



## ARCHIVED - Archiving Content

### Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

## ARCHIVÉE - Contenu archivé

### Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.

**RCMP-GRC**



ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE • GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

**Centre des armes à feu Canada  
(CAFC)  
Vérification du Cadre de contrôle de  
gestion (CCG)**

Rapport final

mai 2010

Vérification interne

## Table des matières

### Résumé

1.	Contexte	5
2.	Objectifs, étendue et démarche	6
3.	Réponse de la direction à la vérification	8
4.	Principales constatations et réponses de la direction	9
5.	Conclusions	14
	Annexe A - Aperçu par objectif de vérification	17
	Annexe B - Renseignements	44

*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

Rapport final - mai 2010

## Résumé

Le Centre des armes à feu Canada (CAFC) a été créé en 1996 pour superviser l'administration de la *Loi sur les armes à feu* et du Programme canadien des armes à feu (PCAF). Le Programme a comme objectif de contribuer à réduire le nombre de décès, de blessures et de crimes liés aux armes à feu et de promouvoir la sécurité publique à l'aide de systèmes universels de délivrance de permis aux particuliers et d'enregistrement des armes à feu au Canada. L'exécution du PCAF est tributaire d'un partenariat entre le gouvernement fédéral, les administrations provinciales et les organismes d'application de la loi. Le Centre est devenu un organisme indépendant au sein du portefeuille de la Sécurité publique en 2003. La responsabilité du PCAF a été transférée à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) le 17 mai 2006.

En juin 2007, le Comité de vérification et d'évaluation de la GRC a approuvé une vérification du Cadre de contrôle de gestion (CCG) du CAFC en tant qu'élément du Plan de vérification interne fondé sur le risque pour la période d'avril 2007 à mars 2009. Selon le mandat de la vérification, approuvé par le chef de la Vérification interne et le sous-commissaire des Services nationaux de police, la vérification interne avait pour objet de fournir l'assurance raisonnable que le CCG du CAFC est adéquat et qu'il soutient efficacement ses activités, et que les processus opérationnels du CAFC sont conçus et appliqués conformément à la *Loi sur les armes à feu* et à ses règlements d'application.

Les processus opérationnels des bureaux des contrôleurs des armes à feu (CAF) ont été examinés. La mission ne comprenait pas l'examen des processus opérationnels des bureaux des CAF provinciaux puisqu'ils sont liés au CAFC par des accords de contribution distincts. Les processus appliqués au Bureau central de traitement du CAFC, y compris le processus de vérification approfondie, n'ont pas été examinés. La mission ne comprenait pas non plus l'examen de la Direction générale des services de soutien en matière d'armes à feu, qui a été regroupée avec le CAFC pour former une entité intégrée appelée PCAF en juin 2008.

La vérification a permis de constater les forces du CAFC dans plusieurs secteurs :

- la gestion du changement - l'intégration du CAFC à la GRC;
- le régime de gestion du rendement;
- les initiatives de collaboration et les relations avec les partenaires du CAFC;
- la reddition de comptes, les pouvoirs, les rôles et responsabilités définis et communiqués;
- les environnements de contrôle interne et externe;
- la facilitation de l'accès aux services du CAFC.

Nous sommes d'avis que, dans l'ensemble, le cadre de contrôle de gestion du CAFC appuyait ses activités de manière adéquate et efficace.

Les secteurs qui nécessitent une intervention de la direction sont :

- le plan de gestion des risques;

*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

- les normes de service dans les bureaux des CAF.

Plusieurs des processus opérationnels du CAFC examinés étaient conformes à la *Loi sur les armes à feu* et à ses règlements d'application. Ces processus sont :

- l'administration des cours et des tests requis sur la sécurité dans le maniement des armes à feu;
- la conception et l'application du processus d'enregistrement des armes à feu;
- la conception et l'application du processus des autorisations de transport et de port;
- la vérification continue de l'admissibilité des titulaires de permis;
- la conception du processus de délivrance de permis aux entreprises et aux transporteurs.

Les secteurs qui nécessitent une intervention de la direction sont :

- les processus de délivrance de permis aux entreprises;
- les processus d'agrément des clubs de tir et champs de tir.

## 1. Contexte

Le Centre des armes à feu Canada (CAFC) a été créé en 1996 pour superviser l'administration de la *Loi sur les armes à feu* et le Programme canadien des armes à feu (PCAF). Il est devenu un organisme indépendant en 2003 intégré au sein du portefeuille de la Sécurité publique.

Le PCAF a comme objectif de réduire le nombre de décès, de blessures et de crimes liés aux armes à feu et de promouvoir la sécurité publique à l'aide de systèmes universels de délivrance de permis aux propriétaires d'armes à feu et d'enregistrement d'armes à feu au Canada. L'exécution du PCAF est tributaire d'un partenariat entre le gouvernement fédéral, les administrations provinciales et les organismes d'application de la loi. Le PCAF fait aussi appel à des partenaires fédéraux tels que l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

La responsabilité du PCAF a été transférée à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) le 17 mai 2006. La GRC a la responsabilité de superviser les activités quotidiennes du Programme ainsi que des rapports financiers et sur le rendement destinés au Parlement. Le 16 juin 2008, le CAFC et la Direction générale des services de soutien en matière d'armes à feu, y compris l'Équipe nationale de soutien à l'application de la *Loi sur les armes à feu*, le Centre national de dépistage des armes à feu, l'Unité d'analyse tactique et le Tableau de référence des armes à feu ont été regroupés pour former une entité intégrée, le PCAF. Le directeur général (DG) du PCAF relève du sous-commissaire (S.-comm.), Soutien aux services de police (SSP).

L'administration centrale du CAFC est située à Ottawa et son Bureau central de traitement (BCT) est situé à Miramichi, au Nouveau-Brunswick. Le BCT, qui est le centre national d'appels et d'installations de traitement des données, traite les demandes de permis et d'enregistrement. Chaque province et territoire a son contrôleur des armes à feu (CAF). Les CAF sont chargés de la prise de décision et du travail administratif en ce qui touche les permis, les autorisations de transport et de port, les transferts d'armes à feu par les particuliers et les entreprises.

Les CAF de la Colombie-Britannique et du Yukon, de l'Alberta et des Territoires-du-Nord-Ouest, de la Saskatchewan, du Manitoba et du Nunavut ainsi que de Terre-Neuve-et-Labrador sont nommés par le gouvernement fédéral et relèvent du directeur de l'enregistrement du CAFC. On appelle habituellement ces CAF les CAF fédéraux, et ces provinces et territoires les « provinces et territoires non participants ». Les CAF situés dans les autres provinces (Ontario, Québec, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard et Nouvelle-Écosse) sont nommés par les provinces. Ces dernières sont liées au CAFC par des accords de contribution et désignées habituellement sous le nom de « provinces et territoires participants »; ces CAF sont ordinairement appelés des CAF provinciaux.

La *Loi sur les armes à feu* et ses règlements d'application constituent le cadre de référence du Système canadien d'information relativement aux armes à feu (SCIRAF). Il s'agit d'un système d'information automatisé qui offre un soutien à l'application de la loi à tous les partenaires qui

*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

fournissent des services de délivrance de permis aux détenteurs/utilisateurs d'armes à feu, d'enregistrement de toutes les armes à feu et de délivrance d'autorisations relatives aux armes à feu à autorisation restreinte.

## 2. Objectif, étendue et démarche

### 2.1 Objectif :

La mission de vérification avait comme objectif de fournir l'assurance raisonnable que :

- A. le Cadre de contrôle de gestion du CAFC soutient de manière adéquate et efficace ses activités;
- B. les processus opérationnels du CAFC sont conçus et appliqués conformément à la *Loi sur les armes à feu* et à ses règlements d'application.

### 2.2 Étendue :

Conformément au mandat de la présente vérification, approuvé par le chef de la Vérification interne et le sous-commissaire des Services nationaux de police, les vérificateurs ont examiné le cadre de contrôle de gestion en place et ont ciblé les risques et les contrôles ayant trait aux éléments suivants :

- la gestion du changement – transfert de la responsabilité à la GRC;
- la gestion du rendement;
- les partenariats et les relations;
- la gestion des risques;
- les autorisations, l'obligation redditionnelle, les rôles et les responsabilités;
- la surveillance;
- le service aux clients et les normes de service;
- la communication;
- la protection des renseignements personnels.

Conformément à ce mandat, les vérificateurs ont également examiné les processus opérationnels suivants du CAFC : la délivrance des permis (y compris la vérification continue de l'admissibilité), l'enregistrement, les cours sur la sécurité, les autorisations de transport et de port d'armes à feu ainsi que l'agrément des clubs de tir et des champs de tir.

