

Projet des affaires électroniques – Vérification du système en développement 2004

Réponses de la gestion (plans d'action)

Réponses de la gestion préparées par : Christiane Villemure, directrice de l'Initiative des affaires électroniques
 En date du : 14 juin 2004

Recommandation des vérificateurs		Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
Suivi des évaluations antérieures				
3.1 Vérification de suivi de l'Initiative des affaires électroniques – Septembre 2002				
3.1.1	La Vérification interne devrait continuer d'examiner la question générale du partage de l'information et de la coordination des activités à plusieurs niveaux à l'occasion des vérifications ultérieures, mais en portant son attention sur des points précis afin de favoriser des améliorations concrètes.	D'après notre expérience, les questions entourant les communications et l'exercice de l'autorité refont surface périodiquement dans le cadre d'une initiative d'une telle ampleur. Nous convenons qu'il faut s'attaquer à ces questions sur une base continue. Bien que le rapport de vérification n'indique pas de champs d'enquête précis, l'Équipe des affaires électroniques préparera un court rapport présentant le modèle d'exercice de l'autorité en matière d'affaires électroniques, ainsi que les voies de communication officielles établies et proposera des un plan d'action orienté vers des améliorations concrètes. Ce rapport servira de base pour la prochaine vérification.	Équipe des affaires électroniques	Août 2004
3.1.2	L'Équipe des affaires électroniques devrait compléter et mettre à jour tous les arrêtés de projet, en veillant à fournir suffisamment de détails pour éliminer toute ambiguïté, particulièrement en ce qui a trait aux extraits servant de points de repère et aux modifications.	Un arrêté est préparé pour tous les projets de l'Initiative des affaires électroniques et soumis à l'approbation du comité directeur. Toutefois, comme l'indique le rapport de vérification, les arrêtés n'ont pas tous été mis à jour, car nous avons eu recours dans la plupart des cas à d'autres mécanismes pour communiquer les changements.	Équipe des affaires électroniques	Mai 2004

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
		L'Initiative des affaires électroniques établira un point permanent à l'ordre du jour pour la réunion mensuelle du comité directeur afin de rendre compte des progrès accomplis, y compris les changements apportés concernant la portée, l'échéancier et les extrants; les renseignements supplémentaires sur les projets à mesure qu'ils seront connus; et les ajustements à apporter aux projets. Toute cette information sera incorporée aux arrêtés de projet, qui seront mis à jour et redistribués selon les besoins.		
3.1.3	L'Équipe des affaires électroniques devrait s'assurer que les changements approuvés sont mis en œuvre tels qu'autorisés, sans modification ultérieure à l'approbation.	<p>Nous avons instauré au début de l'Initiative des affaires électroniques une procédure d'approbation par les intervenants de tous les projets dans le but d'assurer un meilleur contrôle de la portée et des extrants des projets. Comme en fait état le rapport de vérification, les exigences ont été dans plusieurs cas modifiées ou renforcées après leur approbation. Le problème est attribuable à une mauvaise compréhension de l'incidence des modifications apportées aux exigences après leur approbation, et non à l'absence de mécanismes de contrôle appropriés (des seuils d'indexation adéquats ont été déterminés dans le cadre du cadre de gestion de projets).</p> <p>Le personnel établira une procédure plus détaillée et déterminera des attentes appropriées pour rendre compte officiellement des changements à l'avenir. La difficulté à cet égard ne consiste pas à mettre au point la procédure proprement dite, mais</p>	Équipe des affaires électroniques	Sept. 2004

