



VÉRIFICATION DE SUIVI DES BUREAUX RÉGIONAUX DE LA CISR

RAPPORT FINAL

Février 2013

Préparé par

DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Table des matières

1.	RÉSUMÉ	3
1.1	Contexte.....	3
1.2	Objectif de la vérification	3
1.3	Portée	3
1.4	Principales constatations et recommandations	4
1.5	Conclusion	7
2.	Introduction.....	8
2.1	Contexte.....	8
2.2	Pouvoir	8
2.3	Objet de la vérification.....	9
2.4	Portée	9
2.5	Méthodologie	10
2.6	Critères de vérification	11
3.	Observations et recommandations.....	12
3.1	Sécurité.....	12
3.2	Transactions financières	15
3.3	Services d'interprétation.....	17
3.4	Ressources humaines.....	22
3.5	Surveillance organisationnelle	24
4.	Conclusion	28
	Annexe A – Objectifs et critères de vérification	29
	Annexe B – Réponse de la direction et plan d'action	30

1. RÉSUMÉ

1.1 Contexte

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) est un tribunal quasi judiciaire indépendant qui rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme. La CISR, qui a pour mission de régler, de manière efficace, équitable et conforme à la loi les dossiers d'immigration et de statut de réfugié, tient principalement ses audiences dans les trois bureaux régionaux, soit à Toronto, à Montréal et à Vancouver.

Afin de fournir à la direction de la CISR des renseignements sur l'applicabilité et l'efficacité des contrôles de gestion dans le cadre des opérations régionales de la Commission, une vérification des bureaux régionaux de la CISR a été menée en 2008. Cette vérification était conçue pour fournir à la direction de la CISR un niveau d'assurance indépendante de la bonne conception et de l'efficacité opérationnelle des principaux contrôles, lesquels sont essentiels à la gestion des secteurs les plus à risque en ce qui a trait aux transactions financières, aux services d'interprétation, à la gestion des ressources humaines (RH) et à la sécurité. La présente vérification fait suite à la vérification des bureaux régionaux de 2008. Elle a été réalisée par la Direction de la vérification interne et de l'intégrité, conformément au Plan de vérification axé sur les risques 2010-2011 à 2012-2013 de la CISR.

1.2 Objectif de la vérification

Il s'agit d'une mission de vérification de suivi entreprise à la suite de la vérification des bureaux régionaux menée en 2008. Elle vise à vérifier la mise en œuvre des engagements pris par la direction à l'égard des recommandations découlant de la vérification de 2008, à fournir une assurance et à cerner les lacunes et les écarts à cet égard.

1.3 Portée

La vérification de suivi des bureaux régionaux de la CISR a été menée de mars à mai 2012. La portée de cette vérification s'étendait à certains processus administratifs qui relèvent du contrôle des trois bureaux régionaux de la CISR :

- le bureau régional du Centre (Toronto);
- le bureau régional de l'Est (Montréal);
- le bureau régional de l'Ouest (Vancouver).

Les processus administratifs examinés, dans la mesure où ils étaient exécutés dans les bureaux régionaux, étaient notamment les suivants :

Sécurité

Cadre de sécurité

Cas relevant de la gestion des risques¹

Transactions financières

Comptes créditeurs

Voyages

Approvisionnement

Services d'interprétation

Rémunération des interprètes

Contrats d'interprétation

Gestion des ressources humaines

Pratiques de dotation

Surveillance organisationnelle

Les transactions sélectionnées pour constituer l'échantillon qui a été examiné pour vérifier l'efficacité des contrôles de gestion relatifs aux éléments susmentionnés avaient eu lieu au cours de la période de juillet 2011 à mars 2012. Des vérifications sur place ont eu lieu dans chaque bureau régional en avril 2012.

1.4 Principales constatations et recommandations

L'interprétation et le fonctionnement des contrôles de gestion sont généralement efficaces dans l'ensemble des bureaux régionaux, conformément aux engagements pris par la direction en ce qui a trait aux recommandations découlant de la vérification de 2008.

¹ Cas relevant de la gestion des risques » est la nouvelle expression utilisée à la CISR pour désigner les audiences à risque élevé, comme il est indiqué à l'annexe A – Objectifs et critères de vérification.

Cependant, nous avons remarqué que le manque d'uniformité dans l'application de certains contrôles nuisait à la capacité des bureaux régionaux de démontrer de façon constante la conformité aux normes et aux politiques applicables.

1.4.1 Sécurité

Constatations

Les éléments suivants sont absents de la Politique de sécurité de la CISR élaborée en mars 2009 :

- Des rôles et des responsabilités clairement définis pour les agents de sécurité régionaux (ASR);
- Les rôles et responsabilités respectifs des directeurs régionaux (DR) et de l'agent de sécurité de la Commission (ASC) en ce qui a trait à l'application des pratiques de sécurité dans les bureaux régionaux;
- Des procédures permettant de définir ce que constitue un cas relevant de la gestion des risques et une approche cohérente quant aux mesures de sécurité à prendre pour de tels cas;
- Une approche systématique permettant de donner suite aux recommandations découlant des évaluations de la menace et des risques (EMR).

Recommandations

1. La Politique de sécurité doit être réexaminée, compte tenu des changements imminents qui seront apportés en 2012-2013 à la structure organisationnelle des bureaux régionaux. Cet exercice doit comprendre un examen des rôles et des responsabilités des ASR et de la relation entre l'ASC et les DR en ce qui a trait aux pratiques de sécurité, et l'établissement de procédures clairement définies pour la mise en œuvre de recommandations découlant d'EMR.

2. Il faut définir des critères quant à ce que constituent des cas relevant de la gestion des risques et élaborer une procédure afin de veiller à ce que ces cas soient gérés de manière uniforme.

1.4.2 Services d'interprétation

Constatations

1. La saisie manuelle des heures travaillées par les interprètes dans le Système de paye des interprètes (SPI) entraîne des erreurs mineures dans le nombre d'heures pour lesquelles les interprètes sont rémunérés.
2. Aucune procédure n'est en place pour surveiller les lacunes dans les compétences linguistiques des interprètes.

Recommandations

1. Mettre en place une méthode normalisée de saisie dans les feuilles de temps des heures travaillées par les interprètes.
2. Établir un système efficace permettant de s'assurer que les heures saisies dans le SPI sont exactes.
3. Élaborer une procédure à l'échelle de la CISR pour ce qui suit :
 - surveiller les résultats obtenus par tous les interprètes aux examens de langue étrangère et de français et/ou d'anglais et prendre des mesures correctives s'il y a lieu, par exemple la reprise de l'examen auquel l'interprète a échoué ou la prise de dispositions pour l'évaluation de langues pour lesquelles l'interprète n'a pas encore été évalué;
 - mettre en œuvre une solution permettant d'évaluer les langues rares s'il n'existe aucun examen normalisé à cette fin.

1.4.3 Surveillance organisationnelle

Constatations

Un cadre des contrôles de gestion fondamentaux a été établi en 2008 au titre du plan d'action de la direction en réponse à la vérification des bureaux régionaux réalisée en 2008, mais n'a été que partiellement mis en œuvre.

Recommandations

Il est recommandé que la haute direction examine le cadre des contrôles de gestion fondamentaux établi en 2008 ainsi que le plan d'action s'y rapportant en mettant l'accent sur l'adéquation du cadre aux risques actuels et aux nouveaux risques cernés dans les registres du risque nationaux et régionaux. L'exercice d'adéquation des mesures de contrôles aux risques correspondants doit être pertinent et tenir compte des changements qui sont actuellement apportés à la structure organisationnelle des bureaux régionaux.

