guide des opérations techniques du système des tribunaux. Le groupement a précisé que ces guides seraient ajoutés au manuel des procédures opérationnelles et qu'il serait mis à la disposition du personnel après son achèvement.

- *assurer l'intégralité, l'exactitude et la validité des données entrées dans l'outil de gestion des incidents. Une fois que la qualité des données sur les incidents aura été confirmée, la direction devra mettre en oeuvre un processus formalisé de gestion des problèmes afin de repérer les tendances, de déterminer les causes profondes des problèmes récurrents et de prévoir des mesures correctives;*

État : En voie de mise en oeuvre.

Détails

Une norme de technologies de l'information du gouvernement de l'Ontario a été établie pour la gestion des problèmes. L'équipe de soutien du système des tribunaux a reçu une formation structurée sur les processus de gestion de problèmes et une formation opérationnelle en octobre 2017. Il a terminé une évaluation des demandes de service dans l'outil de gestion des incidents au cours de l'été 2017. L'examen des demandes individuelles a révélé qu'aucun rapport n'a été produit pour recenser les tendances, les causes des problèmes ou les mesures correctives pour les problèmes cernés. Le gestionnaire du groupement passe en revue les demandes de service individuelles qui sont inscrites auprès du Service de dépannage TI de la fonction publique de l'Ontario et attribuées au service d'assistance du système des tribunaux. Le groupement pour la justice examine présentement d'autres applications en vue d'analyser les tendances et les causes profondes.

- *se fonder sur l'entente de niveau de service pour :*
 - *déterminer les registres à tenir et à surveiller,*
 - *définir des seuils pour les registres et mettre en oeuvre des outils de surveillance des registres afin de faciliter l'interprétation des données consignées,*
 - *configurer les alertes de système pour que le personnel effectue le suivi des problèmes potentiels,*
 - *examiner périodiquement les protocoles de surveillance pour s'assurer qu'ils sont encore valides;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le groupement pour la justice a mis en place un registre des changements afin de consigner les activités des utilisateurs par rapport aux données sur les cas dans le système des tribunaux, et il fournit un rapport quotidien à chaque tribunal compris dans le système. Un outil de suivi consigne et suit les demandes de changement visant le système des tribunaux, en indiquant les types de changements apportés, leur priorité et leur date ainsi que la personne qui les a effectués.

Le groupement produit également un rapport mensuel qui mesure la capacité de la base de données dans l'ordinateur central. Les problèmes recensés dans ce rapport sont signalés au gestionnaire du groupement. L'équipe de soutien du système des tribunaux tient un registre de l'ensemble des erreurs de programme et des demandes de correction des données. Le groupement produit aussi un registre quotidien du rendement du traitement par lots qui résume les rapports de lots.

- *faire une utilisation efficace du personnel du groupement ITI en :*
 - *intégrant une fonctionnalité de libre-service au système pour que les utilisateurs finals puissent résoudre les incidents mineurs, comme l'oubli d'un mot de passe, sans*

interaction directe avec le personnel du service de dépannage,

- *enseignant au personnel du service de dépannage comment résoudre les problèmes plus complexes des utilisateurs,*
- *charger des membres du personnel de soutien technique de repérer les problèmes continus et de concevoir des solutions permanentes.*

État : Peu de progrès.

Détails

D'après la documentation que nous avons reçue, le groupement pour la justice a fait peu de progrès concernant cette recommandation. Il a fait savoir qu'il achèverait le travail lié à cette recommandation d'ici mars 2019 et qu'il revoit actuellement les documents d'assistance existants pour cerner les occasions d'étendre les options libre-service.

Recommandation 3

Le Groupement ITI pour le travail et les transports doit apporter les améliorations suivantes au système des permis :

- *établir une entente de niveau de service couvrant le système et mettre en oeuvre des procédures officielles de surveillance des niveaux de service et de production de rapports connexes.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2018.

Détails

Le système des permis du ministère des Transports, qui est servi par le groupement ITI pour le travail et les transports, est l'un de trois systèmes sélectionnés pour notre audit de 2016. Nous avons évalué le système des permis en fonction de neuf principaux secteurs de risque dont devraient tenir compte, à notre avis, les contrôles généraux efficaces de l'ITI, et nous avons formulé des recommandations fondées sur nos constatations.