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
		<p>bien à sensibiliser le personnel au fait que la définition des exigences représente une tâche définie dans le cadre de projets comportant un échéancier défini qu'il faut respecter pour être en mesure de respecter l'échéance. Un plan de communication élaboré avec soin accompagnera la nouvelle procédure pour faire ressortir les avantages accrus et les exigences associées à cette procédure.</p> <p>Cette recommandation est reliée à la recommandation 5.2.1.2</p>		
3.2 Analyse critique des résultats du projet de présentation électronique des demandes – Avril 2003				
3.2.1	Le cadre de gestion de projets devrait être mis en œuvre.	<p>Nous utilisons le cadre de gestion de projets depuis son élaboration en février 2003. Sa mise en œuvre consiste à introduire un grand nombre de principes de gestion de projets qui sont nouveaux au CRSNG. La mise en œuvre, qui se fait graduellement depuis février 2003, se poursuivra jusqu'à ce qu'elle ait été menée à bien.</p> <p>Travaux accomplis jusqu'à présent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nous avons élaboré des modèles pour tous les aspects de la documentation associés au cadre de gestion de projets, sauf le « rapport d'achèvement », afin d'assurer l'uniformité dans les rapports portant sur tous les aspects pertinents d'un projet donné. À l'heure actuelle, nous utilisons tous ces modèles. - Nous avons mis en place une structure de répartition du travail prédéfinie, qui sert de base aux fins de l'élaboration de tous 	Équipe des affaires électroniques	

Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
	<p>les plans des projets. Une fois approuvé par le gestionnaire compétent, chaque plan est intégré systématiquement au plan directeur par le gestionnaire de l'intégration des projets.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nous assurons le suivi des coûts, y compris le temps réel consacré aux projets par les membres de l'équipe et les coûts en capital par rapport aux autres éléments de coût. <p>Travaux à mener à bien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nous élaborerons et mettrons en œuvre le modèle de rapport d'achèvement de projet, qui sera soumis à l'approbation en bonne et due forme des intervenants clés du projet. - Nous adapterons tous les projets à la structure de répartition du travail utilisée pour élaborer les plans de projets. Les gestionnaires de projet veilleront à la tenir à jour. Y préciser le chemin critique et l'interdépendance entre les étapes et entre les intervenants qui en sont responsables. - Nous mettrons en œuvre la procédure d'approbation axée sur des « étapes conditionnelles ». - Nous mettrons pleinement en œuvre pour tous les projets la procédure d'établissement de rapports d'étape. 		<p>Oct. 2004</p> <p>Fin août 2004</p> <p>Fin août 2004</p> <p>Fin août 2004</p>

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
3.2.2	La direction du CRSNG devrait être tenue au fait des progrès de la mise en œuvre et assurer un suivi, au besoin.	D'accord. Pour tenir le Comité de direction au courant des progrès de la mise en œuvre, nous présenterons un rapport en bonne et due forme au comité directeur de l'Initiative des affaires électroniques.	Équipe des affaires électroniques	En cours
3.2.3	L'Équipe des affaires électroniques devrait s'assurer que des estimations sont préparées pour tous les volets de l'Initiative des affaires électroniques, et qu'elles sont tenues à jour et mises à la disposition du responsable de l'ordonnancement du projet.	Nous établissons actuellement ces estimations et il faudra poursuivre cette démarche sur une base continue tout au long de l'Initiative.	Équipe des affaires électroniques / DSI	En cours
3.2.4	L'Équipe des affaires électroniques devrait mettre en œuvre un mécanisme de suivi des coûts dans les plus brefs délais en se fondant sur les résultats du projet pilote.	Ce mécanisme a été mis en place en date du 1 ^{er} avril 2004, pour coïncider avec le début de l'exercice financier.	Équipe des affaires électroniques	Terminé
3.2.5	L'Équipe des affaires électroniques devrait veiller à ce que tous les employés chargés de la transformation des processus reçoivent une formation appropriée.	<p>Cette recommandation comporte deux volets. Il faut à la fois prévoir le temps nécessaire à la transformation des processus et avoir accès à l'expertise voulue.</p> <p>En décembre 2003, nous avons embauché un nouveau gestionnaire de projet, à qui nous avons confié le mandat de diriger le remaniement des méthodes administratives. Pour que l'Équipe puisse compter sur une expertise dans le domaine à l'interne, cette personne a suivi jusqu'à présent la formation suivante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestion du changement (en parallèle avec l'Initiative des affaires électroniques dans son ensemble); - amélioration du travail grâce à la restructuration et à la simplification des méthodes (cours de deux 	Équipe des affaires électroniques	Oct. 2004