1.5 Conclusion

Même si certains écarts mineurs ont été observés, nos conclusions globales sont les suivantes :

- dans l'ensemble, les processus administratifs examinés dans le cadre de la vérification étaient conformes aux politiques et aux procédures pertinentes de la CISR et du gouvernement du Canada;
- les contrôles de gestion connexes tiennent généralement compte des objectifs en matière de bonne conception et d'efficacité opérationnelle associés aux critères de vérification détaillés énoncés à [l'annexe A](#).

Ces conclusions se fondent sur l'examen de l'échantillon de dossiers traités et de transactions réalisées du 1^{er} juillet 2011 au 31 mars 2012.

Le plan d'action de la direction établi en réponse aux recommandations découlant de la vérification se trouve à [l'annexe B](#).

La vérification a été menée conformément aux normes de vérification interne généralement reconnues et aux exigences établies dans la *Politique sur la vérification interne* du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

2. Introduction

2.1 Contexte

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) est le plus grand tribunal administratif indépendant au Canada. Au nom des Canadiens, la CISR règle, de manière efficace, équitable et conforme à la loi, les cas d'immigration et de statut de réfugié. Le président de la CISR rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme. Le président assure également le leadership et l'orientation de l'organisation, de même que la supervision et la direction des travaux et du personnel de la Commission.

Lors de la vérification, la CISR s'acquitte de son mandat par l'intermédiaire de ses trois sections : la Section de la protection des réfugiés (SPR), la Section de l'immigration (SI) et la Section d'appel de l'immigration (SAI). Le 15 décembre 2012, une quatrième section, la Section d'appel des réfugiés (SAR) a été créée à la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés* (LMRER) et de la *Loi visant à protéger le système d'immigration du Canada* (LVPSIC). La CISR tient principalement ses audiences dans les trois bureaux régionaux, situés à Toronto, à Montréal et à Vancouver. Environ 65 % des dossiers de la CISR sont traités à Toronto, 25 % à Montréal et 10 % à Vancouver. Un petit nombre d'audiences ont lieu également dans plusieurs autres villes, notamment à Calgary, à Edmonton, à Niagara Falls et à Halifax.

La CISR a l'obligation fiduciaire de veiller à ce que ses activités, dont le soutien à ses fonctions administratives, soient conformes à ses propres politiques et procédures ainsi qu'aux exigences établies par le gouvernement du Canada. Pour assurer la conformité, il est essentiel d'établir un solide cadre de contrôle de la gestion des principaux processus financiers et administratifs qui permet de veiller à une saine gestion des fonds publics et de préserver la confiance du public.

La CISR continue à investir dans divers contrôles de gestion qui sont conçus pour assurer l'efficacité, l'efficacités et la sécurité de ses activités. Afin de fournir à la direction de la CISR des renseignements sur l'applicabilité et l'efficacité de ces contrôles, une vérification des bureaux régionaux de la CISR a été effectuée en 2008. Cette vérification visait à fournir à la direction de la CISR un niveau d'assurance indépendante de la bonne conception et de l'efficacité opérationnelle de ces principaux contrôles, qui sont essentiels à la gestion des secteurs les plus à risque en ce qui a trait aux transactions financières, aux services d'interprétation, à la gestion des RH et à la sécurité.

2.2 Pouvoir

La présente vérification fait suite à la vérification des bureaux régionaux effectuée en 2008. Elle a été réalisée par la Direction de la vérification interne, conformément au Plan de vérification axé sur les risques 2010-2011 à 2012-2013 de la CISR, lequel a été approuvé par le président le 20 octobre 2010. La vérification a été menée conformément aux normes de vérification interne généralement reconnues, énoncées dans la *Politique sur la vérification interne* du Secrétariat du Conseil du Trésor.

2.3 Objet de la vérification

La présente vérification de suivi des bureaux régionaux vise à vérifier la mise en œuvre des engagements pris par la direction à l'égard des recommandations découlant de la vérification de 2008, à fournir une assurance et à cerner les lacunes et les écarts à cet égard.

2.4 Portée

La portée de cette vérification s'étendait à certains processus administratifs qui relèvent du contrôle des trois bureaux régionaux de la CISR :

- le bureau régional du Centre (Toronto)
- le bureau régional de l'Est (Montréal)
- le bureau régional de l'Ouest (Vancouver)

Les processus administratifs examinés, dans la mesure où ils étaient exécutés dans les bureaux régionaux, étaient notamment les suivants :

Sécurité

Cadre de sécurité

Cas relevant de la gestion des risques

Transactions financières

Comptes créditeurs

Voyages

Approvisionnement

Services d'interprétation

Rémunération des interprètes

Contrats d'interprétation

Gestion des ressources humaines

Pratiques de dotation

Surveillance organisationnelle

Des vérifications sur place ont eu lieu dans chaque bureau régional en avril 2012. Les transactions sélectionnées pour constituer l'échantillon qui a été examiné pour vérifier l'efficacité des contrôles de gestion avaient eu lieu au cours de la période de juillet 2011 à mars 2012.

La portée de la vérification se limitait aux activités administratives susmentionnées qui sont sous la responsabilité de chacun des bureaux régionaux. La vérification ne comprenait pas les fonctionnalités de la technologie de l'information (TI), ni les questions

relatives à la sécurité de la TI, ni les activités essentielles comme la gestion des cas, le soutien au processus décisionnel et le processus décisionnel.

2.5 Méthodologie

La vérification de suivi s'est déroulée en trois phases :

- planification;
- examen;
- compte rendu.

Planification

Les étapes suivantes ont été réalisées pendant la phase de planification de la mission :

- examen de la documentation de fond pertinente et des politiques applicables;
- entrevues préliminaires avec des représentants de la haute direction sélectionnés au siège de la CISR;
- entrevues préliminaires avec chaque directeur régional et les gestionnaires de centre de responsabilité des trois bureaux régionaux.

D'après les renseignements recueillis à la phase de la planification, nous avons élaboré les critères de vérification et les sous-critères connexes conformément à l'objectif de vérification – voir les détails à l'**annexe A**.

Examen

Une vérification sur place a été effectuée dans chacun des trois bureaux régionaux, laquelle comprenait les activités suivantes :

- revue détaillée de chaque processus administratif compris dans la vérification;
- examen de l'efficacité des contrôles clés et de la conformité dans chaque région à partir d'un échantillon de transactions pour chaque processus administratif;
- bilan présenté aux représentants de la direction dans chaque bureau régional avant la fin de chaque visite;
- résumé et analyse des écarts, le cas échéant, entre le plan d'action de la direction découlant de la vérification des bureaux régionaux menée en 2008 et les résultats de la présente vérification de suivi.

Compte rendu

- Validation des fiches de renseignements de la vérification auprès des DR et des gestionnaires de centres de responsabilité;
- Élaboration du rapport de vérification provisoire selon le contenu des fiches de renseignements de la vérification;
- Présentation aux représentants de la haute direction de l'entité vérifiée d'une séance d'information sur les constatations et les recommandations découlant de la vérification se trouvant dans le rapport de vérification provisoire;
- Envoi d'une demande aux représentants de la haute direction de l'entité vérifiée pour qu'ils établissent un plan d'action de la direction ainsi que l'échéancier connexe;
- Présentation du rapport de vérification final ainsi que du plan d'action de la direction terminé au Comité de vérification de la CISR et au président.

2.6 Critères de vérification

Conformément à l'objectif de la vérification, nous avons élaboré une série de critères et de sous-critères connexes destinés aux processus administratifs examinés à la lumière du plan d'action de la direction établi en 2008. La liste détaillée des critères utilisés pour cette vérification figure à [l'annexe A – Objectifs et critères de vérification](#).