Au printemps 2017, après notre audit, le groupement ITI pour le travail et les transports et le ministère des Transports ont établi une ENS visant le système des permis et d'autres systèmes d'ITI qu'utilisent conjointement le Ministère et le groupement. En juin 2017, le groupement a mis en place la production de rapports quotidiens et mensuels et la surveillance de la conformité aux attentes énoncées dans l'ENS. Il a en outre tenu des réunions d'examen mensuelles afin d'assurer de la conformité des fournisseurs de services, de relever les occasions d'amélioration ainsi que de proposer et d'apporter des améliorations des processus et d'en faire le suivi jusqu'à leur achèvement. Le groupement nous a avisés qu'il comptait produire des rapports de rendement pour le Ministère.

- *de concert avec le ministère des Transports (le Ministère), examiner les droits d'accès actuels des utilisateurs du système. L'examen doit mettre l'accent sur les niveaux d'accès prédéfinis des systèmes et les responsabilités des employés. Dans les cas où les niveaux d'accès des utilisateurs présentent un conflit potentiel lié à la répartition des tâches, il faut corriger immédiatement ces niveaux d'accès et mettre en place des contrôles appropriés pour prévenir de tels conflits à l'avenir;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

En 2017, le ministère des Transports et le groupement ont effectué un examen des droits d'accès des utilisateurs au système des permis. L'examen a porté sur tous les utilisateurs du système en fonction des niveaux d'accès qui définissent le type de privilèges que chaque utilisateur devrait avoir. Les niveaux d'accès des utilisateurs ont été modifiés si leurs droits d'accès étaient incorrects ou ils ont été annulés s'ils n'étaient plus requis. À la suite de l'examen, près de 1 900 utilisateurs ont été éliminés du système. Le groupement a créé des contrôles de sécurité supplémentaires visant les niveaux d'accès,

notamment l'obligation de détenir une cote de sécurité et de signer une déclaration de divulgation.

- *s'assurer que les ministères examinent périodiquement les droits d'accès des utilisateurs et confirment qu'ils sont encore appropriés. Les ministères doivent revoir les droits d'accès et les responsabilités des employés chaque année afin de prévenir tout conflit lié à la répartition des tâches et de tenir compte des modifications apportées aux rôles, aux procédures et aux processus si nécessaire;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.

Détails

Le groupement pour le travail et les transports et le ministère des Transports n'ont pas finalisé de processus pour effectuer des examens annuels ou périodiques des droits d'accès. Notre Bureau estime que des examens annuels et périodiques permettraient d'assurer que les droits d'accès des utilisateurs cadrent avec leur description de travail et d'annuler les droits d'accès de ceux qui n'ont plus besoin d'utiliser le système. Le Ministère a effectué des examens annuels visant les utilisateurs inactifs qui n'ont pas accédé au système des permis depuis plus d'un an. Nous n'avons toutefois pas relevé suffisamment de preuves montrant que le groupement a vérifié si les droits d'accès des utilisateurs correspondent à leurs responsabilités actuelles, et qu'il n'y a pas de conflits liés à la répartition des tâches. Le ministère des Transports et le groupement ont élaboré une proposition de projet qui souligne l'importance d'effectuer des examens annuels automatisés et décrit les étapes à suivre pour étendre le processus. Ils nous ont informés qu'ils attendent toujours de recevoir le financement et l'approbation avant d'entreprendre le projet.

- *permettre l'enregistrement de toutes les modifications apportées aux droits d'accès des utilisateurs à l'information et aux transactions et assurer une surveillance*

continue des principales activités. L'étendue de l'enregistrement doit être déterminée en fonction de la nature délicate et critique des données. Le Ministère doit définir les données qu'il considère comme délicates et critiques ainsi que celles qui doivent être consignées et surveillées de façon proactive;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2018.

Détails

En septembre 2016, le groupement pour le travail et les transports a consolidé l'ensemble des données d'enregistrement pour faciliter la production de rapports sur les droits d'accès des utilisateurs. Les registres sont seulement accessibles pour des demandes ponctuelles et des rapports d'information. Le groupement et le ministère des Transports ont passé en revue et défini la nature délicate des données sur les droits d'accès des utilisateurs et ont fait savoir qu'ils se concentreront désormais sur la mise en place de registres sur l'accès des utilisateurs afin de surveiller en temps réel ceux qui accèdent à des renseignements délicats ou privés.

Une évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée et une analyse des menaces et des risques ont été effectuées relativement aux droits d'accès des utilisateurs au système des permis et au système utilisé pour enregistrer les comptes utilisateurs. L'évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée sert à définir les renseignements délicats et privés dans le système des permis.