Seuls les bureaux des CAF fédéraux ont été pris en compte dans l'examen des processus opérationnels du CAFC. La mission ne prévoyait pas l'examen des processus opérationnels dans les bureaux des CAF provinciaux puisqu'ils sont liés au CAFC par des accords de contribution distincts. Les processus appliqués au BCT, y compris le processus de vérification approfondie, n'ont pas été examinés non plus.

*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

La Direction générale des services de soutien en matière d'armes à feu, qui a été regroupée avec le CAFC pour former une entité intégrée appelée PCAF en juin 2008, ne faisait pas partie des secteurs à examiner au cours de la présente mission.

### 2.3 Démarche:

La mission de vérification a été planifiée et exécutée en conformité avec les normes de vérification interne du gouvernement du Canada.

La phase de planification de la présente vérification a débuté en septembre 2007. Les travaux sur place, commencés en mars 2008, ont pris fin en janvier 2009. Différentes techniques ont été utilisées pour l'examen, notamment les entrevues, l'observation, les tests de cheminement, l'examen des documents justificatifs et les examens analytiques.

Les critères de vérification utilisés pour concevoir les tests de vérification requis étaient fondés sur la politique, les règles, les règlements et les lois applicables de même que sur le modèle de « Critères de contrôle » (CCC) de l'Institut Canadien des Comptables Agréés, l'« Internal Control - Integrated Framework » du Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), les Objectifs de contrôle dans les domaines de l'information et des technologies connexes (COBIT) et le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

Le tableau suivant définit les termes précis utilisés dans le présent rapport de vérification :

<b>Adéquat</b>	Les contrôles sont adéquats si la gestion les a planifiés et organisés (conçus) de manière à obtenir l'assurance raisonnable que les risques pour l'organisation ont été gérés efficacement et que les buts et les objectifs de l'organisation seront atteints de façon efficace et économique.
<b>Efficace</b>	Les contrôles sont efficaces s'ils permettent d'obtenir les résultats désirés.



### **3. Réponse de la direction à la vérification**

Je suis heureux de soumettre mes observations sur la vérification de 2009 du Cadre de contrôle de gestion (CCG) du Programme canadien des armes à feu (PCAF). Le PCAF fait partie du portefeuille de la GRC depuis le 17 mai 2006. Le ministre de la Sécurité publique, Stockwell Day, a fait part de l'intégration du PCAF à la GRC lors d'une annonce générale portant sur le contrôle des armes à feu au Canada. Ce changement est fidèle à l'objectif gouvernemental de réduction des crimes à main armée tout en permettant aux autorités policières canadiennes de coordonner plus efficacement les activités de contrôle des armes à feu avec d'autres mesures de contrôle du crime. Le PCAF est responsable envers le public canadien et le gouvernement du Canada de la mise en oeuvre du programme de contrôle des armes à feu décrit dans la *Loi sur les armes à feu* et le *Code criminel*. Pour atteindre les buts et les objectifs législatifs, le PCAF gère l'enregistrement, la délivrance des permis, les activités de suivi et de diffusion de l'information et dirige l'élaboration de politiques dans ces secteurs.

La GRC accepte les résultats de la vérification du Cadre de contrôle de gestion (CCG). La vérification du CCG comprenait, dans l'ensemble, cinq principales constatations ainsi que des suggestions pour améliorer les questions moins importantes. Le PCAF a fait d'importants progrès quant à l'établissement d'un cadre de gestion efficient et efficace du Programme canadien des armes à feu et à la reddition de comptes. Il poursuivra dans cette voie en mettant en oeuvre des mesures pour donner suite aux constatations de la vérification.

Nous désirons remercier l'équipe de vérification de sa diligence tout au long de cet important processus.

**Tim Killam, sous-commissaire**

**Soutien aux services de police**

## 4. Principales constatations et réponses de la direction

On trouvera ci-dessous le résumé des principales constatations de la vérification fondées sur les résultats décrits à l'annexe A. Pour chaque recommandation présentée, la direction doit :

- indiquer si elle accepte ou non les constatations et les recommandations;
- préciser les mesures qui seront prises;
- désigner un responsable de la mise en oeuvre du plan d'action;
- donner une date de réalisation (mois et année).

### 4.1 Constatations de la vérification

#### Constatation de la vérification n° 1 : Gestion des risques

##### Observations / Incidence :

Le CAFC n'avait pas de plan de gestion des risques documenté en bonne et due forme. Les risques étaient décrits et les mesures ou les stratégies d'atténuation étaient indiquées dans le Plan d'activités de la CAFC, le Rapport ministériel sur le rendement et le Rapport sur les plans et les priorités. Toutefois, ces documents faisaient état de risques généraux; ils ne fournissaient pas de précisions, par exemple sur les calendriers et les responsables des mesures à prendre, qui sont ordinairement incluses dans un plan de gestion des risques.

Un processus d'assurance de la qualité au niveau des groupes devait permettre de cerner les risques et de les intégrer dans la planification des activités, mais il n'était pas entièrement mis en oeuvre au moment de la vérification.

Une stratégie de gestion des risques officielle, conforme au paragraphe 18.3 du Manuel d'administration de la GRC, devrait prendre en compte la vraisemblance et l'incidence des risques, indiquer des mesures correctives, et établir un lien avec la planification des activités. En l'absence de stratégie globale de gestion des risques pour le CAFC/PCAF, on s'exposerait inutilement à des événements qui pourraient influencer sur le respect des délais, l'efficacité et l'efficience de l'exécution des programmes.

<b>Recommandation de la vérification n° 1</b>	<b>Plan d'action de la direction</b>
<p>Le S.-comm. SSP devrait veiller à ce que :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. le cadre de gestion du CAFC comprenne un plan de gestion des risques officiel comprenant la détermination, la communication et l'évaluation des risques ainsi que les mesures prévues.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Le PCAF accepte la constatation et la recommandation portant sur l'élaboration d'un plan de gestion des risques officiel. Un tel plan sera préparé selon les exigences du Cadre de gestion intégrée du risque du Secrétariat du Conseil du Trésor et de la GRC.</li></ol> <p>La méthode d'élaboration du plan de gestion des risques sera établie d'ici décembre 2009 et elle sera appliquée graduellement dans les unités du PCAF en avril 2010.</p> <p>La date finale d'achèvement du plan de gestion des risques est la fin de juillet 2010. Les examens internes du 1<sup>er</sup> cycle seront effectués d'ici septembre 2011.</p> <p><b>Responsable : Directeur, Intégration stratégique et services de gestion de programmes.</b></p>

**Constatation de vérification n° 2 :**

**Constatation de vérification n° 3 : Normes de service**

**Observations / Incidence :**

Le CAFC avait mis en place des normes de service pour traiter les demandes de permis (30 jours) et les demandes d'enregistrement (45 jours) dûment remplies. Les

*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

demandes dûment remplies étaient approuvées dans le SCIRAF. Les demandes de permis qui ne pouvaient pas être approuvées dans le système étaient acheminées aux bureaux des CAF pour suivi, et les normes de service existantes ne s'appliquaient pas. Ainsi, les normes de service faisant l'objet d'une surveillance n'évaluaient pas correctement les travaux effectués dans les bureaux des CAF parce qu'aucune norme ne s'applique à la plupart de leurs travaux.

Il n'y avait pas de normes de service pour certains travaux effectués dans les bureaux des CAF, par exemple le traitement des demandes qui exigent un suivi, des autorisations de transport, des incidents personnes d'intérêt-armes à feu (PIAF) et des demandes qui doivent être soumises à des vérifications continues de l'admissibilité. Des retards importants dans le traitement des PIAF pourraient présenter un risque pour la sécurité publique. Il y aurait lieu d'élaborer des normes de service additionnelles pour les processus de délivrance des permis afin d'avoir un meilleur aperçu de la qualité des services fournis par les CAF et des niveaux de ressources nécessaires pour fournir ces services.

<b>Recommandation de la vérification n° 3</b>	<b>Plan d'action de la direction</b>
<p data-bbox="201 890 748 926">Le S.-comm. SSP devrait veiller à ce que :</p> <p data-bbox="201 993 776 1171">3. des normes de service appropriées soient établies pour la gamme des services du CAFC, y compris les services fournis dans les bureaux des CAF.</p>	<p data-bbox="815 993 1404 1360">3. Le PCAF accepte la constatation et la recommandation concernant l'élaboration de normes de service appropriées pour sa gamme de services. Le PCAF se concentrera sur les principaux secteurs où des normes de service sont nécessaires, en fonction de l'importance du risque, du temps maximal à consacrer et des avantages pour la sécurité publique.</p> <p data-bbox="911 1377 1385 1633">Les normes de service seront déterminées d'ici janvier 2010. La consultation des CAF et des partenaires se déroulera d'ici avril 2010, et l'application graduelle des normes se fera au plus tard en juin 2010.</p> <p data-bbox="815 1698 1365 1770"><b>Responsable : Directeur, Délivrance des permis et enregistrement.</b></p>

## Constatation de vérification n° 4 : Processus de délivrance aux entreprises

### Observations / Incidence :

Aux termes de la *Loi sur les armes à feu*, les entreprises qui mènent des activités visées par la *Loi* peuvent être inspectées par les préposés aux armes à feu. Ces inspections sont menées pour garantir la conformité aux règlements d'application de la *Loi sur les armes à feu*, en particulier le *Règlement sur l'entreposage, l'exposition et le transport des armes à feu et autres armes par des entreprises*.