3. Observations et recommandations

3.1 Sécurité

3.1.1 Critères de vérification relatifs à la structure de sécurité et aux cas de gestion des risques énoncés dans le Plan d'action de la direction découlant de la vérification des bureaux régionaux de 2008

Des mesures de sécurité adéquates sont en place dans les bureaux régionaux pour prendre en compte les plus récentes évaluations de la menace et des risques (EMR) et les risques accrus associés à la tenue d'audiences précises. Nos attentes sont les suivantes :

- Un cadre de sécurité régional a été élaboré pour l'ensemble de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR);
- Une procédure énonçant les mesures à prendre pour faire face aux cas de gestion des risques a été élaborée.

3.1.2 Observations – Structure de sécurité

La vérification des bureaux régionaux de la CISR effectuée en 2008 a donné lieu aux recommandations suivantes en ce qui a trait à la structure de sécurité (3.1.1 (a)):

- Élaborer une structure de sécurité à l'échelle de la Commission, qui devra comprendre des responsabilités clairement définies pour l'ASC et les ASR en ce qui concerne la sécurité.
- Dans le cadre de la structure de sécurité régionale, établir un ordre de priorité pour la mise en œuvre des recommandations qui découlent des EMR.

À la suite d'entrevues avec l'ASC et le gestionnaire des Services de sécurité à Ottawa et de visites dans les trois bureaux régionaux, nous avons fait les observations suivantes :

- Bien que la CISR ne possède pas un cadre de sécurité complet, elle a néanmoins mis en place la Politique de sécurité de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, qui comprend des sous-politiques (p. ex. la *Politique sur le ratissage de sécurité* et la *Politique sur l'accès aux locaux*);
- Les ASR, dont les fonctions sont assumées par les gestionnaires de centre de responsabilité dans chaque bureau régional, relèvent de leur directeur régional respectif, et n'ont aucun lien hiérarchique fonctionnel avec l'ASC;
- Le rôle des ASR n'est pas défini dans la Politique de sécurité de la CISR;
- Des EMR sont réalisées tous les deux ans, et un suivi est effectué lorsque l'EMR suivante est terminée. Certaines recommandations reviennent dans

chacun des rapports que nous avons examinés, sans indication de ce qui a été fait pour y donner suite;

- Au moment de mettre en œuvre les recommandations découlant des EMR, l'ASR ou le gestionnaire de centre de responsabilité, en collaboration avec le DR, décide quelles recommandations seront mises en œuvre. Il est à noter que la consultation du personnel de sécurité du siège de la CISR est facultative lors de la mise en œuvre des recommandations découlant des EMR.

3.1.3 Observations – Cas de gestion des risques

Dans le rapport de vérification des bureaux régionaux de la CISR effectuée en 2008, la recommandation suivante a été formulée :

- Élaborer des procédures pour faire face aux cas de gestion des risques, et notamment définir ce qu'est un cas de gestion des risques et quelles sont les responsabilités de l'ASC et des ASR (3.1.1).

L'équipe de vérification a étudié trois cas de gestion des risques au bureau régional du Centre, et deux autres au bureau régional de l'Ouest, dans la période du 1er juillet 2011 au 31 mars 2012. Aucun cas n'a pu être examiné pour le bureau régional de l'Est, où ce type de cas n'est pas répertorié, de sorte qu'il n'existe aucune documentation pertinente à cet égard. Les observations suivantes ont été faites:

- Il n'existe pas, à l'échelle nationale, de procédures écrites qui indiquent en quoi consistent les cas de gestion des risques et quelles sont les mesures à prendre pour faire face à de tels cas;
- Le bureau régional du Centre est le seul bureau régional doté de procédures de sécurité provisoires pour faire face aux problèmes de sécurité liés aux cas de gestion des risques qui peuvent survenir dans les salles d'audience du Centre de surveillance de l'Immigration;
- Chacun des trois bureaux régionaux établit ses propres procédures lorsqu'il doit faire face à des cas de gestion des risques. Dans les trois bureaux, on considère qu'il n'est pas obligatoire de consulter le personnel de sécurité du siège de la CISR;
- L'étude des trois cas au bureau régional du Centre a révélé que l'ASR avait effectué une évaluation des risques et que les mesures nécessaires avaient été prises pour régler les problèmes de sécurité. L'examen des deux cas au bureau régional de l'Ouest a démontré que les procédures non officielles élaborées à l'interne avaient été suivies. Cependant, dans les deux bureaux régionaux, l'information sur les mesures de suivi et les leçons tirées de ces cas n'avait pas été consignée;

- Aucun des trois bureaux régionaux ne possède de dossiers regroupant toute l'information sur ces cas de gestion des risques.
- Parmi les cas de gestion des risques, on n'a répertorié aucun cas pour lequel des mesures de sécurité supplémentaires ont été demandées initialement, mais ont été jugées non nécessaires par la suite;
- Aucun incident de sécurité n'est survenu relativement aux cas de gestion des risques qui ont été examinés;
- Le personnel de sécurité du siège de la CISR a fourni aux bureaux régionaux un modèle pour les aider à déterminer si des mesures de sécurité supplémentaires sont nécessaires pour faire face à des cas de gestion des risques. Cependant, aucun des bureaux régionaux ne l'utilise.

3.1.4 Conclusion – Sécurité

La Politique de sécurité de la CISR élaborée en mars 2009 comporte les lacunes suivantes :

- Elle ne définit pas les rôles et les responsabilités des ASR;
- Elle ne définit pas clairement les rôles et les responsabilités respectifs des DR et de l'ASC en ce qui concerne les pratiques de sécurité dans les bureaux régionaux;
- Elle ne fournit pas de définition de ce qu'est un cas de gestion des risques ni de procédures uniformes pour faire en sorte que tous les cas de ce type soient pris en charge de la même manière;
- Elle ne prévoit pas d'approche systématique pour donner suite aux recommandations découlant des EMR.

3.1.5 Recommandations – Sécurité

Nous recommandons que l'agent de sécurité de la Commission :

3.1.5.1 effectue une révision de la Politique de sécurité de la CISR pour assurer son harmonisation avec les changements apportés à la structure organisationnelle des bureaux régionaux dans le cadre de la réforme du système de protection des réfugiés. Cette révision devrait comprendre les rôles et les responsabilités de l'ASR, de même que la relation entre l'ASC et les DR en ce qui concerne les pratiques de sécurité dans les bureaux régionaux et l'établissement de procédures clairement définies pour la mise en œuvre des recommandations qui découlent des EMR.

3.1.5.2 énonce les critères pour définir ce qu'est un cas de gestion des risques et élabore des procédures pour assurer une prise en charge uniforme des cas de gestion des risques.

3.2 Transactions financières

3.2.1 Critères de vérification relatifs aux comptes créditeurs énoncés dans le Plan d'action de la direction découlant de la vérification des bureaux régionaux de 2008

Des mesures de contrôle opérationnelles et financières adéquates sont en place pour assurer la vérification et le paiement efficaces et efficients des comptes. Nos attentes sont les suivantes :

- Les méthodes financières sont appliquées, et les gestionnaires reçoivent de la formation.

3.2.2 Observations – Comptes créditeurs

L'équipe de vérification a vérifié 25 transactions relatives à des comptes créditeurs dans chacun des trois bureaux régionaux. Depuis la dernière vérification, on a instauré une pratique qui consiste à joindre une étiquette à chaque facture aux fins de la vérification au titre des articles 34 et 33 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP). Quand les Finances d'un bureau régional reçoivent une facture, elles y apposent une étiquette et l'envoient au gestionnaire responsable, avec toute autre documentation pertinente, aux fins de la vérification prévue à l'article 34; cela permet aussi de confirmer que les biens ont été reçus ou que les services ont été fournis. Lorsque la documentation est retournée aux Finances du bureau régional, la vérification pour l'assurance de la qualité est effectuée, et l'agent des finances du bureau régional donne l'approbation prévue à l'article 33. Les Finances du siège de la CISR ont établi des listes de contrôle pour la vérification et l'assurance de la qualité prévues à l'article 34, mais rien n'a permis à l'équipe de vérification de conclure que les bureaux régionaux s'en servent. La vérification et l'assurance de la qualité effectuées au titre de l'article 34 ont simplement été signées ou paraphées pour indiquer qu'elles étaient terminées.