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
		<p>jours).</p> <p>Une formation plus poussée est prévue sur le remaniement des méthodes administratives et nous nous doterons d'une expertise à l'interne pour réaliser des segments particuliers du travail selon les besoins.</p> <p>Un autre mécanisme important pour acquérir une expertise à l'interne consiste à favoriser l'échange de personnel entre la Division des affaires électroniques et les autres divisions du CRSNG. En plus d'assurer le transfert de connaissances sur les exigences liées à la transformation des affaires électroniques, ces échanges permettent aux autres divisions de compter sur des personnes ayant déjà participé à la transformation des processus.</p>		
3.2.6	<p>L'Équipe des affaires électroniques, en étroite collaboration avec la DSI, devrait établir une politique concernant la consignation et la résolution des demandes, y compris des avis de plainte, de problème et de question. Cette politique ne devrait comporter aucune ambiguïté quant aux objectifs et aux responsabilités, et être brève. Elle ne devrait pas se limiter strictement aux affaires électroniques, mais s'étendre à toutes les applications de TI du CRSNG.</p>	<p>Nous avons récemment formé un groupe utilisateur pour assurer la gestion et l'entretien du système de présentation électronique des demandes. Ce groupe classera les demandes par catégories en fonction des critères établis, qui ont été approuvés par le comité directeur. En outre, il examinera le registre du service d'assistance (plaintes, questions ou problèmes fréquents et améliorations proposées). Nous avons rédigé la version préliminaire d'un énoncé des rôles et responsabilités, qui sera soumise à l'examen du groupe utilisateur. Au cours de la première phase des opérations, le groupe utilisateur accomplira différentes tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> - il mettra la dernière main à son mandat, y compris les rôles et responsabilités; - il définira une procédure pour consigner les 	Équipe des affaires électroniques	Sept. 2004

Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
	<p>demandes, déterminer leur ordre de priorité et les résoudre;</p> <ul style="list-style-type: none"> - il établira un calendrier en vue de répondre aux demandes en temps opportun; - il déterminera les liens appropriés avec d'autres processus en place (voir ci-après). <p>Toutes ces tâches s'inspireront du processus de gestion du groupe utilisateur du Système informatisé de gestion des subventions et bourses (SIGSB), qui est bien établi et dont l'efficacité a été prouvée. Nous utiliserons aussi cette démarche pour les autres services électroniques à mesure qu'ils seront offerts.</p> <p>Processus élaborés jusqu'à présent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le système de suivi des appels de Remedy permet de suivre de près et de consigner les demandes de soutien reçues de l'extérieur par téléphone (ou par courriel) et aide à faire en sorte que tous les appels soient traités de façon satisfaisante. Les appels exigeant le recours au système ou à un processus sont ensuite acheminés à l'équipe d'assurance qualité, qui les entre alors dans le système <i>Rational</i> pour déterminer leur ordre de priorité et assurer leur suivi. - En général, les cadres supérieurs affectés à la gestion du projet prennent en charge les appels de plainte et en assurent le suivi. Une procédure officielle pour la gestion des plaintes renforcerait davantage le modèle existant. 		

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
3.2.7	La DSI devrait établir, publier et mettre en œuvre des pratiques efficaces pour s'assurer que la politique susmentionnée est mise en application de manière efficace et efficiente.	<p>D'accord.</p> <p>Les pratiques ont été documentées et le flux des travaux est affiché dans les segments des groupes de travail dans l'intranet. En outre, le matériel sera examiné au cours de la formation initiale cet été.</p> <p>En collaboration avec l'Équipe des affaires électroniques, la DSI examinera la documentation pour s'assurer qu'elle est compatible avec le fonctionnement du groupe utilisateur de la présentation électronique des demandes et la nouvelle procédure de « gestion des plaintes ».</p>	DSI / Équipe des affaires électroniques	Sept. 2004
3.2.8	La direction du CRSNG devrait assurer le suivi de la politique et des pratiques susmentionnées, afin de veiller à ce qu'elles soient mises en œuvre dans les plus brefs délais.	D'accord. Les rapports appropriés seront transmis à la direction.	Comité directeur	En cours
3.2.9	La DSI devrait a) revoir et mettre à jour sa politique et ses pratiques en matière de documentation; b) s'assurer que les pratiques établies sont efficaces, c.-à-d. qu'elles permettent d'équilibrer les efforts fournis et les avantages en termes de réduction des activités de maintenance et d'amélioration; c) veiller à ce que les pratiques soient mises en œuvre conformément à la politique révisée.	D'accord. Les équipes de la DSI ont élaboré des modèles de normes pour les besoins administratifs, les spécifications fonctionnelles et techniques et les plans concernant l'assurance qualité (scripts). Chaque plan se rapporte à une étape du cycle de vie du développement du système. L'approbation des spécifications administratives et fonctionnelles servira de jalon et de « condition » pour passer à l'étape suivante du cycle de vie. Toute la documentation produite est entrée dans un segment de projet normalisé dans l'intranet. Tous les membres de l'équipe de la DSI connaissent bien la documentation et la façon de l'utiliser – la pratique a été intégrée au cycle du projet.	DSI	Sept. 2004