- *établir un lien clair entre les rapports d'incidents dans l'outil de gestion des incidents et les enregistrements des changements apportés au programme pour résoudre ces incidents;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le groupement ITI pour le travail et les transports utilise l'Outil de gestion des services pour la

fonction publique pour rapprocher les rapports d'incidents et les enregistrements des modifications apportées aux programmes. Le groupement a offert une formation à son personnel pour qu'il puisse établir des relations et des liens appropriés entre les enregistrements de modifications, de mises à niveau, d'incidents et de problèmes. Cette formation est appuyée par la Norme de gestion du changement organisationnel de la fonction publique de l'Ontario, qui renferme des conseils supplémentaires sur l'établissement de liens entre les enregistrements d'incidents et de modifications apportées aux programmes.

- *mettre en oeuvre un processus formalisé de gestion des problèmes afin de repérer les tendances, de déterminer les causes profondes des problèmes récurrents et de prévoir des mesures correctives.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le groupement ITI pour le travail et les transports a mis en place une procédure de gestion des problèmes qui est fondée sur le processus normalisé créé par le Bureau du directeur de l'information pour la fonction publique, qui a offert au groupement une formation opérationnelle sur ce processus. Celui-ci appuie le Processus de gestion des problèmes organisationnels du gouvernement de l'Ontario. Les guides et les normes renseignent sur la façon de gérer les problèmes, les rôles et les responsabilités des personnes en cause et les procédures pour repérer et résoudre les problèmes. Le groupement effectue des analyses des causes fondamentales et des travaux de remise en état au moyen de l'Outil de gestion des services pour la fonction publique.

Recommandation 4

Le Groupement ITI pour les organismes centraux doit apporter les améliorations suivantes au système d'administration fiscale :

- *mettre en oeuvre des processus officiels de surveillance des niveaux de service et de présentation de rapports connexes, par comparaison avec les ententes de niveau de service approuvées par le ministère des Finances (le Ministère)*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le système fiscal du ministère des Finances, servi par le groupement ITI pour les organismes centraux, était l'un de trois systèmes que nous avons décidé d'examiner dans notre audit de 2016. Nous avons évalué le système fiscal en fonction de neuf principaux secteurs de risque dont doivent tenir compte les contrôles généraux efficaces de l'ITI, et nous avons formulé des recommandations fondées sur nos constatations.

Après notre audit, le groupement ITI pour les organismes centraux a élaboré et mis en oeuvre une ENS pour le système fiscal et une autre pour certaines de ses petites applications. Il a aussi consulté le ministère des Finances afin d'officialiser un processus pour surveiller la gestion des niveaux de service énoncés dans l'ENS relative au système fiscal et présenter des rapports à ce sujet. Nous avons examiné ces rapports et constaté qu'ils renfermaient les normes et les cibles de service requises pour que le système fiscal réponde aux exigences formulées dans l'ENS.

- *de concert avec le Ministère, examiner les droits d'accès des utilisateurs actuels du système. L'examen doit mettre l'accent sur les niveaux d'accès prédéfinis pour le système et les responsabilités des employés. Dans les cas où les niveaux d'accès des utilisateurs présentent un conflit potentiel lié à la répartition des tâches, il faut corriger immédiatement ces niveaux d'accès et mettre en place des contrôles appropriés pour prévenir de tels conflits à l'avenir;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le groupement ITI pour les organismes centraux a collaboré avec le ministère des Finances pour établir un nouveau processus d'examen afin de déterminer si les utilisateurs ont des droits d'accès au système qui correspondent à leurs responsabilités professionnelles. Il a achevé ce processus en juillet 2017 et a adopté des processus supplémentaires pour signaler les problèmes potentiels liés aux droits d'accès des utilisateurs. Le groupement a aussi créé un processus pour revoir les niveaux d'accès afin d'assurer la répartition appropriée des tâches et la mise en place de procédures pour corriger les niveaux d'accès lorsque des conflits sont cernés. Une liste d'utilisateurs est transmise chaque mois aux gestionnaires des activités du Ministère pour garantir que la répartition des tâches des personnes figurant sur la liste cadre avec leur niveau d'accès.