Les Finances du siège de la CISR assuraient une surveillance des comptes créditeurs traités dans les bureaux régionaux, mais elles ont cessé de le faire le 1^{er} avril 2011 en raison du manque de ressources.

Les gestionnaires qui sont investis des pouvoirs délégués en vertu des articles 32 et 34 sont tenus de suivre une formation obligatoire. Le bureau régional de l'Ouest a instauré un examen annuel des pouvoirs délégués, et il offre chaque année aux gestionnaires une séance de formation visant à leur rappeler leurs obligations particulières.

3.2.3 Conclusion – Comptes créditeurs

Dans l'ensemble, le fonctionnement relatif aux comptes créditeurs était adéquat dans chacun des trois bureaux régionaux pour la période examinée.

3.2.4 Critères de vérification relatifs aux voyages énoncés dans le Plan d'action de la direction découlant de la vérification des bureaux régionaux de 2008 (applicables exclusivement au bureau régional de l'Est, car la vérification de 2008 avait révélé un cas de non-conformité)

Le remboursement des frais de déplacement du bureau régional de l'Est est conforme à la Directive sur les voyages du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et aux politiques applicables de la CISR relatives aux voyages. Nos attentes sont les suivantes :

- Tous les voyages font l'objet d'une autorisation officielle préalable;
- Toute dérogation aux politiques est justifiée au moyen des documents appropriés, et ceux-ci sont fournis en vue des approbations prévues à l'article 34;
- La vérification prévue à l'art. 33 est effectuée avant que le paiement soit fait.

3.2.5 Observations – Voyages

L'équipe de vérification a examiné 25 transactions relatives à des voyages traitées par le bureau régional de l'Est. Nous avons constaté que toutes les transactions étaient conformes à la *Directive sur les voyages* du SCT et aux politiques applicables de la CISR relatives aux voyages. Toutes les demandes de voyage ont été préalablement autorisées, conformément à l'article 32, avant la date du voyage. Le système de contrôle intégré de l'outil de gestion électronique facilite la conformité à cet égard. Travel AcXess ne permet pas de réserver des vols tant que le gestionnaire responsable n'a pas donné l'autorisation prévue à l'article 32. Lorsque cette autorisation est donnée, le système émet un numéro d'autorisation de voyage. Dans tous les cas, le gestionnaire responsable avait approuvé le déplacement conformément à l'article 34, et les frais d'hébergement et de repas respectaient les limites fixées.

3.2.6 Conclusion – Voyages

L'échantillon de transactions sélectionnées pour le bureau régional de l'Est était conforme à la *Directive sur les voyages* du SCT et aux politiques applicables de la CISR relatives aux voyages.

3.2.7 Critères de vérification relatifs à l'approvisionnement énoncés dans le Plan d'action de la direction découlant de la vérification des bureaux régionaux de 2008

Les processus de passation de marchés dans les bureaux régionaux de l'Ouest et du Centre sont conformes aux politiques d'approvisionnement du SCT. Nos attentes sont les suivantes :

- Toute la documentation nécessaire pour étayer le processus d'approvisionnement effectué est conservée dans le dossier du contrat.

3.2.8 Observations – Approvisionnement

L'équipe de vérification a examiné 15 transactions du bureau régional de l'Ouest et 15 transactions du bureau régional du Centre afin de vérifier la présence d'un contrat

valide et dûment autorisé au titre de l'article 32, et de la documentation confirmant qu'une demande de propositions a bel et bien été effectuée et que cette documentation est conservée au dossier. Pour l'acquisition de biens ou de services, les documents utilisés par les bureaux régionaux sont des bons de commande, des commandes subséquentes à une convention d'offre à commande (COC), des contrats standards, des lettres d'entente et des bons de commande standards. Nous avons constaté que toutes les transactions dont le montant excédait 10 000 \$ avaient été transférées à l'approvisionnement au siège de la CISR aux fins de l'autorisation prévue à l'article 41 de la LGFP.

Au bureau régional de l'Ouest, nous avons relevé un cas où il manquait un contrat pour étayer le paiement d'une facture téléphonique. Comme les services téléphoniques sont fournis à la Commission par l'entremise de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, c'est ce ministère qui conserve les contrats importants pour les services téléphoniques fournis à divers ministères. Par conséquent, il n'a pas été possible de voir une copie du contrat en question. Cependant, depuis le 1^{er} avril 2012, les contrats de ce genre sont pris en charge par Services partagés Canada.

Au bureau régional du Centre, sur les 15 transactions sélectionnées pour la vérification, 14 étaient conformes à la politique du SCT; à une, il manquait un dossier d'approvisionnement.

3.2.9 Conclusion – Approvisionnement

Les pratiques des bureaux régionaux de l'Ouest et du Centre relativement à la passation des marchés et à l'approvisionnement sont généralement conformes aux politiques applicables du SCT en matière d'approvisionnement.

3.3 Services d'interprétation

3.3.1 Critères de vérification relatifs aux paiements versés aux interprètes énoncés dans le Plan d'action de la direction découlant de la vérification des bureaux régionaux de 2008

Le processus de vérification des paiements versés aux interprètes assure la conformité avec les politiques et procédures de la CISR ainsi qu'avec les politiques applicables du SCT. Nos attentes sont les suivantes :

- La procédure financière sur le traitement des paiements versés aux interprètes a été mise à jour et est appliquée.
- Une liste de vérification de l'assurance de la qualité a été établie et est utilisée.
- La liste de vérification relative à l'article 34 a été modifiée et est utilisée.
- Un processus très serré de vérification par lot de transactions du (SPI) a été instauré.

3.3.2 Observations – Paiements des interprètes

À la suite de la vérification des bureaux régionaux de la CISR menée en 2008, il a été recommandé que les procédures financières soient mises à jour, que les listes de

vérification pour l'assurance de la qualité et l'application de l'article 34 soient modifiées de manière à refléter le processus de paiement des interprètes, et qu'un solide processus de vérification soit instauré.

Les procédures financières relatives au paiement des interprètes ont été mises à jour et sont entrées en vigueur en avril 2009. Ces procédures clarifient les rôles et les responsabilités de divers intervenants importants dans le processus de paiement des interprètes. Les listes de vérification relatives à l'assurance de la qualité et à l'article 34 ont été modifiées en ce qui concerne le processus de paiement des interprètes, conformément à la recommandation découlant de la vérification initiale.

Le processus de vérification qui était en place en 2008 est toujours en vigueur. Dans le cadre de ce processus, les Finances des bureaux régionaux sélectionnent un échantillon de transactions représentant 5 p. 100 d'un lot de paiements à verser, lesquelles sont examinées en se référant aux feuilles de temps et aux contrats correspondants.