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
		Jusqu'à ce que l'on y mette la dernière main, la documentation sur le projet sera communiquée dans le domaine public de l'intranet par le segment du groupe de travail.		
Analyse critique des résultats du cycle de présentation électronique des demandes de 2003				
4.1 Progrès réalisés à l'égard des extraits de l'Initiative				
4.1.1	L'Équipe des affaires électroniques devrait s'assurer que l'ordonnancement de l'Initiative se fait en permanence et de manière efficace. Cela signifie qu'elle doit disposer des ressources nécessaires pour respecter le calendrier de l'Initiative en tout temps, et que ce dernier reflète avec précision tous les volets de l'Initiative des affaires électroniques jusqu'au niveau de détail requis pour assurer un contrôle efficace.	<p>D'accord. Les responsabilités liées à la planification, à l'ordonnancement et à la mise à jour de l'Initiative relèvent du gestionnaire affecté à plein temps à l'intégration des projets.</p> <p>Il incombe aux gestionnaires de projet d'élaborer et de tenir à jour les plans et calendriers pour leur projet et de les présenter au gestionnaire de l'intégration des projets afin qu'il les incorpore au plan directeur.</p> <p>Un tutoriel sur la planification de projets et l'établissement de calendriers a été élaboré et nous l'utilisons pour la formation de tous les gestionnaires de projet. Une procédure en bonne et due forme axée sur ce tutoriel sera mise en place dès que nous aurons acquis assez d'expérience relativement pour garantir l'efficacité de cette procédure. Le tutoriel précise le niveau de détail que doivent comporter les plans et calendriers établis par les gestionnaires de projet.</p>	Équipe des affaires électroniques	Sept. 2004
4.1.2	L'Équipe des affaires électroniques devrait s'assurer que le logiciel de gestion de projets utilisé est doté de fonctions permettant de définir différents niveaux de détails, que l'échéancier exploite ces fonctions, et que celles-ci sont	<p>D'accord. Cette démarche est en cours.</p> <p>MS-Project est le logiciel retenu pour le plan directeur de l'Initiative des affaires électroniques. L'Équipe établit actuellement un plan directeur</p>	Équipe des affaires électroniques	Fin juin 2004

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
	utilisées pour personnaliser les comptes rendus sur le projet en fonction de l'auditoire cible.	détaillé, qu'elle améliore en fonction des normes régissant tous les aspects de cette initiative. La démarche a été amorcée au moment de la nomination du gestionnaire de l'intégration des projets au printemps 2003. Le vérificateur a examiné une version antérieure du plan directeur, mais ce document a été grandement amélioré depuis. Le plan directeur comporte le niveau de détail approprié et une fonction de cumul que l'on peut moduler selon les destinataires cibles.		
4.2 Progrès réalisés en matière de rendement du système				
4.2.1	La DSI devrait élaborer et instaurer une politique concernant le suivi d'un certain nombre d'indicateurs de rendement clés. On suggère de choisir trois indicateurs, mais ce nombre pourrait être plus faible ou plus élevé selon le degré de renseignements dont la direction du CRSNG a besoin. Les indicateurs suggérés sont les suivants a) pannes du système – durée totale, b) pannes du système – nombre d'incidents et c) plaintes reçues de la part d'utilisateurs externes.	<p>Nous avons suivi cette recommandation avant la publication du rapport final. En raison de la nature de l'architecture et de la nécessité d'interpréter les messages sur les « pannes » générés par le système, une procédure manuelle a été mise en place pour consigner les incidents à l'origine des pannes du système (environnement de production et environnement pilote uniquement) ainsi que le durée des pannes.</p> <p>« Les plaintes reçues des utilisateurs externes » seront (doivent être) associées à la recommandation 3.2.6.</p>	DSI	Terminé
4.2.2	L'Équipe des affaires électroniques devrait assurer le suivi de deux indicateurs de rendement supplémentaires et en faire état dans ses rapports : d) pourcentage d'achèvement – ensemble du projet, et volets individuels au besoin et e) coût total, lorsque des données sur les coûts sont disponibles.	<p>D'accord.</p> <p>Nous nous attaquerons à la recommandation mentionnée au point « d » lorsque le plan directeur aura été établi et qu'il sera entièrement fonctionnel.</p> <p>Nous assurons déjà le suivi de l'indicateur mentionné au point « e ».</p>	Équipe des affaires électroniques	Août 2004

