

Vérification de la gestion des changements apportés aux applications

Rapport final

Rapport n° 16/09

Le 9 décembre 2009

Distribution :

Dest : Président et chef de la direction

Premier vice-président et chef de la direction financière
Premier vice-président, Solutions technologiques et d'affaires
Vice-président et contrôleur général
Vice-président et chef des Services informatiques
Vice-président et trésorier
Vice-président, Services aux clients
Directeur de groupe, Prestation de solutions d'affaires
Trésorier adjoint
Directeur d'exécution de programmes, Finances
Directeur d'exécution de programmes, Financement
Directeur d'exécution de programmes, Assurances
Directeur d'exécution de programmes, RH/Services juridiques/Groupe du président
Directeur d'exécution de programmes, Développement des affaires
BS&T - Partenaires des services à la clientèle
Ingénieur principal en logiciels financiers

CC :

Premier vice-président, Ressources humaines
Premier vice-président, Groupe des produits de financement
Premier vice-président, Assurances
Premier vice-président, Services juridiques et secrétaire
Premier vice-président, Développement des affaires
Vice-président, Planification stratégique et Communications
Directeur de groupe, Infrastructure et Opérations
Directeur de groupe, Planification et Relations gouvernementales
Directeur principal, Bureau du vérificateur général
Directeur de groupe, Bureau du vérificateur général

Équipe de vérification
S. Slechta
F. Tian

Vice-présidente, Vérification interne
M. Ryan

Introduction

Conformément à son plan de vérification de 2009, la Vérification interne d'EDC a réalisé une vérification des contrôles de la gestion des changements apportés aux applications.

Objectifs et portée de la vérification

L'objectif général de la vérification consistait à évaluer l'efficacité des contrôles mis en place pour déterminer si les changements sont documentés, testés et autorisés avant le passage à la production. Dans le contexte de cet objectif, nous avons examiné les éléments de risque d'ERM suivants et les contrôles d'atténuation : risque lié à la gouvernance, risque lié aux systèmes, risque de fraude, risque lié à l'éthique et risque de non-conformité. La portée de notre vérification s'est limitée à évaluer l'efficacité de la conception des contrôles pour les systèmes C3, CRS, CAS, FIRM, GAS, GLOBEX, MBC, MTIP, UFS et PS HR. Pour ces applications, notre évaluation des contrôles de la gestion des changements s'est limitée à des survols. Notre vérification a inclus des tests détaillés et donc une évaluation de l'efficacité opérationnelle des contrôles de la gestion des changements pour les applications PS FIN et ACBS. Le travail de vérification a été effectué depuis le mois d'août jusqu'au mois d'octobre 2009.

Opinion de la Vérification interne

Selon nous, il existe des possibilités d'améliorer les contrôles¹ encadrant la gestion des changements apportés aux applications. Dans certains cas, les changements apportés aux applications de gestion sont amenés dans l'environnement de production par la personne qui a conçu et élaboré les changements dans l'environnement de développement. La possibilité de concevoir les changements et de les faire passer à la production ne permet pas une séparation adéquate des tâches. Nous avons également constaté qu'en ce qui concerne PeopleSoft Financials, les documents de la gestion des changements ne sont pas toujours établis et gardés, notamment les approbations des demandes de modifications et les résultats des essais d'acceptation par les utilisateurs. Nous avons recommandé qu'une personne indépendante du développement et des essais fasse passer les changements à l'étape de production et que les principaux artefacts de la gestion des changements soient gardés à l'appui des changements apportés à PeopleSoft Financials.

¹ Nos opinions standard de vérification sont les suivantes :

- **Contrôles forts** : Des contrôles clés ont été efficacement conçus et fonctionnent comme prévu. Des contrôles internes exemplaires existent. Les objectifs du processus vérifié seront très probablement atteints.
- **Bien contrôlé** : Des contrôles clés ont été efficacement conçus et fonctionnent comme prévu. Les objectifs du processus vérifié seront probablement atteints.
- **Possibilités d'amélioration des contrôles** : Un ou plusieurs contrôles clés n'existent pas, ne sont pas bien conçus ou ne fonctionnent pas comme prévu. Il se peut que les objectifs du processus ne soient pas atteints. Du point de vue des finances et/ou de la réputation, l'incidence sur le processus vérifié est plus qu'insignifiante. De promptes mesures s'imposent.
- **Non contrôlé** : De nombreux contrôles clés n'existent pas, ne sont pas bien conçus ou ne fonctionnent pas comme prévu. Les objectifs du processus ne sont probablement pas atteints. Du point de vue des finances et/ou de la réputation, l'incidence sur le processus vérifié est importante. Des mesures doivent être prises immédiatement.