L'équipe de vérification a examiné un échantillon de 25 transactions dans chaque bureau régional pour vérifier si le paiement des interprètes est conforme aux politiques et aux procédures de la CISR, ainsi qu'aux politiques applicables du SCT. Nous avons vérifié si les feuilles de temps avaient été remplies chaque jour pour chaque interprète, si les données sur ces feuilles de temps correspondaient aux heures saisies dans le SPI, et si les responsables investis des pouvoirs délégués avaient donné les approbations prévues aux articles 34 et 33. Bien que le processus soit sensiblement le même d'un bureau régional à l'autre, nous avons observé quelques différences. Les éléments communs sont la saisie manuelle des données des feuilles de temps, la mise en lots effectuée chaque semaine par les Finances au siège de la CISR à Ottawa, ainsi que l'examen d'un échantillon représentant 5 p. 100 pour vérifier la conformité par rapport aux articles 34 et 33. Aux bureaux régionaux du Centre et de l'Ouest, le minimum pour la rémunération des interprètes est maintenant fixé à quatre heures pour une demi-journée de travail, et à sept heures pour une journée entière. Cependant, pour le bureau régional de l'Est, ce minimum demeure fixé à trois heures et six heures, respectivement. Les différences entre les bureaux régionaux sont présentées ci-dessous.

Bureau régional de l'Est

Le bureau régional de l'Est a élaboré son propre programme de registre des présences (arrivées et départs) des interprètes connu sous le nom de « Site d'accueil », qui permet de disposer d'un processus plus exact et efficace de surveillance des arrivées et des départs. Le superviseur du SPI examine la saisie de toutes les heures dans le système, comme le prouvent les initiales inscrites en regard des heures dans le SPI.

Parmi les 25 échantillons examinés au bureau régional de l'Est, nous n'avons trouvé aucune erreur dans l'inscription des heures et les paiements versés aux interprètes.

Bureau régional de l'Ouest

Le bureau régional de l'Ouest utilise des feuilles de temps manuelles qui sont remplies en fonction des minutes et signées par l'interprète. Les renseignements sur les feuilles de temps sont ensuite saisis dans le SPI. Il n'y avait aucun élément prouvant que ces renseignements étaient révisés par le superviseur du SPI. Dans les cas des audiences tenues à Calgary, à Edmonton ou à Winnipeg, les feuilles de temps sont transmises par télécopieur à Vancouver pour y être traitées. Une fois qu'il y a eu vérification d'un échantillon de 5 p. 100, les données visées à l'article 34 sont vérifiées par le greffier et celles visées à l'article 33 sont autorisées par les Finances régionales.

Parmi les 25 transactions examinées au bureau régional de l'Ouest qui ont été révisées, nous avons trouvé trois cas pour lesquels il n'y avait aucune feuille de temps justifiant les heures inscrites dans le SPI.

Bureau régional du Centre

Le bureau régional du Centre utilise une feuille de temps en Excel pour les signatures du registre à l'arrivée et au départ des interprètes. Le temps travaillé est inscrit par intervalles de 15 minutes, et non par minute. Dans le cas des audiences tenues à Rexdale ou à Niagara Falls, les feuilles de temps sont manuscrites et transmises par télécopieur au bureau régional du Centre. Le bureau régional du Centre dispose également de registres séparés qui sont remplis par le commissaire pour inscrire les renseignements sur les audiences, comme le nom des participants à l'audience et la durée de l'audience. Ces registres servent à confirmer les renseignements figurant sur les feuilles de temps.

Parmi les 25 transactions examinées au bureau régional du Centre, nous n'avons trouvé qu'un cas pour lequel il n'y avait pas de feuille de temps justifiant les heures indiquées dans le SPI, un cas pour lequel les heures indiquées dans le SPI ne correspondaient pas aux heures figurant sur la feuille de temps et trois cas où des erreurs mineures dans les chiffres ont été notées.

3.3.3 Conclusion – Paiements versés aux interprètes

La saisie manuelle des renseignements sur la feuille de temps dans le SPI entraîne des erreurs dans les heures pour lesquelles les interprètes sont rémunérés. Toutefois, le processus de paiement des interprètes est conforme aux politiques et procédures de la CISR.

3.3.4 Recommandations – Paiements versés aux interprètes

Nous recommandons au directeur général des Opérations :

3.3.4.1 de mettre en œuvre une méthode normalisée de saisie des heures des interprètes sur les feuilles de temps;

3.3.4.2 d'élaborer un système efficace visant à s'assurer de l'exactitude des heures inscrites dans le SPI.

3.3.5 Critères de vérification relatifs aux contrats des interprètes énoncés dans le Plan d'action de la direction découlant de la vérification des bureaux régionaux de 2008

Des mesures de contrôle sont en place pour garantir que la passation de marchés de services d'interprétation est conforme aux politiques de la CISR. Nos attentes sont les suivantes:

- Faire en sorte d'avoir au dossier l'examen valide des compétences linguistiques pour toutes les langues visées par un marché de services, les cotes de sécurité et les contrats.

3.3.6 Observations – Contrats des interprètes

L'équipe de vérification a examiné les contrats des interprètes au bureau régional de l'Est et au bureau régional du Centre et a fait les observations suivantes :

1. Au bureau régional de l'Est, 25 contrats d'interprètes ont été examinés, et tous les contrats ont été approuvés et les dates des contrats étaient valides. Les cotes de sécurité liées aux 25 contrats des interprètes étaient valides. Quant aux langues étrangères parlées au titre de certains contrats et aux exigences liées au français et/ou à l'anglais, les résultats suivants ont été établis. Plus précisément, dans le cas où un interprète échouait à l'examen de langue, le contrat de cette personne n'était pas modifié en conséquence :

- un dossier n'a pas pu être récupéré avec tous les documents à l'appui sur l'examen de langue et aucun élément de preuve n'a été examiné pour confirmer la réussite de l'examen de langue étrangère et de l'examen de français et/ou de l'anglais;
- un dossier ne contenait aucune documentation confirmant la réussite de l'examen de langue étrangère et de l'examen de français et/ou de l'anglais;
- quatre dossiers ne contenaient pas les résultats de l'examen de langue étrangère documenté en raison de la rareté de la langue parlée;
- trois dossiers ne comportaient aucun résultat documenté de l'examen de langue étrangère;
- quatre dossiers comportaient un résultat d'échec de l'examen de français et/ou de l'anglais;
- deux dossiers comportaient un résultat d'échec de l'examen de langue étrangère.

Aucun élément de preuve n'indique que l'examen ou la reprise de l'examen pour ces interprètes était en cours pour les cas où il y avait eu un échec de l'examen de langue et où les résultats ne figuraient pas au dossier. Dans le cas des dossiers ne comportant aucun examen normalisé de langue (en raison de la rareté de la langue), aucun élément de preuve n'indiquait que des mesures précises avaient été prises pour régler cette question.

Il a également été noté que les documents figurant dans les dossiers physiques n'étaient pas structurés dans un ordre précis. En outre, aucun élément de preuve n'indique qu'un processus existe pour s'assurer que les interprètes ont des résultats valides pour les examens de langue étrangère et du français et/ou de l'anglais.

Toutefois, le bureau régional de l'Est a élaboré un processus de surveillance pour les dates d'expiration des contrats et les cotes de sécurité.

2. Au bureau régional du Centre, 25 contrats d'interprète ont été examinés et l'équipe de vérification a fait les constatations suivantes : tous les contrats ont été approuvés et les dates de contrat et les cotes de sécurité étaient valides. Toutefois, les questions suivantes ont été soulevées concernant les résultats des examens de langue :

- trois dossiers ne comportaient aucune indication de l'examen de français même si le français était la langue du contrat (les trois interprètes ont commencé à travailler avant la mise au point de l'examen);
- cinq dossiers ne contenaient aucun résultat de l'examen de langue étrangère en raison de la rareté de la langue parlée;
- deux dossiers ne comprenaient aucune preuve de la reprise de l'examen dans le cas d'un échec de l'examen de langue par l'interprète.

