



Vérificateur général MANITOBA

Rapport à l'Assemblée législative du Manitoba

Bureau de l'état civil

Rapport d'audit indépendant

Version du site Web



septembre 2020

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

**La traduction de ce rapport a été
fournie par le Service de traduction
du Manitoba. En cas d'incohérence,
se reporter à la version anglaise.**

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Table des matières

Observations du vérificateur général	1
Points saillants du rapport	3
Principaux points	5
Réponse du ministère des Finances	11
Contexte	13
Objectifs de l'audit, portée et approche	15
Critères	16
Constatations et recommandations	19
1 Faible identification et gestion des risques pour la sécurité et des risques d'atteinte à la vie privée	19
1.1 Aucun processus exhaustif de gestion des risques	19
1.2 Aucune évaluation des facteurs relatifs à la vie privée n'a été effectuée	20
1.3 Protection physique inadéquate des documents et des locaux à bureaux	21
1.4 Faibles contrôles de la sécurité de l'information	24
1.5 Faibles processus d'échange des renseignements avec d'autres organisations gouvernementales et personnes	30
2 Lacunes dans les contrôles qui assurent l'intégrité des renseignements	32
2.1 Les processus visant à assurer l'exactitude du registre des événements doivent être améliorés	32
2.2 Des contrôles sont en place pour assurer la délivrance de certificats complets et exacts	36
3 Certaines politiques, procédures et lignes directrices doivent être documentées ou examinées et mises à jour	37
3.1 Lacunes dans l'élaboration des instruments de politique	37
3.2 Instruments de politique existants non examinés ni mis à jour	38
Conclusion	39
Renseignements supplémentaires sur l'audit	41
Résumé des recommandations	43

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Observations du vérificateur général

Le Bureau de l'état civil joue un rôle essentiel au Manitoba, car il détient près de quatre millions de dossiers d'événements démographiques depuis 1882, y compris les naissances et les décès.

Tous les Manitobains ont un intérêt direct à ce que ces renseignements soient bien protégés contre l'accès, l'utilisation, la divulgation ou la destruction non autorisée. Le défaut d'offrir ces protections pourrait compromettre l'intégrité des renseignements et entraîner des préoccupations importantes en matière de protection de la vie privée.

Dans le cadre du présent audit, nous avons relevé plusieurs lacunes dans la façon dont le Bureau gère les données de l'état civil.

Nous avons constaté que les contrôles de sécurité de l'information du Bureau — qui protègent l'information et les systèmes d'information contre l'accès ou la modification non autorisée — devaient être améliorés. Nous avons remarqué que le Bureau n'avait pas effectué d'examen périodique de l'accès du personnel au logiciel d'enregistrement. L'examen périodique des droits d'accès des utilisateurs et le retrait de l'accès non nécessaire permettent de s'assurer que l'accès aux renseignements est limité de façon appropriée. Les faibles contrôles d'accès continuent également de poser problème au sein d'autres ministères, comme nous l'avons mentionné dans notre rapport de 2018 *Audit de Dossiers Manitoba*.

Nous avons également relevé certaines lacunes dans les contrôles de sécurité physique visant à protéger les certificats et les documents de l'état civil au Bureau. Par exemple, nous avons constaté une séparation inadéquate entre les aires de travail et les aires publiques et nous avons remarqué que les inspections de prévention des incendies n'étaient pas effectuées régulièrement.

J'ai été encouragé de constater que le Bureau avait mis en place des contrôles pour s'assurer que les certificats de l'état civil reflétaient fidèlement l'information contenue dans le registre des événements démographiques. Toutefois, il faut améliorer les processus visant à assurer l'exactitude de l'information contenue dans le registre.

Le présent rapport comprend 19 recommandations d'amélioration de la gestion de la sécurité, des risques d'atteinte à la vie privée et de l'intégrité des données de l'état civil. Notre premier exercice de suivi de ces recommandations est prévu le 30 septembre 2021.



Je tiens à remercier les membres de la direction et du personnel du Bureau de l'état civil, les autres employés du gouvernement et les registraires généraux de l'état civil que nous avons rencontrés et avec lesquels nous avons interagi au cours de l'audit pour leur collaboration et leur aide. Je tiens également à remercier mon équipe d'audit pour sa diligence et son travail acharné.