- *s'assurer que les ministères examinent périodiquement les droits d'accès des utilisateurs et confirment qu'ils sont encore appropriés. Les ministères doivent revoir les droits d'accès et les responsabilités des employés chaque année afin de prévenir tout conflit lié à la répartition des tâches et de tenir compte des modifications apportées aux rôles, aux procédures et aux processus si nécessaire;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Le groupement ITI pour les organismes centraux effectue un examen mensuel pour confirmer la pertinence des niveaux d'accès des utilisateurs. Pour tous les utilisateurs, il compare les niveaux d'accès prédéfinis et les responsabilités des employés afin d'assurer la répartition appropriée des tâches. De plus, le groupement fait un suivi de l'accès des utilisateurs au système afin de déterminer si des comptes sont inactifs depuis longtemps et si les droits d'accès des utilisateurs visés doivent être annulés.

- *mettre en oeuvre un processus formalisé de gestion des problèmes afin de repérer les tendances, de déterminer les causes profondes des problèmes récurrents et de prévoir des mesures correctives.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

En février 2018, le groupement ITI pour les organismes centraux a mis en oeuvre un processus officiel de gestion des défauts pour donner suite à cette recommandation. Le personnel du groupement a suivi une formation structurée en gestion de problèmes et de défauts, qui a été donnée par la DGSE. Nous avons examiné des rapports d'étape de la gestion des défauts présentés aux cadres supérieurs du groupement et constaté que des rapports avaient été produits sur les tendances et les données relatives aux défauts dans le système fiscal. Un rapport de données sur les problèmes survenus dans les systèmes d'ITI du groupement est produit dans le cadre du processus de gestion des défauts. Nous avons passé en revue ces rapports et remarqué qu'ils renfermaient des descriptions et des interprétations des causes fondamentales des problèmes. En outre, le groupement a établi l'ordre de priorité des problèmes et a fourni des solutions documentées pour les résoudre.

Recommandation 5

Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique doit évaluer les systèmes d'ITI existants en fonction des neuf principaux secteurs de risque visés par les contrôles généraux d'ITI. Il doit prendre des mesures pour renforcer les secteurs qui en ont besoin, par exemple en établissant des ententes de niveau de service en bonne et due forme harmonisées avec la stratégie globale en matière d'ITI.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2022.

Détails

En septembre 2017, le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique a amélioré et mis à jour la trousse d'outils pour l'évaluation des contrôles généraux de la TI afin d'y intégrer les neuf secteurs de risque définis dans notre audit. La trousse d'outils est utilisée pour évaluer les types de contrôles en place, la façon de les appliquer et s'ils présentent ou non des lacunes. Le Bureau a offert une formation aux groupements sur l'utilisation de la trousse et les a informés des changements apportés à la trousse à la suite de notre audit. Lorsque l'évaluation au moyen de la trousse d'outils repère des lacunes dans les contrôles, la trousse renferme des recommandations sur la marche à suivre pour les combler.

Le Bureau a classé plus de 1 200 systèmes d'ITI selon le niveau de risque. Il a établi l'ordre de priorité des évaluations des contrôles généraux visant les systèmes essentiels à la mission, suivis des systèmes essentiels aux opérations, puis des systèmes de soutien des activités. Au moment de notre suivi, le Bureau avait terminé l'évaluation des contrôles généraux de la TI pour 98 systèmes d'ITI (principalement essentiels à la mission) et prévoyait d'effectuer 479 autres évaluations d'ici mars 2020. Il nous a informés qu'il avait l'intention d'achever les évaluations restantes au plus tard en mars 2022.

La maintenance des systèmes vieillissants est inefficace, et le personnel manque de formation

Recommandation 6

Afin d'atténuer le risque découlant de l'utilisation de systèmes d'ITI vieillissants et obsolètes, le groupement ITI doit réexaminer les délais de remplacement et de modernisation des systèmes et déterminer les cas dans lesquels ces délais pourraient être avancés pour que les systèmes d'ITI puissent continuer de répondre aux besoins des utilisateurs.

Lorsque le remplacement des systèmes d'ITI obsolètes ne peut pas être avancé, des stratégies appropriées doivent être mises en place pour que la maintenance et la prise en charge des systèmes soient suffisantes pour atténuer la détérioration de leur performance.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici septembre 2022.