Les tests de cheminement du processus de délivrance de permis aux entreprises et l'analyse d'un échantillon de huit dossiers de demande de permis d'entreprise provenant du bureau du CAF de l'Alberta et des Territoires-du-Nord-Ouest ont permis d'établir que les inspections des entreprises représentaient le seul contrôle de suivi du bureau pour s'assurer que les exigences en matière d'entreposage et d'exposition sécuritaires étaient satisfaites. Par contre, les inspections ne précédaient pas toujours l'approbation d'une demande de permis pour entreprise, et les rapports d'inspection d'entreprise n'étaient pas conservés en dossier. En l'absence d'inspections régulières, l'équipe de vérification n'a pu déterminer si le processus existant permettait de s'assurer que les exigences en matière d'entreposage et d'exposition sécuritaires s'appliquant aux entreprises étaient respectées.

Il est possible que l'absence d'inspection régulière et systématique des entreprises ait pour effet d'accroître la non-conformité à la *Loi sur les armes à feu* et à ses règlements d'application. On augmente ainsi le risque que l'entreposage et l'exposition non sécuritaire de munitions et d'armes à feu ne soient pas détectés. Le non-respect du règlement régissant l'entreposage sécuritaire pourrait entraîner un risque pour la sécurité publique, car il existe moins de mesures pour empêcher l'accès du public aux munitions et aux armes à feu.

Recommandation de vérification n° 4	Plan d'action de la direction
<p>Le S.-comm. SSP devrait veiller à ce que :</p> <p>4. des inspections régulières et systématiques des entreprises soient menées.</p>	<p>4. Le PCAF accepte la constatation et la recommandation concernant l'inspection régulière et systématique des entreprises.</p> <p>De nouveaux processus de délivrance de permis d'entreprise, comprenant des inspections, seront intégrés lors de l'élaboration globale des</p>

*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

	<p>politiques, des procédures et des normes de service nationales du PCAF.</p> <p>Les CAF et nos partenaires seront consultés d'ici avril 2010, et les processus d'inspection d'entreprise seront mis en oeuvre au plus tard en juin 2010.</p> <p><b>Responsable : Directeur, Délivrance des permis et enregistrement.</b></p>
--	--

### Constataion de vérification n° 5 : Clubs de tir et champs de tir

#### Observations / Incidence :

Dix-sept dossiers de clubs de tir et de champs de tir ont été examinés (douze au bureau du CAF de l'Alberta et Territoires-du-Nord-Ouest et cinq au bureau du CAF de Terre-Neuve-et-Labrador). L'analyse de ces dossiers a révélé que les processus d'agrément des clubs de tir et champs de tir n'étaient pas appliqués de manière conforme à la *Loi sur les armes à feu* et à ses règlements d'application.

Les inspections étaient menées au moment de la demande initiale et de l'agrément des champs de tir, mais dans neuf cas, elles n'avaient pas été faites pour les demandes et les agréments subséquents. Les inspections ne permettaient pas nécessairement de voir au respect de toutes les exigences en matière de sécurité. Dans certains cas, l'agrément était accordé avant la réception de la demande de renouvellement d'un club de tir. L'agrément était aussi parfois assorti de recommandations, lesquelles portaient parfois sur des questions de sécurité importantes. On ne donnait pas aux exploitants de délai pour se conformer aux recommandations et on n'indiquait pas qu'un suivi était effectué pour s'assurer que les changements requis avaient été apportés.

Les inspections devaient démontrer que les préposés aux armes à feu assuraient la conformité aux normes de sécurité et aux autres obligations énoncées à l'article 5 du *Règlement sur les clubs de tir et les champs de tir*. Lorsque les agréments ne sont pas appuyés d'éléments probants de conformité dans les rapports d'inspection, le CAFC risque de ne pas s'acquitter de son obligation de diligence raisonnable à l'égard de l'agrément des clubs de tir et des champs de tir, en particulier si des incidents devaient se produire sur des champs de tir qui n'auraient pas dû être agréés.

Recommandation de vérification n° 5	Plan d'action de la gestion
<p>Le S.-comm. SSP devrait veiller à ce que :</p> <p>5. les exigences obligatoires, selon le <i>Règlement sur les clubs de tir et les champs de tir</i>, soient respectées et à ce que les inspections soient faites avant d'agréer les clubs de tir et les champs de tir et d'autoriser des renouvellements.</p>	<p>5. Le PCAF accepte la constatation et la recommandation de veiller au respect des exigences obligatoires et à ce que les inspections soient faites avant d'agréer les clubs de tir et les champs de tir et d'autoriser des renouvellements.</p> <p>De nouveaux processus de délivrance de permis pour les clubs de tir et les champs de tir, comprenant des inspections, seront intégrés à l'élaboration globale des politiques, des procédures et des normes de service nationales du PCAF.</p> <p>Les CAF et nos partenaires seront consultés d'ici avril 2010; les exigences impératives s'appliquant aux clubs de tir et aux champs de tir et les processus d'inspection seront mis en oeuvre au plus tard en juin 2010.</p> <p><b>Responsable : Directeur, Délivrance des permis et enregistrement.</b></p>

## 5. Conclusions

### 5.1 Cadre de contrôle de gestion

Dans l'ensemble, un cadre de contrôle de gestion adéquat était en place. D'après l'évaluation à l'annexe A, les forces du CAFC sont les suivantes :

- la gestion du changement - le transfert de la responsabilité du CAFC à la GRC;

*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

## Vérification du Cadre de contrôle de gestion du CAFC GHA-232-147-4

- le régime de gestion du rendement;
- les initiatives de collaboration et les relations avec les partenaires du CAFC;
- l'obligation redditionnelle, les pouvoirs, les rôles et responsabilités définis et communiqués;
- la surveillance des environnements externe et interne;
- la facilitation de l'accès aux services du CAFC.

Secteurs nécessitant la prise de mesures de la part de la direction d'après l'évaluation à l'annexe A :

- le plan de gestion des risques;
- les normes de service dans les bureaux des CAF.

Autres suggestions pour améliorer les questions de faible importance cernées dans l'évaluation à l'annexe A :

- mettre à jour l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée;
- améliorer les processus de communication et de rétroaction au client;
- mettre à jour certains pouvoirs délégués au moyen de lettres d'attribution;
- renforcer les initiatives d'amélioration de la qualité des données.

### **5.2 Conformité à la loi et à ses règlements d'application**

Plusieurs processus opérationnels du CAFC étaient conformes à la *Loi sur les armes à feu* et à ses règlements d'application, selon l'évaluation à l'annexe A. Ces processus étaient :

- l'administration des cours et des tests requis sur la sécurité des armes à feu;
- la conception et l'application du processus d'enregistrement des armes à feu;
- la conception et l'application du processus d'autorisation de transport et de port;
- la vérification continue de l'admissibilité des titulaires de permis;
- la conception du processus de délivrance de permis aux entreprises et aux transporteurs.

Les secteurs qui nécessitent la prise de mesures de la part de la direction, selon l'évaluation à l'annexe A sont :

*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*



## Vérification du Cadre de contrôle de gestion du CAFC GHA-232-147-4




- les processus de délivrance de permis aux entreprises;
- les processus d'agrément des clubs de tir et des champs de tir.

## Annexe A - Aperçu par objectif de vérification



Les tableaux suivants présentent les résultats de la mission de vérification. Ils contiennent chaque objectif et les critères qui y correspondent, ainsi que l'opinion des vérificateurs quant au niveau de risque présent. Une évaluation est également fournie afin d'étayer cette opinion.

Les critères utilisés pour évaluer le risque étaient fondés sur un certain nombre de cadres de contrôles/gouvernance, y compris le CRG du SCT, les critères du CCC, COSO, COBIT, ainsi que sur les règlements et politiques applicables.


Le classement des risques (élevé, moyen, faible) est fonction du niveau potentiel de risque qui, selon nous, pourrait nuire à l'atteinte des objectifs de la GRC, et indique la priorité que devrait accorder la direction aux recommandations.



Indicateurs	Classement du risque
	<b>Priorité ou niveau élevé</b>
	<b>Priorité ou niveau moyen</b>
	<b>Priorité ou niveau faible</b>





L'évaluation résume les observations de la vérification fondées sur les éléments probants recueillis et analysés au cours de la vérification. Les enjeux ou thèmes, ainsi que les causes et les répercussions possibles, les initiatives de la gestion et les recommandations découlant de ces observations sont résumés dans la partie « Principales constatations ».