Tyson Shtykalo, CPA, CA
Vérificateur général

Points saillants du rapport

Le Bureau De L'état Civil

est un organisme de service spécial du ministère des Finances.

Principale fonction :

enregistrer les événements démographiques et fournir des documents comme preuve de ces événements

Comprend les naissances et les décès

Détient près de **4 millions** de dossiers depuis 1882



L'audit portait sur la sécurité, la protection de la vie privée et l'intégrité des données de l'état civil.

Nos constatations

Faible identification et gestion des risques pour la sécurité et des risques d'atteinte de la vie privée

Séparation physique inadéquate entre les aires de travail et les aires publiques

Lacunes au chapitre de la sécurité de l'information

L'accès du personnel au logiciel d'enregistrement n'est pas examiné régulièrement

Renseignements non classifiés selon le niveau de sensibilité ou l'importance

Le courrier sécurisé n'est pas toujours utilisé pour la livraison des certificats et des formulaires d'enregistrement

Lacunes dans les contrôles qui assurent l'intégrité des renseignements

L'identité des registraires généraux de l'état civil n'a pas été validée

Liste complète des registraires généraux de l'état civil non tenue à jour

Retards dans l'enregistrement de certains événements démographiques

Les décès ne sont pas toujours liés aux naissances

Aucune formation pour les registraires généraux de l'état civil

Des constatations de nature délicate en matière de sécurité ont été présentées directement à la direction



Le rapport comprend 19 recommandations

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Les points que nous avons examinés

Le Bureau de l'état civil (le Bureau) détient une quantité importante de renseignements personnels et de nature sensible sur les Manitobains qui doivent être bien protégés et utilisés de façon efficace et efficiente dans le cadre de ses activités. Nous avons souhaité déterminer si le Bureau gère adéquatement les risques pour la sécurité et les risques d'atteinte à la vie privée associés aux données de l'état civil, et l'intégrité de ces données. Pour ce faire, nous avons examiné les contrôles relatifs à la protection et à l'intégrité des renseignements pour l'enregistrement des naissances, des décès, des adoptions, des changements de nom et des changements de mention du sexe.

Nos conclusions

Nous avons conclu que le Bureau ne gère pas adéquatement :

- les risques pour la sécurité et les risques d'atteinte à la vie privée associés aux données de l'état civil;
- l'intégrité des données de l'état civil.

Il faut donc améliorer les contrôles.

Nos constatations

Notre rapport contient 19 recommandations. Un résumé de nos constatations est présenté ci-dessous. De plus, nous avons présenté certaines constatations et recommandations de nature délicate à la direction dans une lettre interne.

1 Faible identification et gestion des risques pour la sécurité et des risques d'atteinte à la vie privée

Le Bureau de l'état civil (le Bureau) détient une quantité importante de renseignements personnels sur les Manitobains. Il existe un risque que la confidentialité et la protection de ces renseignements soient compromises. Il est donc essentiel de protéger les renseignements contre tout accès non autorisé. Pour déterminer si le Bureau gèrait adéquatement les risques associés aux renseignements, nous avons examiné ses processus liés à l'enregistrement des événements démographiques, à l'échange de renseignements et à la délivrance des certificats. Nous avons ensuite évalué si le Bureau avait mis en place des contrôles efficaces pour atténuer les risques importants.

Dans la présente section, nous cernons les préoccupations suivantes concernant la protection de la confidentialité et de la vie privée des données de l'état civil :

- 1.1 Aucun processus exhaustif de gestion des risques.
- 1.2 Aucune évaluation des facteurs relatifs à la vie privée n'a été effectuée.
- 1.3 Protection physique inadéquate des documents et des locaux à bureaux.
- 1.4 Faibles contrôles de sécurité de l'information.
- 1.5 Faibles processus d'échange des renseignements avec d'autres organisations gouvernementales et personnes.

1.1 Aucun processus exhaustif de gestion des risques

Une évaluation des risques permet de cerner les événements qui pourraient causer un préjudice à une organisation, la probabilité que ces événements se produisent et les répercussions possibles des événements. Grâce à ces renseignements, la direction peut décider des contrôles nécessaires pour atténuer ces risques.

Nous avons constaté que le Bureau n'avait pas effectué d'évaluation exhaustive des risques de son environnement ni mis en œuvre des processus de gestion des risques.