Il faut noter que le bureau régional du Centre a mené 100 p. 100 des vérifications des dossiers sur les interprètes après la mise en place d'une liste de vérification versée dans chaque dossier. Les constatations de la vérification de 2011 étaient similaires aux constatations de la présente vérification.

Nous avons également noté que, et il s'agit d'une pratique exemplaire, les résultats des examens étaient inscrits sur la page couverture du dossier, ce qui permettait au personnel chargé des services d'interprétation de faire une surveillance plus efficace.

3. Le personnel régional que l'équipe de vérification a rencontré a soulevé un certain nombre de questions liées aux examens de langue, entre autres, l'absence d'une procédure normalisée pour les examens de langue étrangère rare, la qualité de l'examen utilisé pour évaluer les capacités linguistiques en langue étrangère et le fondement de la note de passage de 70 %.

4. L'équipe de vérification n'a observé aucun élément prouvant qu'une norme précise traiterait des questions suivantes :

- la surveillance des dates d'expiration des contrats et des cotes de sécurité;
- la surveillance des examens de langue étrangère et de français et/ou d'anglais.

De plus, aucun processus national ne traite de la surveillance des écarts possibles dans la qualité des examens de langue, et aucun processus national n'est établi pour surveiller l'expiration des contrats et des cotes de sécurité. La CISR doit gérer le risque d'avoir des interprètes qui n'ont pas été soumis à des examens appropriés et/ou qui ont échoué aux examens liés à la langue d'interprétation, ce qui, en retour, pourrait avoir les conséquences suivantes :

- la signature de contrats avec des interprètes sans savoir s'ils se sont qualifiés adéquatement;
- la contestation, par le conseil ou l'intervenant, du travail de l'interprète à l'audience.

3.3.7 Conclusion – Contrats des interprètes

Tous les contrats examinés ont été approuvés et comportent des dates et des cotes de sécurité valides. Toutefois, la procédure relative aux examens de langue serait déficiente, selon les échantillons examinés.

3.3.8 Recommandations – Contrats des interprètes

Nous recommandons que le directeur général des Opérations :

3.3.8.1 établis, de concert avec les bureaux régionaux, des procédures applicables à l'ensemble de la CISR afin de traiter des questions suivantes :

1. des procédures nationales en vue de surveiller correctement les résultats des examens de langue étrangère, de français et/ou d'anglais de tous les interprètes et, au besoin, de prendre les mesures collectives nécessaires, comme la reprise des examens lorsqu'un interprète a échoué à un examen ou la préparation d'un examen pour les langues qui n'ont pas déjà fait l'objet d'un examen;
2. proposition d'une solution en vue de prévoir un examen pour les langues rares dans les cas où aucun examen normalisé n'existe.

3.4 Ressources humaines

3.4.1 Critères de vérification de la dotation énoncés dans le Plan d'action de la direction découlant de la vérification des bureaux régionaux de 2008

Les pratiques régionales en matière de dotation sont conformes aux politiques de la CISR ainsi qu'à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (LEFP). Nos attentes sont les suivantes :

- Disposer de dossiers de dotation suffisamment documentés en vue de démontrer qu'ils sont conformes à la LEFP et aux politiques applicables de la CISR.

3.4.2 Observations – Dotation

En 2009, la Commission de la fonction publique (CFP) a procédé à la vérification des activités de dotation de la CISR pour la période comprise entre le 1^{er} janvier 2006 et le 30 juin 2009. À la suite de cette vérification, la CFP a demandé à la CISR de présenter un plan d'action assorti de réalisations attendues – un rapport ministériel sur l'obligation de rendre compte en dotation (RMORCD pour 2010-2011 et pour 2011-2012). Après avoir examiné soigneusement le rapport de vérification de la CFP, nous avons déterminé que nos critères de vérification étaient déjà compris dans la vérification de la CFP. Pour ne pas doubler les efforts déployés par la CFP dans l'examen détaillé des réalisations attendues d'après le plan d'action de la CISR, nous avons limité notre champ de

vérification à la vérification des RMORCD et de la documentation à l'appui préparée par la CISR, au plan d'action exigé assorti de réalisations attendues et à la réponse de la CFP à la CISR pour assurer la conformité des pratiques régionales de dotation avec les politiques applicables de la CISR et la LEFP.

1. La vérification interne effectuée par la CISR comprenait l'examen de la documentation suivante, qui décrivait les opérations et les mesures de la CISR liées à la vérification de la CFP ainsi que les recommandations générales figurant dans le rapport de vérification de la CFP :

- la CISR a élaboré un plan d'action complet et détaillé (plan d'action et réalisations attendues pour 2010-2011 – RMORCD, et plan d'action et réalisations attendues pour 2011-2012 – RMORCD);
- l'ensemble de la politique de dotation des RH de la CISR a été examiné et mis à jour, le cas échéant;
- à partir des résultats de la vérification, d'autres documents ont été rédigés pour améliorer les activités de dotation :
 - séances d'information « Comment se préparer à un processus de sélection »
 - procédures pour les dotations non impératives
 - modèle de justification des nominations intérimaires de plus de 12 mois
 - guide de rédaction sur la justification d'un processus non annoncé
 - guide de rédaction sur la justification du choix de la bonne personne
- une liste de vérification a été établie pour s'assurer du respect de toutes les procédures appropriées et de l'inclusion de la documentation dans le dossier des RH;
- une liste de vérification de l'assurance de la qualité a été établie pour s'assurer du respect des normes des RH visant le dossier de dotation;
- depuis mars 2010, la CISR a mis en œuvre un nouveau processus d'assurance de la qualité prévoyant l'examen complet de tous les dossiers de dotation;
- depuis 2010, tous les gestionnaires dotés du pouvoir délégué en RH doivent suivre un cours obligatoire d'appoint en RH;
- en 2011, la CISR a commencé à obliger les conseillers en RH qui n'étaient pas préalablement qualifiés au titre de la LEFP à le devenir. Entre autres exigences, ils ont dû obtenir la note de passage à l'Examen de connaissances sur le cadre de nomination;
- en 2010-2011, un projet pilote a été lancé en vertu duquel les gestionnaires régionaux en RH et leur personnel des bureaux régionaux du Centre et de l'Est

relevaient de la Direction générale des ressources humaines et du perfectionnement professionnel (DGRHPP), au siège de la CISR, au lieu de relever du directeur régional. L'objectif de ce projet était de déterminer s'il était possible de renforcer la capacité en RH et d'améliorer les services généraux offerts aux gestionnaires régionaux et à leur personnel en faisant relever de la DGRHPP tout le personnel des RH. Selon la haute direction, ce projet, qui a pris fin le 31 mars 2011, a été couronné de succès. En conséquence, il a été déterminé de rendre ce changement organisationnel permanent pour les trois bureaux régionaux à compter d'avril 2011.

2. En raison du RMORCD de la CISR pour 2011-2012, la CFP a donné à la CISR la cote « acceptable ».

3. Dans son *Rapport sur l'entente concernant le suivi de la Vérification de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada*, la CFP a fait les déclarations suivantes :

- Les résultats du RMORCD de 2010-2011 démontrent d'ailleurs que la CISR a pris des mesures pour améliorer ses pratiques de dotation à la suite des recommandations formulées dans le rapport de vérification de 2009;
- Les travaux de vérification de la CFP, portant sur une période d'un an (de juillet 2009 à juin 2010), ont révélé que les nominations et processus de nomination de la CISR sont, en général, conformes à la LEFP, au cadre de nomination de la CFP et aux autres autorisations en vigueur.

3.4.3 Conclusion et recommandation – Dotation

D'après l'examen des documents mentionnés dans la section sur les observations et le rapport de 2011 de la CFP sur le suivi de la vérification, nous confirmons que les pratiques régionales de dotation sont conformes aux politiques de la CISR ainsi qu'à la LEFP. Il est recommandé que les efforts déployés au cours des dernières années se poursuivent à l'avenir.