Critères	Niveau de risque	Évaluation
<b>Objectif A - Le Cadre de contrôle de gestion du CAFC est adéquat et soutient ses activités efficacement.</b>		
<p><b>1. Un processus est en place pour déterminer et gérer comme il se doit les changements relatifs au transfert de la responsabilité à la GRC.</b></p>		<p>Le CAFC disposait d'un processus interne pour déterminer et gérer efficacement les changements liés au transfert de la responsabilité à la GRC.</p> <p>Le plan de transition constituait le principal mécanisme auquel le CAFC avait recours pour prévoir et déterminer les événements ou les activités découlant du transfert de responsabilité à la GRC et y réagir. Plusieurs éléments appuyaient le plan de transition, notamment : un processus interne pour obtenir les commentaires de la direction et des employés pendant le transfert à la GRC; des plans d'action au niveau opérationnel; des procédures de suivi en vue de garantir la prise de mesures ou un changement appropriés.</p> <p>Des initiatives de changement importantes n'ont pas été communiquées aux personnes concernées en temps opportun parce que le CAFC gérait son propre réseau des TI (CAFCNet) et que ce dernier n'avait pas encore été intégré au réseau de la GRC. C'est pourquoi l'information n'a pas été acheminée en temps opportun à tous les bureaux des CAF administrés par le gouvernement fédéral.</p>
<p><b>2. Un processus est en place pour déterminer et gérer efficacement les changements liés aux technologies de l'information découlant du transfert de la responsabilité à la GRC.</b></p>		<p>Le CAFC a mis en oeuvre une stratégie de gestion des changements (SGC) pour déterminer et gérer efficacement les changements liés aux TI issus du transfert. Le comité de contrôle des changements, un élément du système de gestion générale (SGG), était composé de tous les directeurs du CAFC et coprésidé par un représentant du Secteur du dirigeant principal de l'information (DPI). Il constituait la principale tribune d'échanges sur tous les changements touchant les TI et leur gestion.</p> <p>Le SGG permettait de traiter toutes les demandes de changement à apporter aux demandes, aux</p>


*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

		<p>procédures, aux processus, aux paramètres du système et des services ainsi qu'aux plate-formes sous-jacentes découlant du transfert. Il permettait aussi de : gérer les problèmes; constituer des pistes de vérification adéquates pour repérer et régler les problèmes; mettre à niveau le système et mettre à jour la documentation sur les utilisateurs et les procédures avant la mise en oeuvre d'une modification du système.</p> <p>Lors de la vérification, la plupart des rôles et des responsabilités auparavant assumés par EDS (sous-traitant du secteur privé responsable des aspects des TI du CAFC) avaient été attribués au Secteur du DPI. Le traitement des autres éléments des TI associés au transfert devaient compléter le transfert de la responsabilité du CAFC à la GRC.</p>
<p><b>3. Des mécanismes sont en place pour gérer efficacement les changements attribuables à des facteurs externes pouvant avoir une incidence sur la gestion et l'exécution du PCAF.</b></p>		<p>Le PCAF est un programme controversé sur le plan politique. Il est difficile pour le CAFC d'anticiper des changements engagés à l'externe, ce qui l'oblige à adopter une approche réactive.</p> <p>Des mécanismes étaient en place pour gérer les changements liés à des facteurs externes pouvant influencer sur la manière dont le PCAF est géré et exécuté. Un processus visant à réagir à ces changements avait été établi.</p> <p>Des initiatives de changement importantes n'ont pas été communiquées aux personnes concernées en temps opportun parce que le CAFC administrait son propre réseau des TI (CAFCNet) et que ce dernier n'avait pas encore été intégré au réseau de la GRC. C'est pourquoi l'information n'a pas été acheminée en temps opportun à tous les bureaux des CAF administrés par le gouvernement fédéral.</p> <p>Le CAFC a élaboré un Cadre de communication stratégique et plan de mise en oeuvre au cours de l'exercice 2008-2009 afin de traiter et d'améliorer ces aspects de la communication interne.</p>



<p><b>4. La direction du CAFC a établi les résultats prévus pour les objectifs organisationnels.</b></p>		<p>La direction du CAFC a établi les résultats prévus pour les objectifs organisationnels.</p> <p>Les objectifs du CAFC ont été fixés et communiqués, surtout au moyen du tableau de bord prospectif, du Plan d'activités annuel, du Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats et du Rapport ministériel sur le rendement.</p>
<p><b>5. La direction du CAFC a établi des indicateurs de rendement appropriés et mesurables pour les résultats prévus.</b></p>		<p>La direction du CAFC a établi des indicateurs de rendement appropriés et mesurables pour les résultats prévus.</p> <p>Le tableau de bord prospectif constituait le principal mécanisme de surveillance du rendement. Le CAFC a utilisé les résultats antérieurs pour déterminer les cibles de rendement. Ces cibles reposaient sur le niveau de satisfaction courant à l'égard des divers aspects du programme. Elles étaient surtout fixées en fonction des résultats obtenus lors du sondage de base de 2008 de la GRC. Les points de comparaison des cibles devaient encore être déterminés pour un petit nombre d'objectifs organisationnels, car on recueillait toujours des données relativement à ces mesures.</p> <p>Le CAFC a utilisé l'outil d'information de gestion Cognos pour obtenir les résultats du rendement actuels et antérieurs du SCIRAF. Le Secteur du DPI et la direction du CAFC ont organisé des rencontres régulières pour discuter des statistiques sur le rendement liées au SCIRAF.</p> <p>Les résultats prévus étaient mesurables et atteignables, et la responsabilité à l'égard de la surveillance et de la mise à jour des mesures du rendement était claire et communiquée. Les résultats de la mesure du rendement étaient documentés, signalés aux niveaux décisionnels requis et pris en compte dans le processus décisionnel.</p>



<p><b>6. Les résultats sur le rendement sont liés aux évaluations de la direction et du personnel.</b></p>		<p>Le processus d'évaluation annuelle de la direction et du personnel examinait les résultats en matière de rendement. Les accords de rendement pour l'équipe de gestion et les directeurs tenaient compte de leurs responsabilités individuelles figurant dans le tableau de bord prospectif du CAFC.</p>
<p><b>7. Des voies de communication sont établies entre le CAFC et ses partenaires.</b></p>		<p>Des processus et des mécanismes de communication officiels étaient en place et appuyaient l'échange d'information avec les partenaires. Le CAFC disposait de mécanismes pour recevoir les commentaires des parties externes.</p> <p>Le Cadre de communication stratégique et plan de mise en oeuvre décrivait les processus de communication officiels ainsi que d'autres mécanismes additionnels et possibilités de former des partenariats, d'échanger de l'information et d'obtenir une rétroaction externe.</p>
<p><b>8. Le CFAC met à profit, lorsqu'approprié, des occasions de collaboration afin d'améliorer les services aux citoyens.</b></p>		<p>Le CAFC a déterminé les occasions de collaboration et de partenariats à l'aide de son processus de planification stratégique. Son tableau de bord prospectif incluait des objectifs de raffermissement des partenariats. Le Cadre de communication stratégique et plan de mise en oeuvre présentait en détail les initiatives de collaboration et de partenariat à lancer à court et à long terme.</p>
<p><b>9. Les responsabilités du CAFC à l'égard des initiatives de collaboration sont établies en bonne et due forme.</b></p>		<p>Les responsabilités du CAFC à l'égard du soutien des initiatives de collaboration étaient bien définies. Un protocole d'entente (PE) avait été établi pour l'initiative horizontale officielle du CAFC avec l'ASFC. Le PE exposait les responsabilités respectives des entités pour la mise en application et l'administration de certaines parties de la <i>Loi sur les armes à feu</i>.</p>

<p><b>10. La direction du CAFC a une méthode documentée de gestion des risques.</b></p>		<p>Le CAFC n'avait pas de plan de gestion des risques formellement documenté.</p> <p>Les risques étaient décrits et les mesures ou les stratégies d'atténuation étaient indiquées dans le Plan d'activités du CAFC, dans le Rapport ministériel sur le rendement et dans le Rapport sur les plans et les priorités. Il s'agissait toutefois de risques de niveau global, qui ne fournissaient pas les précisions, comme les échéanciers et le nom des responsables des mesures à prendre, que l'on retrouve habituellement dans un plan de gestion des risques.</p> <p>Un processus d'assurance de la qualité au niveau des groupes (AQNG) a été mis en place. Lorsqu'il sera pleinement mis en oeuvre, il servira à cerner les risques et à les intégrer au Plan d'activités du CAFC.</p>
<p><b>11-13. La direction du CAFC :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>cerne les risques qui peuvent nuire à l'atteinte de ses objectifs;</b></li> <li>- <b>évalue les risques cernés;</b></li> <li>- <b>prend officiellement les mesures qui s'imposent.</b></li> </ul>		<p>La gestion des risques a été effectuée au niveau du projet plutôt qu'au niveau de l'entité. Les analyses de rentabilisation pour les projets et les initiatives soumises au comité de contrôle des changements (CCC) présentaient et évaluaient les risques liés aux projets. Le CCC du CAFC déterminait, redéfinissait et classait les risques liés aux projets en se fondant sur les évaluations contenues dans les analyses de rentabilisation soumises.</p> <p>En l'absence d'une approche globale de gestion des risques, la direction du CAFC s'expose inutilement à des événements qui pourraient miner l'efficacité, l'efficacité et la rapidité d'exécution du programme.</p>