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
4.2.3	La haute direction du CRSNG, avec l'aide du Comité de direction, devrait revoir les indicateurs suggérés, faire des substitutions au besoin, et exiger que les indicateurs approuvés fassent l'objet d'un suivi et de rapports périodiques.	Nous donnerons suite à cette recommandation grâce aux rapports d'étape habituels l'intention de la direction. En ce qui concerne ces rapports, nous avons adopté le 1 ^{er} avril 2004 une nouvelle présentation qui tient compte de ces mesures. Nous continuerons de suivre de près la rétroaction de la direction afin que les rapports répondent à ses besoins.	Comité directeur	Juin 2004
4.2.4	La DSI et l'Équipe des affaires électroniques devraient trouver une façon d'assurer le suivi des indicateurs dont ils ont la responsabilité et rendre régulièrement compte des résultats à la direction. À cette fin, on recommande des rapports mensuels.	Voir 4.2.3. Un cycle de production de rapports à la direction est en place depuis le lancement de l'Initiative des affaires électroniques en mai 2001. Cette procédure, qui relève du gestionnaire de l'intégration des projets, sera adaptée de manière à englober l'établissement des rapports sur les indicateurs appropriés.	Équipe des affaires électroniques	Août 2004
Facteurs de risque nouveaux et permanents				
5.1 Gouvernance				
5.1.3.1	L'Équipe des affaires électroniques devrait offrir XXXXX exemption acte des renseignements personnels une formation et un encadrement complets en matière d'ordonnancement de projet et de l'utilisation de MS Project, le logiciel de gestion de projets choisi par le CRSNG.	En cours. Pour répondre à ce besoin reconnu, nous offrons un éventail de cours généraux et personnalisés. XXXXX exemption acte des renseignements personnels . Ce programme a été choisi parce qu'il est axé sur les affaires électroniques. La formation a été reconnue en tant que perfectionnement professionnel pour cet employé et le CRSNG en assume les coûts. XXXXX exemption acte des renseignements personnels a également suivi une formation personnalisée de deux jours sur les techniques de gestion de projets utilisées par l'Équipe des affaires électroniques. Cette formation était donnée par un gestionnaire de projets	Équipe des affaires électroniques	Formation personnalisée sur l'ordonnancement : fin juin 2004

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
		professionnel. On prévoit une autre séance de formation d'une journée, qui portera sur les détails de l'ordonnancement de l'Initiative et les mesures indicatrices des progrès. Le plan directeur de l'Initiative des affaires électroniques servira de cas type.		
5.1.3.2	La direction du CRSNG devrait exiger de tous les participants au projet – y compris l'Équipe des affaires électroniques, la DSI et les directions générales des programmes – qu'ils fournissent des estimations raisonnablement précises du temps et des ressources dont ils prévoient avoir besoin pour réaliser le projet. Il importe de souligner qu'il s'agit de la seule manière réaliste d'estimer les efforts et le temps nécessaires à l'exécution de chacun des volets du projet.	D'accord. En cours. Voir 4.1.1. L'arrêté de chaque projet et la planification de l'exercice financier donnent lieu à des estimations du temps et des ressources nécessaire selon les différents projets. Nous n'entreprendrons pas les projets avant d'avoir obtenu l'approbation du comité directeur. Il est à noter que cette procédure relativement nouvelle au CRSNG. On doit souligner de façon appropriée l'importance de recueillir des données régulièrement auprès de tous les participants, de tenir les plans à jour et de réviser ou de confirmer nos estimations régulièrement. Tout indique que la collecte et l'analyse de ces données permettront d'améliorer grandement la méthode que nous utilisons pour déterminer le temps et les ressources nécessaires.	Équipe des affaires électroniques / DSI	Fin juin 2004, mais améliorations sur une base continue
5.2 Initiative				
5.2.1.1	La direction du CRSNG devrait demander qu'un plan directeur soit préparé pour l'Initiative des affaires électroniques. Ce plan devrait définir les travaux à effectuer pour achever la mise en œuvre de la vision initiale des affaires électroniques (révisée au besoin), ainsi que les travaux exécutés jusqu'à maintenant (y compris l'avant-projet), les changements apportés au	Bien que cette recommandation soit valable, nous estimons que l'Équipe des affaires électroniques a répondu depuis le lancement de l'Initiative à une partie des mesures préconisées à tout le moins. Nous travaillons actuellement à un échéancier détaillé pour le plan directeur, mais la direction a reçu des plans directeurs assez fouillés depuis le début de l'Initiative. La stratégie de l'Initiative des	Équipe des affaires électroniques	Planification détaillée : en place Révision de l'avant-projet : décembre