1.2 Aucune évaluation des facteurs relatifs à la vie privée n'a été effectuée

Le Bureau conserve une importante quantité de renseignements personnels sur les Manitobains, y compris des renseignements sur les naissances, les décès, les adoptions et les changements de mention du sexe. La protection de ces renseignements personnels contre l'accès et la divulgation non autorisés est essentielle et exigée par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Une atteinte à la vie privée touche à la fois le Bureau et les personnes dont les renseignements sont compromis. La réputation du Bureau serait entachée et il pourrait y avoir des répercussions financières et des obligations juridiques. Une personne dont les renseignements sont compromis peut être exposée

à des risques de sécurité physique, de vol d'identité, de perte d'occasions d'affaires ou d'emploi et d'atteinte à la réputation ou de dégradation des relations.

Nous avons constaté que des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée n'avaient pas été effectuées pour cerner les répercussions possibles en cas de compromission des données de l'état civil.

1.3 Protection physique inadéquate des documents et des locaux à bureaux

Les contrôles de sécurité physique sont conçus pour empêcher l'accès non autorisé et pour protéger le personnel contre les préjudices et les dommages matériels. Des contrôles de sécurité physique inadéquats ou mal conçus et mis en œuvre réduisent la capacité de protéger les renseignements personnels et les certificats de l'état civil.

Nous avons constaté que la sécurité physique et les contrôles de l'environnement laissaient à désirer.

1.4 Faibles contrôles de la sécurité de l'information

La sécurité de l'information est la protection des renseignements organisationnels et des systèmes d'information contre l'accès ou la modification non autorisé. Les contrôles de sécurité de l'information protègent la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données des systèmes informatiques.

Internet permet aux organisations et aux personnes de se connecter aux systèmes d'information partout dans le monde. Bien que cette connectivité soit un facteur clé de la réussite organisationnelle, elle permet également aux pirates informatiques d'obtenir un accès non autorisé aux systèmes d'information. Un pirate déterminé possédant les compétences, les connaissances et le temps nécessaires peut compromettre les systèmes informatiques et voler des données partout dans le monde. De nombreux incidents de sécurité de l'information liés aux virus, aux vers, aux rançongiciels et à d'autres logiciels malveillants qui compromettent les systèmes d'information se produisent quotidiennement dans le monde entier et leur fréquence ne fait qu'augmenter. Aucune organisation, grande ou petite, du secteur public ou privé, n'est entièrement à l'abri des cyberattaques.

Nos constatations :

- Aucun examen périodique des droits d'accès des utilisateurs.
- Le logiciel d'enregistrement n'a pas été configuré de manière à séparer certains rôles et certaines responsabilités contradictoires.
- Les activités des utilisateurs privilégiés n'ont pas été surveillées.
- Utilisation de comptes partagés.
- Renseignements non classifiés selon le niveau de sensibilité ou l'importance.
- Certaines lacunes de nature délicate des contrôles de sécurité de l'information.

1.5 Faibles processus d'échange des renseignements avec d'autres organisations gouvernementales et personnes

Le Bureau partage les données de l'état civil avec divers ministères fédéraux et provinciaux et bureaux provinciaux de l'état civil. Les renseignements sont partagés avec ces organisations à des fins comme les suivantes :

- L'élaboration de politiques.
- La confirmation de l'admissibilité aux prestations et programmes publics.
- La déclaration des décès hors province.

Le Bureau partage également les données de l'état civil avec les personnes autorisées. Par exemple, une personne dont la naissance est enregistrée auprès du Bureau peut demander une copie de son certificat de naissance.

Il est important de protéger adéquatement les renseignements personnels contre l'accès et la divulgation inappropriés.

Nos constatations :

- Les responsabilités en matière d'échange de renseignements de chaque partie ne sont pas toujours définies.
- Le courrier sécurisé n'est pas toujours utilisé pour la livraison des certificats et des formulaires d'enregistrement.

2 Lacunes dans les contrôles qui assurent l'intégrité des renseignements

Il est important de s'assurer que le registre des événements du Bureau est complet, précis et valide, car ces renseignements sont utilisés pour produire les certificats de l'état civil. Les registraires généraux de l'état civil jouent un rôle important dans l'atteinte de cet objectif. Ils doivent attester l'exactitude des événements démographiques et transmettre ces données au Bureau.