<p><b>14. Les pouvoirs, les responsabilités et l'obligation redditionnelle sont clairement définis et communiqués.</b></p>		<p>Les responsabilités et les attentes à l'égard du rendement des gestionnaires et des superviseurs étaient précisées dans les descriptions de travail existantes. Les cadres moyens et les superviseurs (CAF, coordonnateurs des opérations et le coordonnateur national des champs de tir) connaissaient et comprenaient leurs responsabilités. Les tâches et les responsabilités des adjoints au programme et des préposés aux armes à feu étaient définies et comprises.</p> <p>Dans l'ensemble, les descriptions de travail représentaient bien les tâches actuelles. Certaines descriptions de travail n'étaient plus à jour et ne reflétaient pas la structure organisationnelle actuelle. La vérification a cependant permis de constater que lorsque la responsabilité du CAFC a été transférée à la GRC, un accord de report de classification prévoyant qu'il n'y aurait aucun renouvellement pour la plupart des descriptions de travail avant mars 2009 avait été conclu.</p> <p>Les descriptions de travail de la plupart des cadres supérieurs ont été approuvées mais de façon moins systématique dans les bureaux des CAF. Cette variation peut entraîner une mauvaise compréhension des responsabilités et de l'obligation de rendre compte.</p>
--	---	--



<p><b>15. La responsabilité et l'obligation redditionnelle sont conformes aux objectifs du CAFC de sorte que les décisions et les mesures sont prises par les personnes compétentes.</b></p>		<p>L'obligation redditionnelle, les responsabilités et les attentes en matière de rendement des gestionnaires étaient généralement conformes aux objectifs du CAFC.</p> <p>Les pouvoirs délégués à la haute direction dans les descriptions de travail étaient appropriés.</p> <p>Les pouvoirs opérationnels délégués par les CAF aux adjoints au programme, aux préposés aux armes à feu et aux coordonnateurs des opérations au moyen de lettres d'attribution respectaient en grande partie la <i>Loi sur les armes à feu</i> et ses règlements d'application. Les lettres d'attribution correspondaient aux tâches, aux pouvoirs et aux fonctions définis dans la <i>Loi sur les armes à feu</i> et ses règlements d'application, à l'exception de lettres d'attribution périmées dans les bureaux des CAF de l'Alberta et des Territoires-du-Nord-Ouest et du Manitoba et du Nunavut.</p> <p>Certaines de ces lettres ont été signées par un ancien CAF d'une structure organisationnelle précédente (région du Nord-Ouest). Elles ne sont plus valides parce que le poste de CAF de la Région du Nord-Ouest n'existe plus. Si ces lettres ne sont pas mises à jour et signées par le CAF actuel, le CAFC risque que les préposés aux armes à feu exécutent des tâches sans autorisation appropriée.</p>
<p><b>16. La structure organisationnelle est à jour et largement communiquée.</b></p>		<p>La structure organisationnelle était à jour et largement communiquée. Elle montrait les principaux secteurs de responsabilité et de reddition de compte au CAFC.</p> <p>La haute direction estimait que la communication et les rapports hiérarchiques étaient satisfaisants à l'administration centrale, à Ottawa, et dans les bureaux des CAF, mais ces derniers estimaient qu'ils étaient déconnectés de l'administration centrale. Le CAFC était conscient de ces problèmes et élaborait des directives à l'intention des bureaux des CAF.</p>

<p><b>17. Les directeurs et les gestionnaires à tous les niveaux reconnaissent officiellement leur compréhension et leur acceptation de leurs responsabilités.</b></p>		<p>Les évaluations annuelles et les accords de rendement des cadres supérieurs représentaient le principal moyen pour les directeurs, les gestionnaires et les employés, de reconnaître leur compréhension et leur acceptation de leurs responsabilités. Des discussions officielles et non officielles sur le rendement étaient aussi menées pour garantir une bonne compréhension des responsabilités.</p> <p>Le CAFC n'avait pas de stratégie officielle de gestion des ressources humaines, mais il avait reconnu cette lacune qu'il s'efforçait de corriger.</p>
<p><b>18. Les environnements externe et interne font l'objet d'une surveillance afin de cerner tout besoin de réévaluer les objectifs, les politiques ou l'environnement de contrôle de l'organisation.</b></p>		<p>Des analyses de l'environnement ont été effectuées régulièrement à l'interne et dans une certaine mesure à l'externe.</p> <p>La haute direction a tenu compte des résultats de l'analyse pour la préparation des mesures du tableau de bord prospectif et de l'évaluation des progrès par rapport aux cibles. Elle a défini les changements qu'il faut apporter aux objectifs, aux politiques et aux contrôles à l'aide de ce processus.</p> <p>Au moment de la vérification, des mesures avaient été prises pour concevoir un processus d'assurance de la qualité au niveau des groupes, mais elles étaient à un stade encore peu avancé.</p>

**19. Un plan adéquat d'amélioration de la qualité des données a été élaboré et mis en oeuvre.**





En réponse à la recommandation contenue dans le chapitre 4 du rapport de mai 2006 du Bureau du vérificateur général (BVG), selon laquelle le CAFC devrait « valider les adresses en les comparant avec celles des autres bases de données et vérifier tous les dossiers afin de détecter les erreurs de saisie et de s'assurer que les données sont complètes », le CAFC a élaboré des processus et des procédures officielles sur la qualité des données dans ses principaux secteurs d'activité (Registre et Délivrance de permis). Les initiatives visant à assurer la qualité du Registre couvraient toute la gamme de ses activités. Les initiatives portant sur la délivrance des permis comprenaient des éléments de données tels que l'adresse du client et l'information sur son conjoint de fait.

Les problèmes ayant trait à la qualité des données étaient exposés et classés en ordre de priorité, et les mesures correctives à prendre étaient indiquées. Les causes sous-jacentes étaient signalées.


Il n'y avait pas de structure organisationnelle documentée pour la gestion de la qualité, mais les responsabilités relatives à la qualité des données étaient attribuées. Le directeur des opérations assumait la responsabilité de la qualité des données dans son ensemble, et le directeur de la délivrance des permis et le registraire étaient responsables de la qualité des données dans leurs secteurs respectifs.

Le CAFC a mis au point des solutions pour améliorer l'information dans le SCIRAF. Par contre, la documentation obtenue au moyen de la vérification et des entrevues ne confirmait pas l'existence d'une procédure standard ou d'un document pour définir les mesures ou pour surveiller l'efficacité d'un système de gestion de la qualité (SGQ) global ou le respect continu du SGQ.


*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*


<p><b>20. La rétroaction des utilisateurs oriente la planification stratégique et opérationnelle.</b></p>		<p>Le CAFC ne possédait pas de mécanismes suffisants pour déterminer le niveau de satisfaction des utilisateurs et trouver des possibilités d'amélioration. Il avait mis en oeuvre des initiatives pour obtenir l'engagement des partenaires et sensibiliser le public, mais il manquait d'information provenant directement des utilisateurs et du public à cause du peu de mécanismes de rétroaction officiels.</p> <p>La rétroaction obtenue des policiers par le truchement des résultats du sondage du Registre canadien des armes à feu en direct (RCAFED) a bien été examinée et utilisée pour la planification opérationnelle de 2008-2009. Il s'agissait toutefois d'un cas unique où les commentaires obtenus directement des clients avaient été pris en compte dans la planification opérationnelle. Le sondage de référence de la GRC a fourni une faible rétroaction des clients.</p> <p>Le peu d'information recueillie auprès des utilisateurs a limité son utilisation dans le cadre des processus de planification stratégique et opérationnelle. En n'appliquant pas de mesures pour obtenir une rétroaction directe des clients, le CAFC nuit à sa capacité de mesurer leur niveau de satisfaction, de veiller à ce que ses services correspondent aux besoins des utilisateurs et de trouver des moyens d'améliorer le service. La satisfaction des clients et leur compréhension des programmes peuvent améliorer l'observation de la <i>Loi sur les armes à feu</i>.</p> <p>Le CAFC a admis qu'il lui faut exercer une plus grande surveillance externe. Le Cadre de communication stratégique et plan de mise en oeuvre présente des initiatives visant à obtenir une rétroaction directe des clients.</p>
<p><b>21. Le CAFC prend des mesures pour faciliter l'accès à ses</b></p>		<p>Le CAFC a conçu, au cours de l'exercice 2008-2009, un Cadre de communication stratégique et plan de mise en oeuvre pour orienter les communications avec les utilisateurs actuels et</p>