3.5 Surveillance organisationnelle

3.5.1 Critères de vérification relatifs à la surveillance organisationnelle énoncés dans le Plan d'action de la direction découlant de la vérification des bureaux régionaux de 2008

Des mesures de contrôle sont mises en œuvre de manière cohérente dans les bureaux régionaux. Nos attentes sont les suivantes :

- Un cadre de surveillance a été élaboré pour l'organisation;
- Un programme de surveillance permanente a été mis au point pour les Finances et les RH.

3.5.2 Observations – Cadre de surveillance

Lors de la vérification des bureaux régionaux effectuée en 2008, l'équipe de vérification a recommandé l'élaboration d'un cadre de surveillance organisationnelle. La haute direction a répondu en indiquant qu'une initiative en matière de contrôles de gestion fondamentaux était en cours et qu'elle donnerait suite à cette recommandation. Le cadre de contrôle de gestion est un système de contrôles internes, plus ou moins officiel, qui est mis en place par la haute direction pour favoriser l'atteinte de ses objectifs.

Dans le cadre de la vérification de suivi, l'équipe de vérification a recueilli des preuves du lancement, au début de 2007, d'une initiative de contrôles de gestion fondamentaux, comportant les quatre phases suivantes :

1. conception et planification du projet de contrôles de gestion fondamentaux
2. analyse et validation des écarts
3. plan d'action
4. mise en œuvre du cadre

En septembre 2007, le Conseil de gestion du président (CGP) a validé l'analyse des écarts en vue de l'initiative et a également approuvé 18 contrôles prioritaires pour la CISR. En 2008, un plan d'action principal visant à donner suite aux contrôles prioritaires a été élaboré et présenté au CGP pour approbation. Depuis, l'initiative a été interrompue en raison des changements organisationnels et du taux de roulement du personnel clé.

Toutefois, d'autres aspects du cadre de surveillance ont été élaborés et mis en œuvre, notamment :

- les politiques ont été élaborées pour les Finances, y compris en ce qui a trait aux voyages et aux approvisionnements;
- les RH ont élaboré des politiques pour s'assurer que la dotation se conforme à la LEFP;
- un cadre de gestion des risques a été mis en œuvre;
- les résultats de la gestion du rendement du tribunal sont en voie d'établissement et de mise en œuvre;
- la Direction de la sécurité a élaboré un ensemble de politiques depuis la dernière vérification;
- des procédures ont été élaborées, à l'échelle nationale, et dans certains cas, à l'échelle régionale, dans certains secteurs, comme les voyages et la rémunération des interprètes.

3.5.3 Observations – Surveillance des finances et des ressources humaines

Des mécanismes de surveillance ont été mis au point dans les secteurs des ressources humaines et des finances. La CISR a mis en œuvre, pour le secteur des ressources humaines, une liste de vérification qui est jointe à chaque dossier de dotation et est remplie par le conseiller en ressources humaines. Elle a aussi mis en œuvre un programme d'assurance de la qualité dans le cadre duquel les Ressources humaines au siège de la CISR examinent tous les dossiers de dotation. Si des écarts sont découverts dans un dossier de dotation, ils sont corrigés avant qu'une offre d'emploi ne soit faite. Le programme de surveillance des finances consiste en un examen mensuel de tous les types de transactions financières prélevées par échantillonnage, notamment les salaires, les comptes créditeurs, les paiements versés aux interprètes et d'autres paiements de fonctionnement et d'entretien.

3.5.4 Conclusion – Surveillance organisationnelle

Un cadre de surveillance organisationnelle a été élaboré grâce à l'initiative de contrôle de gestion fondamental, mais il a été mis en œuvre en partie seulement. Des programmes de surveillance ont cependant été mis en place pour les Ressources humaines et les Finances (voir 3.5.3).

3.5.5 Recommandation – Surveillance organisationnelle

Nous recommandons que la haute direction :

3.5.5.1 examine le cadre des contrôles de gestion fondamentaux de 2008 et son plan d'action et accorde une attention particulière à la concordance entre les risques actuels et les risques émergents qui ont été relevés dans les registres de risque national et régionaux. La concordance entre les risques et leurs mesures de contrôle applicables devrait être pertinente en rapport avec les changements apportés à la structure organisationnelle des bureaux régionaux dans le cadre de la réforme du système de protection des réfugiés, et elle devrait en tenir compte.

4 Conclusion

Outre certaines exceptions que nous avons soulignées dans notre rapport, nous tirons les conclusions suivantes :

- Les processus administratifs qui ont été examinés pendant la vérification sont généralement conformes aux politiques et aux procédures pertinentes de la CISR et du gouvernement du Canada;
- Les contrôles de gestion connexes reflètent généralement les objectifs relatifs à l'efficacité en matière de conception et de fonctionnement liés aux critères détaillés figurant à l'annexe A.

Annexe A – Objectifs et critères de vérification

Objectif de vérification	
Le suivi de la vérification des bureaux régionaux avait pour objet de vérifier et de garantir qu'ont été réalisés le plan et le calendrier de mise en œuvre proposés par les gestionnaires des bureaux régionaux, à la suite des recommandations formulées lors de la vérification, ainsi que de déceler les lacunes ou les écarts liés à la mise en œuvre du plan et du calendrier.	
Critères	Sous-critères
Sécurité	
1.0 Des mesures de sécurité adéquates sont en place dans les bureaux régionaux pour prendre en compte les plus récentes EMR et les risques accrus associés à la tenue d'audiences précises.	1.1 Un cadre de sécurité régional a été élaboré pour l'ensemble de la CISR.
	1.2 Une procédure énonçant les étapes à suivre pour préparer les audiences à haut risque est en place.
Finances	
2.0 Des mesures de contrôle opérationnelles et financières adéquates sont en place pour assurer la vérification et le paiement efficient et efficace des comptes.	2.1 Les méthodes financières sont appliquées, et les gestionnaires reçoivent de la formation.
Paiements versés aux interprètes	
3.0 Le processus de vérification des paiements des services d'interprétation garantit le respect des politiques et des procédures de la CISR et des politiques du SCT applicables.	3.1 La procédure financière sur le traitement des paiements versés aux interprètes a été mise à jour et est appliquée.
	3.2 Une liste de vérification de l'assurance de la qualité a été établie et est utilisée.
	3.3 La liste de vérification relative à l'article 34 a été modifiée et est utilisée.
	3.4 Un processus très serré de vérification par lot de transactions du Système de paiement des interprètes (SPI) a été instauré.
Approvisionnement	
4.0 Les processus de passation de marchés dans les bureaux régionaux sont conformes aux politiques d'approvisionnement du SCT.	4.1 Toute la documentation nécessaire pour étayer le processus d'approvisionnement effectué est conservée dans le dossier du contrat.
Voyages	
5.0 Le remboursement des frais de déplacement est conforme à la Directive sur les voyages du SCT et aux politiques applicables de la CISR concernant les voyages pour le bureau régional de l'Est.	5.1 Tous les voyages font l'objet d'une autorisation officielle préalable.
	5.2 Tous les documents pertinents servant à justifier la non-conformité sont joints en vue des approbations prévues à l'art. 34.
	5.3 La vérification prévue à l'art. 33 est effectuée avant que le paiement soit fait.
Contrats des interprètes	
6.0. Des mesures de contrôle sont en place pour garantir que la passation de marchés de services d'interprétation est conforme aux politiques de la CISR.	6.1 L'attestation de réussite à l'examen de compétence linguistique pour toutes les langues qui font l'objet d'un contrat, l'attestation de cotes de sécurité et les contrats sont versés au dossier.
Ressources humaines	
7.0 Les pratiques de dotation régionales sont conformes aux politiques de la CISR et de la LEFP.	7.1 Les dossiers de dotation sont suffisamment documentés pour démontrer que le processus est conforme à la <i>Loi sur la réforme de la fonction publique</i> (LRFP) et aux politiques de la CISR.
Surveillance organisationnelle	
8.0 Des mesures de contrôle sont mises en œuvre de manière cohérente dans les bureaux régionaux.	8.1 Un cadre de surveillance a été élaboré pour l'organisation.
	8.2 Un programme de surveillance permanente a été mis au point pour les Finances et les Ressources humaines.