Constatations de la vérification et recommandations

1. PeopleSoft Financials (PS FIN) - Contrôles de la gestion des changements apportés à l'application

Les artéfacts à l'appui des changements apportés à l'application PS FIN ne sont pas toujours documentés ni gardés dans le cadre du processus de gestion des changements. Plus précisément, nous avons constaté que les demandes de changements approuvées, les essais d'acceptation par les utilisateurs et les approbations de passage à la production ne sont pas toujours documentés ni gardés. Nous avons aussi constaté que les développeurs ont la possibilité de faire passer les changements dans des bibliothèques de production et le font dans le cadre de leurs pratiques de migration. Toutes ces lacunes de contrôle prises ensemble créent un risque de changements erronés ou non autorisés qui pourraient être apportés à l'application PS FIN sans être détectés à temps. Nous avons recommandé qu'une séparation des tâches soit maintenue entre les activités de développement et la migration vers l'environnement de production. En outre, les principaux artéfacts de la gestion des changements devraient être gardés, notamment les approbations des demandes de modifications, les résultats des essais des utilisateurs et les approbations de migration à la production.

Constatation - Problème majeur²

Responsable de l'intervention - Directeur d'exécution de programmes, BSD

Date d'échéance - Toutes les mesures doivent être mises en œuvre d'ici le deuxième trimestre de 2010

2. Migration des changements vers la production

Dans un certain nombre de cas, nous avons constaté que les changements étaient mis en œuvre dans l'environnement de production par le développeur qui avait aussi conçu et élaboré la solution dans l'environnement de développement. La possibilité de concevoir les changements et de les faire passer ensuite à la production ne permet pas une séparation adéquate des tâches. Nous avons également constaté dans certains cas que les personnes qui donnent l'approbation de faire passer les changements dans l'environnement de production n'ont pas nécessairement un poste de direction et n'ont pas toujours été nommées responsables des systèmes. Par conséquent, il y a une très grande variété parmi les personnes qui donnent les approbations, en ce qui concerne leur niveau, leurs connaissances des changements et leur indépendance par rapport aux activités détaillées de développement et d'essais. Nous recommandons qu'une personne indépendante du développement et des essais fasse passer les changements à l'étape de production. De plus, une matrice d'approbation devrait être mise au point pour documenter les autorités d'approbation requises pour chaque application.

Constatation - Problème majeur

Responsables de l'intervention - Partenaires des services à la clientèle et directeurs d'exécution de programmes, BSD

Date d'échéance - 1T2010

² Cotes attribuées aux résultats de la vérification :

Problème majeur - Un contrôle clé n'existe pas, est mal conçu ou ne fonctionne pas comme prévu et le risque financier et/ou de réputation est plus qu'insignifiant. L'objectif du processus sur lequel porte le contrôle ne sera probablement pas atteint. Des mesures correctives sont requises pour que les contrôles soient rentables et/ou que les objectifs du processus soient atteints.

Problème modéré - Un contrôle clé n'existe pas, est mal conçu ou ne fonctionne pas comme prévu et le risque financier et/ou de réputation pour le processus est plus qu'insignifiant. Cependant, un contrôle compensatoire existe. Des mesures correctives sont requises pour éviter de compter uniquement sur les contrôles compensatoires et/ou pour s'assurer que les contrôles sont rentables.

Problème mineur - Faiblesse dans la conception et/ou dans le fonctionnement d'un contrôle qui n'est pas un contrôle clé. Il est peu probable qu'il y ait des répercussions sur la capacité d'atteindre les objectifs. Des mesures correctives sont suggérées pour s'assurer que les contrôles soient rentables.

3. Essais d'acceptation par les utilisateurs

Au cours de la vérification, nous avons remarqué que les essais d'acceptation par les utilisateurs sont parfois effectués par des analystes des systèmes de gestion de l'équipe de développement et pas toujours par les utilisateurs de la fonction de gestion. Nous avons aussi remarqué que les résultats des essais d'acceptation par les utilisateurs ne sont pas toujours documentés ni gardés. Nous recommandons que, quel que soit le profil des changements (majeurs, mineurs ou urgents), l'utilisateur approprié teste les changements dans un environnement séparé ou, tout au moins, examine les résultats des essais effectués par un analyste des systèmes de gestion. Nous recommandons que, dans les situations d'urgence où il n'est pas possible de faire des essais d'utilisateur avant de mettre les changements en œuvre, les utilisateurs les testent ou vérifient que les résultats sont acceptables après la migration dans l'environnement de production. Cet examen postproduction doit être documenté et gardé.

Constatation - Problème modéré

Responsables de l'intervention - Directeurs d'exécution de programmes, BSD

Date d'échéance - 1T2010

Conclusion

Les constatations et recommandations de la vérification ont été communiquées à la direction et acceptées par celle-ci, qui a élaboré des plans d'action, dont la mise en œuvre devrait se faire pas plus tard qu'au 2^e trimestre de 2010.

Nous tenons à remercier la direction de son soutien tout au long de la vérification.