*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

<p><b>services.</b></p>		<p>potentiels.</p> <p>Les utilisateurs avaient accès aux services du CAF/C au moyen de nombreux modes de prestation des services, notamment : le site Web du CAF/C; les services téléphoniques 1-800 du Centre d'appels du BCT; le contact en personne dans les bureaux des CAF; les activités de communication de haut niveau; les activités de sensibilisation. Les activités de sensibilisation menées par les bureaux de CAF pour informer les utilisateurs éventuels de leurs services étaient restreints à cause d'une pénurie de personnel.</p>
<p><b>22. Les normes de service sont établies et communiquées aux clients, le rendement par rapport aux normes est mesuré périodiquement et les résultats font l'objet d'un suivi.</b></p>		<p>Les normes de service du CAF/C prévoyaient le traitement complet et adéquat des demandes de permis (30 jours) et des demandes d'enregistrement (45 jours). Les demandes dûment remplies contenant une information exacte étaient approuvées dans le SCIRAF. Le personnel connaissait les normes et ces dernières étaient affichées sur le site Web du CAF/C. Les normes de service pour la délivrance des permis étaient aussi communiquées en ligne et sur papier dans la fiche de renseignements de la demande de permis de possession et d'acquisition (PPA).</p> <p>Les normes de service qui faisaient l'objet d'une surveillance ne mesurent pas fidèlement les tâches exécutées par les bureaux des CAF parce qu'elles ne sont pas pour la plupart soumises à des normes. Les demandes de permis qui ne pouvaient être approuvées dans le SCIRAF étaient acheminées aux bureaux des CAF pour suivi, et les normes de service existantes ne s'appliquaient pas.</p> <p>Il n'y avait pas de normes de service pour des travaux menés aux bureaux des CAF, par exemple pour le traitement : des demandes qui exigent un suivi; des autorisations de transport; des personnes d'intérêt-armes à feu (PIAF) et des problèmes relatifs à la vérification continue de l'admissibilité. Des retards importants dans le traitement des PIAF pourraient présenter un risque pour la sécurité publique. Il y aurait lieu d'élaborer des normes de services additionnelles pour les processus de</p>

*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*


		<p>délivrance de permis qui reflètent la qualité des services que les CAF doivent fournir et les niveaux de ressources nécessaires pour fournir ces services.</p> <p>Dans le chapitre 4 de son rapport de mai 2006, le BVG avait aussi recommandé que le CAFC « évalue le temps nécessaire pour faire enquête et finaliser le traitement des demandes de permis et d'enregistrement des armes à feu qui posent un problème d'admissibilité, cerne la nature des problèmes et prenne les mesures appropriées ».</p> <p>La haute direction a utilisé des statistiques générales sur les files d'attente et les arriérés de travail, plutôt que les données relatives aux bureaux de CAF individuels, pour faire le suivi des services aux clients et elle a évalué ces services par rapport aux normes de service. Elle a utilisé des outils appropriés pour le suivi.</p> <p>L'exactitude des statistiques utilisées par la haute direction peut être compromise en raison du manque d'uniformité avec lequel les bureaux des CAF gèrent les files d'attente des travaux. Si des travaux en suspens ne se trouvaient plus en file d'attente, cela ne signifiait pas nécessairement qu'ils étaient terminés. Il est possible que les statistiques n'en tenaient pas compte.</p>
<p><b>31. Le CAFC observe la politique sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) et il s'est doté de contrôles pour réduire les risques connexes.</b></p>		<p>Une ÉFVP partielle a été effectuée en 2004, avant le transfert de la responsabilité du CAFC à la GRC, et soumise au Commissariat à la protection de la vie privée. Il n'y a pas eu d'évaluation du CAFC après le transfert.</p> <p>L'ÉFVP partielle du CAFC se conformait à la plupart des éléments requis pour une ÉFVP, selon le Manuel d'administration de la GRC, mais on n'a pas produit de version finale de l'évaluation dans les deux langues officielles.</p> <p>Selon l'ÉFVP partielle, le CAFC a protégé l'information personnelle recueillie, utilisée, conservée et divulguée. Il a établi les types</p>



		<p>d'information personnelle recueillie, indiqué le nom des personnes qui y avaient accès et l'endroit où l'information était conservée. Par contre, comme les systèmes pouvant le mieux répondre aux exigences en matière de prestation de service faisaient l'objet d'un examen lors de l'ÉFVP, ils n'ont pas été évalués.</p> <p>Faute d'ÉFVP complète et à jour, on ne peut établir si les contrôles visant à atténuer les risques associés à la vie privée ont été mis en oeuvre depuis le transfert.</p> <p>L'absence d'ÉFVP complète indique que la politique sur l'ÉFVP et le Manuel d'administration de la GRC n'ont pas été observés.</p>
<p><b>Objectif B - Les processus opérationnels du CAFC sont conçus et appliqués conformément à la <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application.</b></p>		
<p><b>1. Le processus en place pour délivrer un permis à un particulier est conçu de manière à respecter la <i>Loi sur les armes à feu</i> et ses règlements d'application.</b></p>		<p>Le BCT approuvait les demandes de permis qui ne comportaient pas d'erreurs ou de problèmes d'admissibilité. Il acheminait celles qui présentaient des erreurs ou des problèmes d'admissibilité au bureau du CAF concerné.</p> <p>Seuls les particuliers qui détenaient une certification substitutive ou qui avaient suivi avec succès les cours et subi les tests appropriés avec un instructeur accrédité pouvaient détenir un PPA ou un permis pour mineur.</p> <p>Dans les trois bureaux de CAF visités (Alberta et Territoires-du-Nord-Ouest, Manitoba et Nunavut, et Terre-Neuve-et-Labrador), les CAF avaient délégué à leurs préposés aux armes à feu le pouvoir d'approuver une demande de permis de particulier, de refuser une demande de permis ou de révoquer un permis délivré. Toutefois, le CAF demeurait le seul responsable de la délivrance, du refus de délivrer ou de la révocation des permis à un particulier conformément à l'article 99 de la <i>Loi sur les armes à feu</i>.</p> <p>Les CAF se fiaient beaucoup à l'expérience et</p>


*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

		<p>aux connaissances acquises par leurs préposés relativement au processus de délivrance, de refus de délivrer ou de révocation. Les préposés aux armes à feu fondaient leurs décisions sur les enquêtes ou les vérifications qu'ils avaient effectuées.</p> <p>L'équipe de vérification a constaté que le bureau du CAF de l'Alberta et des Territoires-du-Nord-Ouest appliquait les meilleures pratiques en matière d'entrevues. Le processus de délivrance de permis à un particulier, tel qu'il était suivi dans les trois bureaux de CAF visités, présentait toutefois des lacunes. En effet, le processus suivi pour les enquêtes et les entrevues concernant les demandes de permis variait d'un bureau de CAF à l'autre et d'un préposé aux armes à feu à l'autre. Il n'y avait pas non plus de surveillance régulière du travail effectué par les préposés aux armes à feu et des décisions prises par les CAF.</p> <p>L'absence d'enquête et de processus d'entrevue standards peut donner lieu à des décisions non uniformes, pourrait compliquer le processus d'apprentissage des nouveaux préposés et peut avoir une incidence sur la qualité de leur travail. Une surveillance limitée du travail des préposés peut influencer sur la qualité de leurs décisions et se répercuter sur les données relatives à la délivrance dans le SCIRAF. La surveillance régulière des décisions des préposés fournirait une assurance de qualité dont pourraient bénéficier le CAFc et ses clients.</p>
--	--	---



<p><b>2. Des mécanismes fournissent l'assurance que les cours sont donnés et les tests connexes sont administrés par des instructeurs qualifiés et accrédités.</b></p>		<p>La gestion du Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu (CCSMAF) et du Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu à autorisation restreinte (CCSMAFAR) était assurée au niveau provincial plutôt qu'au niveau national. Les exigences minimales pour devenir un instructeur de cours de sécurité dans le maniement des armes à feu étaient établies au niveau provincial et différaient d'une administration à l'autre. Un processus était en place pour veiller à ce que seuls les individus qui répondaient aux exigences provinciales soient accrédités comme instructeurs.</p> <p>Le CAFC avait un cours de formation à l'intention des instructeurs et fournissait le matériel pédagogique nécessaire pour donner les cours sur la sécurité et administrer les tests connexes. Six des dix territoires existants offraient des séances de formation aux futurs instructeurs avant leur accréditation. L'information obtenue pour établir si ce cours se donnait sur une base régulière pour maintenir les connaissances des instructeurs était insuffisante.</p> <p>Deux des trois bureaux de CAF visités (Alberta et Territoires-du-Nord-Ouest et Terre-Neuve-et-Labrador) avaient engagé à contrat des fournisseurs de service externes pour donner les cours sur la sécurité. Le fournisseur de service assumait la responsabilité du matériel et des installations de formation. Le bureau du CAF du Manitoba et Nunavut intervenait directement dans le processus d'accréditation des instructeurs, mais il n'exerçait pas une surveillance régulière du processus.</p>
--	---	---