Annexe B – Réponse de la direction et plan d'action

<i>Recommandation</i>	<i>Réponse de la direction et plan d'action</i>	<i>Gestionnaire responsable</i>	<i>Calendrier d'exécution</i>
Sécurité			
3.1.5.1 Effectuer une révision de la Politique de sécurité de la CISR pour assurer son harmonisation avec les changements apportés à la structure organisationnelle des bureaux régionaux dans le cadre de la réforme du système de protection des réfugiés. Cette révision devrait comprendre les rôles et les responsabilités de l'ASR, de même que la relation entre l'ASC et les directeurs régionaux en ce qui concerne les pratiques de sécurité dans les bureaux régionaux et l'établissement de procédures clairement définies pour la mise en œuvre des recommandations qui découlent des EMR.	Une révision permanente de toutes les politiques de sécurité est en cours. Il est prévu d'élaborer un plan de sécurité organisationnel triennal. La Politique de sécurité de la CISR mise à jour présentera les rôles et responsabilités de l'ASR, ainsi que la relation entre l'ASC et les DR ou les greffiers des Services communs conformément à la <i>Loi visant à protéger le système d'immigration du Canada</i> . De nouvelles procédures visant à mettre en œuvre les recommandations formulées par suite des EMR seront élaborées et soumises à l'approbation du CGP.	DG, DGPSI et directeur, Services de sécurité	T3 2012-2013
3.1.5.2 Énoncer les critères pour définir ce qu'est un cas de gestion des risques et élaborer des procédures pour assurer une prise en charge uniforme des cas de gestion des risques.	Les Services de sécurité travailleront avec toutes les sections, le directeur général, Greffe et services régionaux pour créer et élaborer des procédures pour les cas de gestion des risques.	DG, DGPSI et directeur, Services de sécurité	T2 2012-2013
Paiements versés aux interprètes			
3.3.4.1 Mettre en œuvre une méthode normalisée de saisie des heures des interprètes sur les feuilles de temps.	Un contrat normalisé a été établi; il est utilisé par tous les bureaux régionaux pour assurer la cohérence et l'exactitude des données. Le contrat normalise les heures minimales dans l'ensemble des bureaux régionaux et les sections ainsi que le paiement horaire lorsque les services des interprètes dépassent huit heures consécutives et lorsqu'ils doivent travailler les fins de semaine.	Coordonnateur national et greffier, Services communs / gestionnaire des Opérations	T4 2012-2013

**Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Vérification des bureaux régionaux**

	<p>Grâce à la création de greffes séparés (SI, Services communs et SPR), le processus actuel pour consigner les heures de travail des interprètes est en cours d'examen. Des procédures internes seront établies pour assurer l'exactitude et la normalisation de la saisie des heures et des processus mis en place en vue de faire le suivi régulier de la consignation du temps. Des réunions bimensuelles sont tenues pour discuter des questions opérationnelles et des nouveaux enjeux liés au programme des interprètes de la CISR afin d'assurer une plus grande cohérence interrégionale. Les participants à ses réunions comprennent les suivants : les greffiers des Services communs, les coordonnateurs des services d'interprétation, le coordonnateur du Programme national des services d'interprétation et les représentants des Services de l'approvisionnement et de la sécurité.</p>		En cours depuis 2012
<p>3.3.4.2 Élaborer un système efficace visant à s'assurer de l'exactitude des heures inscrites dans le SPI.</p>	<p>Des instructions écrites, qui ont été remises au coordonnateur des services d'interprétation de chaque bureau régional, établissent la norme nationale quant au minimum d'heures de travail, soit 4 heures le matin et 3 heures l'après-midi.</p> <p>De nouvelles procédures internes seront établies pour assurer le suivi régulier de la consignation du temps. En outre, afin d'assurer la consignation homogène des heures des interprètes et leur saisie dans le SPI, de la formation sera donnée aux employés à qui ces pouvoirs ont été délégués.</p>	<p>Coordonnateur national et greffier, Services communs / gestionnaire des Opérations</p>	T4 2012-2013

Contrats des interprètes

<p>3.3.8.1 Établir, de concert avec les bureaux régionaux, des procédures applicables à l'ensemble de la CISR afin de traiter des questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ des procédures nationales en vue de surveiller correctement les résultats	<p>En novembre 2012, le personnel du Programme des interprètes, de concert avec l'Approvisionnement et les Services juridiques, ont élaboré une définition et un processus normalisés d'accréditation et d'examen pour les interprètes. De plus, une définition a été établie pour</p>	<p>Coordonnateur national et greffier / gestionnaire des Opérations</p>	T4 2012-2013
---	--	---	--------------

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Vérification des bureaux régionaux

des examens de langue étrangère, de français et/ou d'anglais de tous les interprètes et, si nécessaire, prendre les mesures collectives nécessaires, comme la reprise des examens lorsqu'un interprète a échoué à un examen ou la préparation d'un examen pour les langues qui n'ont pas déjà fait l'objet d'un examen;

- une solution en vue de prévoir un examen pour les langues rares dans les cas où aucun examen normalisé n'existe.

les langues et dialectes rares.

Le coordonnateur national des services d'interprétation surveillera de manière continue l'application des définitions et processus dès qu'ils seront approuvés.

Le Programme des interprètes a augmenté le nombre de ses examens d'accréditation; nous avons maintenant des examens pour 73 langues. Une étude trimestrielle des pays sources est effectuée pour déterminer s'il y a lieu de créer des examens pour de nouvelles langues. Dans le cas des examens pour les langues et dialectes rares, le Programme des interprètes continuera d'utiliser l'examen normalisé à vue de la Déclaration universelle des droits de l'homme du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (disponible dans 362 langues sur leur site Web). Dans les cas où la CISR n'a pas d'examen pour des langues ou dialectes rares ou peu utilisés, le Programme des interprètes recommandera d'utiliser une entreprise tierce pour assurer des services d'interprétation.

Surveillance organisationnelle

3.5.5.1 Examiner le cadre des contrôles de gestion fondamentaux de 2008 et son plan d'action et accorder une attention particulière à la concordance entre les risques qui ont été relevés dans les registres de risque national et régionaux. La concordance entre les risques et leurs mesures de contrôle applicables devrait être pertinente en rapport avec les changements apportés à la structure organisationnelle des bureaux régionaux dans le cadre de la réforme du système de protection des réfugiés, et elle devrait en tenir compte.

Le profil de risque de l'organisation sera mis à jour à la fin de 2012 pour tenir compte de tous les risques importants auxquels la CISR est exposée aux échelons national et régional. À la suite de la mise en œuvre des changements à la structure et à la gouvernance organisationnelles dans les bureaux régionaux et au siège de la CISR, à la date d'entrée en vigueur du projet de loi C-31, une analyse à jour des risques existants sera effectuée et des mesures de contrôle seront mises en œuvre.

DG, DGPSI, directeur, DPPG et les responsables des risques à déterminer

T3 2012-2013 pour le profil de risque de l'organisation et autres après la date d'entrée en vigueur