Détails

Notre audit de 2016 a révélé que l'Ontario utilisait de nombreux systèmes d'ITI vieillissants et obsolètes qui n'étaient pas mis à niveau régulièrement. Par exemple, au moment de notre audit, le système des permis datait d'il y a 48 ans et le système des tribunaux était en service depuis 27 ans. Nous avons aussi remarqué des problèmes liés à la formation continue et au transfert des connaissances chez le personnel chargé de l'exploitation de ces anciens systèmes. Cette situation accroît le risque de retards dans les fonctions ou leur indisponibilité, ce qui peut avoir une incidence sur la prestation des services.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs collabore avec les groupements ITI pour définir un cadre pour la gestion des portefeuilles d'applications (GPA) de la fonction publique de l'Ontario afin d'atténuer les risques associés aux systèmes vieillissants. En appui du cadre, les groupements ont précisé le type de données qu'ils comptent surveiller pour garantir que leurs systèmes répondent aux besoins des utilisateurs. Ces données renseignent sur la criticité et l'âge du système et indiquent s'il est prévu de mettre à niveau ou de remplacer le système au cours des deux prochaines années. Ces données ont été recueillies sur tous les systèmes d'ITI et sont utilisées par les groupements ITI et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour effectuer des analyses des risques de haut niveau. Nous avons examiné les documents d'évaluation des risques cernés au moyen du cadre de GPA et les plans d'action établis pour pallier les risques.

L'organisation d'ITI met actuellement en oeuvre une stratégie afin de déterminer et d'examiner les systèmes d'ITI et les serveurs arrivés à la fin de leur cycle de vie. Le Bureau du directeur général de l'information et les groupements ITI ont dressé des profils de risque pour les serveurs de la fonction publique de la province. Ces profils ont signalé les serveurs comportant des systèmes d'exploitation et des logiciels obsolètes et les risques opérationnels associés. Ils ont aussi présenté des mises à jour aux ministères sur l'évolution des risques afin d'appuyer la planification et la priorisation. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs prévoit également d'effectuer des évaluations annuelles proactives des cyberrisques posés aux systèmes prioritaires, pour lesquels il a été déterminé qu'ils présentaient un risque.

Les efforts de modernisation ont été considérablement retardés

Recommandation 7

Nous recommandons que l'organisation d'ITI et les ministères servis évaluent le coût et la nécessité de mettre à jour et de maintenir les systèmes actuels ainsi que les risques découlant de l'utilisation de systèmes vieillissants par rapport aux coûts et aux avantages liés à leur remplacement. Ils doivent ensuite se fonder sur ces évaluations pour examiner et réviser le plan stratégique quinquennal diffusé en 2016.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2021.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons souligné qu'en 2006, 77 des 153 applications principales, qui étaient recensées dans la Stratégie de gestion des portefeuilles d'applications principales, devaient être remplacées ou mises à niveau. Lors de notre audit, 11 systèmes n'avaient toujours pas été remplacés ni mis à niveau, y compris le système des tribunaux et le système des permis. Nous avons aussi noté des problèmes liés à la gestion des projets et aux coûts de la modernisation de certains systèmes d'ITI.

Au moment de notre suivi, les groupements ITI avaient terminé plus de 450 (40 %) des 1 153 analyses de rentabilité prévues. Il existe un important écart entre le nombre d'analyses achevées par chaque groupement. Certains ont analysé la totalité ou la quasi-totalité de leurs systèmes d'ITI, tandis que d'autres ont évalué seulement de 3 % à 5 % de leurs systèmes.

Comme mentionné ci-haut, les évaluations des risques associés aux systèmes vieillissants sont effectuées aux termes du cadre de GPA. Nous avons examiné un échantillon de documents de plusieurs groupements et constaté que des évaluations des risques ont été effectuées afin de déterminer si des systèmes devaient être mis à niveau, et ces évaluations précisaient les risques associés à l'utilisation de systèmes vieillissants. Les groupements ont aussi analysé les coûts et les

avantages liés à la modernisation des systèmes au moyen d'analyses de rentabilisation, de rapports d'évaluation et d'exercices d'examen, de renouvellement et de transformation des programmes.

La Direction de la gouvernance de la TI a été créée au sein du Bureau du Conseil du Trésor afin d'établir et de maintenir des cadres efficaces de gestion de la TI. Elle travaille avec les groupements ITI pour coordonner les investissements dans les nouveaux systèmes.

Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique et le Conseil des cadres supérieurs de la technologie de l'information ont engagé les préparatifs pour mettre à jour la stratégie quinquennale adoptée en 2016. La révision de la stratégie en matière d'ITI commencera en 2019 et la nouvelle version paraîtra en 2020.