<p><b>3. Des mécanismes sont en place pour assurer la pertinence des cours sur la sécurité et des tests connexes.</b></p>		<p>Des mécanismes de surveillance et de résolution des problèmes étaient en place pour voir à ce que les cours sur la sécurité et les tests connexes répondent aux besoins des clients.</p> <p>Le CAFC était responsable de l'élaboration du Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu (CCSMAF) et du Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu à autorisation restreinte (CCSMAFAR). Leur contenu et les tests pratiques connexes étaient conformes au <i>Règlement sur l'entreposage, l'exposition, le transport et le maniement des armes à feu par des particuliers</i>.</p> <p>Il n'y avait pas de normes nationales pour les frais d'enregistrement au cours sur la sécurité et les frais d'examen parce que les normes sont établies au niveau provincial. Chaque province avait ses propres mécanismes pour l'administration et la surveillance du cours.</p>
<p><b>4. Le processus en place pour délivrer un permis à un particulier est appliqué de façon conforme à <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application.</b></p>		<p>L'analyse des données sur la délivrance de permis à un particulier du SCIRAF pour les provinces et les territoires non participants, en date du 31 mars 2008, a révélé qu'à cette date, on comptait 684 487 permis permis d'armes à feu uniques et valides dans les provinces et territoires participants.</p> <p>Les PPA ont été renouvelés en grande partie de la même manière qu'ils ont été délivrés. Les écarts observés étaient conformes à la <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application. Les permis ont été délivrés ou approuvés après une enquête et une vérification appropriés du bureau du CAF.</p>

<p><b>5. Le processus mis en place pour délivrer les permis pour entreprise ou les permis de port aux transporteurs est conforme à la <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application.</b></p>		<p>Le processus conçu pour délivrer les permis d'armes à feu pour entreprise est conforme à la <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application. Le travail était effectué en grande partie par les préposés aux armes à feu et les adjoints au programme à l'aide de lettres d'attribution émanant du CAF. Les CAF approuvaient la délivrance de permis, le refus de délivrer un permis ou la révocation de permis.</p> <p>Il incombait au registraire de délivrer les permis de port aux transporteurs qui font des affaires au Canada.</p>
---	---	---

**6. Le processus mis en place pour délivrer un permis pour entreprise est appliqué conformément à la Loi sur les armes à feu et à ses règlements d'application.**



L'analyse de 2 297 permis pour entreprise délivrés par les provinces et territoires non participants en date du 31 mars 2008 a révélé que, la plupart du temps, le processus garantissait que des permis distincts soient délivrés pour chaque endroit où une entreprise donnée exerçait des activités. Chaque bureau de CAF traitait les demandes de permis pour entreprise différemment.

L'équipe de vérification a examiné un échantillon de huit dossiers de permis pour entreprise du bureau du CAF de l'Alberta et des Territoires-du-Nord-Ouest. Pour cet échantillon, le processus en place garantissait que le permis autorisant une entreprise à avoir en sa possession une classe d'armes à feu, une arme, un dispositif ou des munitions prohibés ne soit délivré que si l'entreprise en avait besoin pour une fin prescrite. Pour ce même échantillon, le processus garantissait aussi que le permis pour entreprise ou un transporteur soit renouvelé en conformité avec la *Loi sur les armes à feu*.

Les entreprises qui exercent des activités liées à la *Loi sur les armes à feu* peuvent, en vertu de cette loi, être inspectées par les préposés aux armes à feu. Des inspections sont effectuées pour assurer la conformité aux règlements d'application de la *Loi sur les armes à feu*, en particulier au *Règlement sur l'entreposage, l'exposition et le transport des armes à feu et autres armes par des entreprises*.



Les tests de cheminement du processus de délivrance de permis pour entreprise et l'analyse de l'échantillon de dossiers ont permis de constater que les inspections des entreprises constituaient l'unique moyen pour le bureau du CAF de s'assurer que les exigences en matière d'entreposage et d'exposition sécuritaires étaient satisfaites. Cela dit, le bureau ne procédait pas toujours aux inspections avant d'approuver une demande de permis pour entreprise, et il ne versait pas nécessairement les rapports d'inspection en dossier.

Pour deux des huit dossiers examinés, le SCIRAF comprenait des observations selon lesquelles une première inspection avait été effectuée. Il n'y avait aucun rapport en dossier pour les huit dossiers examinés. Faute d'inspections régulières des entreprises, l'équipe de vérification n'a pas pu établir si le processus en place garantissait que les exigences relatives à l'entreposage et à l'exposition sécuritaires étaient respectées.


L'absence d'inspections d'entreprise régulières et systématiques peut contribuer à l'augmentation des cas de non-conformité à la *Loi sur les armes à feu* et à ses règlements d'application. Il s'ensuit un risque accru que l'entreposage et l'exposition non sécuritaires de munitions et d'armes à feu ne soient pas détectés. Le non-respect du règlement sur l'entreposage sécuritaire, du fait qu'il existe moins de mesures pour restreindre l'accès du public aux munitions et aux armes à feu, pourrait compromettre la sécurité publique.

Une entreprise peut obtenir un permis de vente de munitions ou un permis de possession d'armes à feu, d'armes prohibées, d'armes à autorisation restreinte, de dispositifs prohibés ou de munitions prohibées. La période de validité d'un permis délivré à une entreprise qui vend des munitions est de cinq ans. Le permis délivré à une entreprise pour posséder des armes à feu, des armes prohibées, des armes à autorisation restreinte, des dispositifs prohibés ou des munitions prohibées est valide pour trois ans.

Les résultats de l'analyse des données de 2 297 permis pour entreprise dans les provinces non participantes en date du 31 mars 2008 indiquent que la validité des permis pour les 1 241 entreprises titulaires de permis relatifs aux munitions ne dépassait pas cinq ans, conformément au règlement.

		<p>Sur 1 056 entreprises, l'équipe a recensé deux entreprises qui détenaient un permis d'armes à feu dont la période de validité était de cinq ans au lieu des trois ans prévus par le règlement.</p>
<p><b>7. Le processus mis en place pour délivrer un certificat d'enregistrement est conforme à la Loi sur les armes à feu et à ses règlements d'application.</b></p>		<p>Les demandes d'enregistrement étaient traitées par le système, à moins de poser des problèmes d'admissibilité. Ces demandes étaient traitées au Registre.</p> <p>Le Registre délivrait les certificats d'enregistrement. Le bureau du CAF pouvait refuser de délivrer un certificat ou révoquer un certificat d'enregistrement car le registraire avait délégué ce pouvoir à certains préposés aux armes à feu au moyen de lettres d'attribution. Cette approche était conforme à la <i>Loi sur les armes à feu</i>.</p> <p>Un certificat d'enregistrement était délivré après l'exécution des étapes de description de l'arme à feu, de vérification par une personne autorisée et d'attribution d'un numéro d'identification d'arme à feu (NIAF).</p>
<p><b>8. Le processus en place pour délivrer un certificat d'enregistrement est appliqué de manière conforme à la Loi sur les armes à feu et à ses règlements d'application.</b></p>		<p>La liste de tous les certificats d'enregistrement dans le SCIRAF et la liste de toutes les données sur la délivrance de permis pour particulier et pour entreprise de tous les territoires et provinces non participants en date du 31 mars 2008 ont été analysées pour déterminer si les certificats d'enregistrement délivrés renvoyaient au bon permis, ainsi qu'aux privilèges appropriés et à l'état du permis.</p> <p>Les 2 633 758 certificats d'enregistrement associés à des permis pour particulier et les 81 217 certificats d'enregistrement associés à des permis pour entreprise se rapportaient en majeure partie à des permis pour particulier et des permis pour entreprise comportant des privilèges appropriés (98,28 % et 99,09 % respectivement).</p> <p>Dans le cas des dossiers d'enregistrement de particulier (1,72 %) problématiques, les problèmes observés étaient les suivants : les privilèges associés</p>