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
	<p>contexte opérationnel et les nouveaux outils technologiques mis au point depuis la création du plan initial. Le plan devrait également comporter un échéancier et une indication des coûts, de sorte que la direction du CRSNG puisse allouer les ressources financières et autres nécessaires à l'achèvement de l'Initiative.</p>	<p>affaires électronique élaborée par Accenture en mai 2001 présente un échéancier et un énoncé des coûts détaillés. Ce plan a été peaufiné grâce au plan de mise en œuvre des TI (avant-projet) présenté à l'automne 2002. La planification de chaque exercice financier comportait une révision des objectifs de l'Initiative, des travaux menés à bien et de ceux qui restaient à exécuter. Les coûts sont présentés en détail chaque fois. Compte tenu de l'acquisition récente de logiciels et de matériel et des changements apportés dans l'orientation stratégique du CRSNG (principalement par suite de la nouvelle vision de l'organisme), la vision des affaires électronique a été mise à jour et une mise à jour de l'avant-projet est prévue pour 2004-2005.</p> <p>Nous ne savons pas exactement pourquoi le vérificateur a mentionné que nous devions établir un plan directeur (c'est-à-dire que nous n'en avions pas déjà un). Nous pensons qu'il faisait peut-être allusion à l'importance de la révision suivante de l'avant-projet qui, nous en convenons, s'avérerait nécessaire. En outre, les communications seront renforcées sur cet aspect.</p>		2004
5.2.1.2	<p>L'Équipe des affaires électroniques devrait mettre au point des procédures de modification des paramètres du projet, de documentation de ces modifications, de désignation des personnes autorisées à apporter et à approuver les modifications et de définition des travaux relatifs à une modification particulière des paramètres du projet, y compris des listes des travaux à</p>	<p>D'accord. Cette responsabilité sera confiée au gestionnaire de l'intégration des projets, qui travaillera en collaboration avec les collègues de l'Initiative des affaires électroniques et la DSI.</p>	Équipe des affaires électroniques	Sept. 2004

	Recommandation des vérificateurs	Réponse de la gestion	Centre de responsabilité	Date
	effectuer, un échéancier et les ressources requises. La DSI devrait collaborer à cette initiative, puisque de telles procédures devraient être adoptées pour toutes les réalisations d'envergure de la DSAC.			
5.2.4.1	La DSI devrait prendre les mesures qui s'imposent pour réduire le retard accumulé dans le traitement des questions en attente, et conserver en tout temps un niveau minimal de travail en retard.	Cette recommandation est reliée au point 3.2.6 et nous la suivrons lorsque les clients internes auront déterminé l'ordre de priorité des questions visées.	DSI / Équipe des affaires électroniques	Sept. 2004
5.2.4.2	Comme il en est fait mention à la page 14, la direction de la DSI devrait veiller à ce que les pratiques établies soient respectées à la lettre.	D'accord. La DSI renforcera sa participation aux procédures mentionnées à la page 14 : <ul style="list-style-type: none"> - Reddition de comptes à la direction - Révision du plan initial - Gestion du changement. 	DSI	En cours