*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*


		<p>aux permis étaient inappropriés; les permis n'étaient pas valides; les permis n'avaient pas de numéro d'enregistrement.</p> <p>Dans le cas des dossiers d'enregistrement d'entreprise (0,91 %) problématiques, les problèmes étaient les suivants : les permis comportaient des privilèges inappropriés; les permis n'avaient pas de numéro d'enregistrement.</p> <p>Bon nombre de ces dossiers problématiques se trouvaient, en date du 31 mars 2008, dans un état transitoire à l'intérieur d'un processus non encore achevé. Ces différences n'existaient plus en dossier une fois le processus achevé.</p> <p>Selon l'analyse de données portant sur les certificats d'enregistrement, chaque certificat renvoyait à un permis d'armes à feu. L'analyse a aussi montré que le processus garantissait qu'un NIAF soit attribué à chaque arme à feu enregistrée.</p> <p>Le processus garantissait que chaque vérificateur des armes à feu autorisé possédait les compétences nécessaires pour classer et identifier les armes. De plus, le certificat d'enregistrement d'arme à feu expirait au moment de son transfert ou de sa désactivation.</p>
<p><b>9. Le processus de délivrance d'autorisations de transport ou de port d'armes à feu est conforme à la <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application.</b></p>		<p>Dans l'ensemble, le processus de délivrance d'autorisations de transport ou de port d'armes à feu a été conçu pour assurer le respect de la <i>Loi sur les armes à feu</i> et de ses règlements d'application. Le processus visant à délivrer de telles autorisations différait d'un bureau de CAF à l'autre; il n'y avait pas de processus décisionnel standard. Voilà pourquoi il est possible que les bureaux de CAF procèdent différemment pour délivrer, renouveler, révoquer ou refuser les autorisations de transport ou de port d'armes à feu.</p> <p>Les préposés aux armes à feu et les adjoints au programme ont obtenu l'autorisation, au moyen de</p>


*Le terme adéquat est défini à la page 7 du présent rapport.*

		<p>lettres d'attribution, d'approuver les transferts d'armes à feu à autorisation restreinte et prohibées, d'approuver les autorisations de transport à court terme et de délivrer les autorisations de port. Cette approche était conforme à la <i>Loi sur les armes à feu</i>, mais le CAF assumait en dernier ressort la responsabilité de délivrer, de renouveler, de révoquer et de refuser les autorisations de transport et de port.</p> <p>En ce qui concerne le processus de délivrance, de refus de délivrer ou de révocation d'autorisations de transport et de port, les CAF se fiaient beaucoup à l'expérience et aux connaissances acquises par leurs préposés aux armes à feu et leurs adjoints au programme. Il y a un risque que l'on compte trop sur l'expérience des préposés et des adjoints et que les CAF ne participent pas suffisamment au processus de délivrance des autorisations de transport et de port.</p>
--	--	---



<p><b>10. Le processus mis en place pour délivrer les autorisations de transport ou de port d'armes à feu est appliqué de manière conforme à la <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application.</b></p>		<p>L'équipe de vérification a constaté, à l'examen de six dossiers d'autorisation de port au bureau du CAF de l'Alberta et des Territoires-du-Nord-Ouest et de sept dossiers au bureau du CAF de Terre-Neuve-et-Labrador, que les autorisations de port étaient délivrées et renouvelées sur présentation de preuve de compétence dans le maniement des armes à feu. La formation relative à l'usage de la force était requise pour présenter une demande d'emploi nécessitant l'autorisation de port, mais non pour les demandes d'autorisation nécessitant le port en milieu sauvage.</p> <p>Les trois bureaux de CAF visités avaient mis en place des processus différents pour veiller à ce que le risque pour la sécurité publique soit pris en compte et évalué avant de délivrer une autorisation de transport d'arme à feu. Toutefois, les évaluations effectuées par les bureaux de CAF avaient pour objet de s'assurer que le transport ne constituait pas une menace pour le public et qu'il respectait le <i>Règlement sur l'entreposage, l'exposition, le transport et le maniement des armes à feu par des particuliers</i> et le <i>Règlement sur les autorisations de transport</i>.</p> <p>La période de validité des autorisations de transport et des autorisations de port délivrées ou renouvelées variait d'un bureau de CAF à l'autre. Cependant, dans le même bureau de CAF, le traitement était le même pour les demandes initiales d'autorisation de transport et de port et de renouvellement.</p>
---	---	---

<p><b>11. Le processus de traitement des clubs de tir et des champs de tir est conforme à la <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application.</b></p>		<p>L'équipe de vérification a examiné 17 dossiers ayant trait aux clubs de tir et aux champs de tir (12 au bureau du CAF de l'Alberta et des Territoires-du-Nord-Ouest et 5 au bureau du CAF de Terre-Neuve-et-Labrador). L'analyse de ces dossiers a montré que le processus en place pour l'agrément des clubs de tir et des champs de tir n'était pas appliqué de façon conforme à la <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application.</p> <p>Les demandes ayant trait aux clubs de tir et aux champs de tir étaient traitées manuellement et surveillées par le territoire de compétence plutôt qu'à l'aide du SCIRAF.</p> <p>Quatorze des 17 dossiers posaient problème en raison de l'absence ou du manque d'information et de problèmes non résolus concernant les champs de tir. La conformité au règlement et les inspections de champs de tir constituaient la plus grande partie des problèmes.</p> <p>Dans l'échantillon examiné, les inspections étaient faites lors de la demande initiale et de l'agrément du champ de tir, mais il n'y avait pas eu d'inspection pour les demandes et les agréments subséquents dans neuf cas. Les inspections ne garantissaient pas forcément que toutes les exigences en matière de sécurité avaient été respectées. L'agrément était accordé avant de recevoir les demandes de renouvellement d'un champ de tir. L'agrément était aussi parfois assorti de recommandations qui, dans certains cas, portaient sur de graves problèmes de sécurité. On ne donnait pas de délai aux exploitants pour se conformer aux recommandations, et rien n'indiquait qu'un suivi était effectué pour s'assurer que les changements requis avaient été apportés.</p>
--	---	--

		<p>Les nouvelles demandes d'agrément de clubs de tir et de champs de tir existants ou déjà agréés reçues après les cinq premières années de l'agrément n'étaient pas refusées et le permis n'était pas révoqué, même si des documents ou des preuves de conformité manquaient toujours. Les dossiers de l'échantillon examiné ne contenaient pas de justification de ces agréments.</p> <p>Il n'y avait pas de processus officiel d'assurance de la qualité ou de surveillance. La collaboration entre le coordonnateur national des champs de tir et les préposés aux armes à feu du territoire de compétence était strictement volontaire. Le coordonnateur pouvait faire des recommandations aux préposés, mais ces derniers n'étaient pas tenus de les appliquer.</p>
<p><b>12. Le processus en place de vérification continue de l'admissibilité des titulaires de permis d'armes à feu est appliqué de façon conforme à la <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application.</b></p>		<p>Douze dossiers ont été examinés au bureau du CAF de Terre-Neuve-et-Labrador. Le processus de vérification continue de l'admissibilité des titulaires de permis d'armes à feu était conforme à la <i>Loi sur les armes à feu</i> et à ses règlements d'application.</p> <p>Dans les bureaux de CAF, les adjoints au programme effectuaient initialement le triage des dossiers posant un problème d'admissibilité signalés dans le SCIRAF. Les dossiers exigeant une enquête approfondie étaient confiés aux préposés aux armes à feu par ce système. Pour effectuer leur vérification, les adjoints au programme et les préposés utilisaient des systèmes d'information tels que le SCIRAF, le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) et le Système d'incidents et de rapports de police (SIRP).</p>

		<p>Il n'y avait pas de normes de service pour les enquêtes sur les dossiers posant problème. Des normes de service précisant le nombre de jours pour traiter ces dossiers peuvent contribuer à gérer le risque pour la sécurité publique associé aux problèmes d'admissibilité.</p> <p>Les adjoints au programme attribuaient des tâches aux préposés aux armes à feu dans les files d'attente du SCIRAF, mais leur utilisation n'était pas toujours optimale. Cette façon de faire pourrait entraîner des retards dans le traitement des dossiers par les préposés et créer une menace pour la sécurité publique.</p>
--	--	--

## **Annexe B - Remerciements**

**Nous désirons remercier tout le personnel pour sa collaboration et l'aide qu'il a apportée à l'équipe de la Vérification interne au cours de la vérification.**

### **Équipe de vérification :**

**Fady Abdul-Nour, ing. - chef de la Vérification interne**

**Denise Nesrallah, CA - directrice générale, Vérification interne**

**Isabelle Franche, CGA, CIA - vérificatrice principale**

**Danielle Rosmarin - vérificatrice supérieure**

**Abdillahi Roble, CGA - vérificateur**

**Lisa Stephens - vérificatrice**

**David Hase - vérificateur**

**Kevin Leung, CMA - vérificateur**

**Rima Ben Saad - vérificatrice financière**

### **Assisté par :**

**Marc J. Charron - vérificateur**