Dans cette section, nous avons relevé les points suivants en ce qui concerne la protection de l'intégrité des données de l'état civil :

- 2.1 Il faut améliorer les processus visant à assurer l'exactitude du registre des événements.
- 2.2 Des contrôles sont en place pour assurer la délivrance de certificats complets et exacts.

2.1 Il faut améliorer les processus visant à assurer l'exactitude du registre des événements

Les événements démographiques sont enregistrés avec l'aide des registraires généraux de l'état civil qui attestent les événements. Par le passé, le personnel désigné dans des établissements comme les hôpitaux et les salons funéraires a agi à titre de registraires généraux de l'état civil. De plus, des personnes comme des sages-femmes ont également exercé les fonctions de registraires généraux de l'état civil.

Nos constatations :

- Les documents de nomination des registraires généraux de l'état civil ne sont pas en place.
- La liste complète des registraires généraux de l'état civil n'est pas tenue à jour et les registraires généraux de l'état civil ne sont pas validés au moment de l'enregistrement des événements.
- Des retards sont observés dans l'enregistrement de certains événements démographiques.
- Les décès ne sont pas systématiquement liés aux naissances.
- Aucune formation n'est offerte aux registraires généraux de l'état civil.

2.2 Des contrôles sont en place pour assurer la délivrance de certificats complets et exacts

Nous avons constaté que le Bureau avait mis en place des contrôles pour s'assurer que les certificats de l'état civil délivrés contenaient les mêmes renseignements que ceux figurant dans le registre des événements. Par exemple, le personnel du Bureau a vérifié les renseignements inscrits par les clients dans la « Demande d'attestation de naissance au Manitoba » afin d'obtenir de nouveaux certificats, puis a comparé les renseignements inscrits dans la demande à ceux que le Bureau avait dans ses dossiers avant de délivrer un certificat.

Après avoir examiné un échantillon de certificats délivrés, nous avons constaté que les renseignements inscrits dans les certificats délivrés correspondaient aux renseignements figurant dans le registre des événements. Toutefois, les renseignements figurant sur les certificats dépendent de ceux qui figurent dans le registre, comme nous l'avons mentionné à la **SECTION 2.1**, le Bureau doit améliorer ses processus pour s'assurer que les renseignements figurant dans le registre des événements sont exacts.

3 Certaines politiques, procédures et lignes directrices doivent être documentées ou examinées et mises à jour

Les instruments de politique (politiques, procédures, normes et lignes directrices) jouent un rôle important en définissant les principes directeurs de l'organisation, en fournissant des instructions détaillées sur les tâches et en formant la structure de base des activités opérationnelles. Les procédures sont conçues selon le cadre des politiques directrices. Les instruments de politique du Bureau aident à :

- Normaliser les étapes à suivre pour l'enregistrement des événements — les membres du personnel sont guidés sur la façon d'enregistrer et de modifier les événements démographiques.
- Réduire le temps consacré au traitement des enregistrements.
- Permettre au personnel de comprendre les responsabilités individuelles et d'équipe.
- Permettre aux gestionnaires d'exercer un contrôle accordé à titre exceptionnel.
- Améliorer l'exactitude des renseignements.
- Protéger les données de l'état civil.

Nos constatations :

- Des lacunes dans l'élaboration des instruments de politique.
- Des instruments de politique existants qui n'ont pas été examinés ni mis à jour.

Réponse du ministère des Finances

Nous avons demandé une réponse aux fonctionnaires du ministère des Finances. Ils ont fourni un résumé qui est présenté ci-dessous.

Le ministère des Finances est heureux de pouvoir répondre au rapport du vérificateur indépendant. Nous tenons à remercier le vérificateur général (BVG) pour son examen et ses recommandations. La portée de l'audit et les renseignements fournis aideront à éclairer les efforts actuels et continus visant à s'assurer que l'enregistrement des actes d'état civil au Manitoba est efficace et que les renseignements personnels et de nature délicate sur les Manitobains sont bien protégés.

Le Bureau de l'état civil est un organisme de service spécial qui fournit des données sur l'enregistrement des actes d'état civil et des statistiques de l'état civil. L'enregistrement des actes d'état civil comprend l'enregistrement continu, permanent, obligatoire et universel de l'occurrence et des caractéristiques des événements démographiques touchant la population du Manitoba dans le registre provincial des événements démographiques, conformément à la Loi sur les statistiques de l'état civil, à la *Loi sur le changement de nom* et à la *Loi sur le mariage*.

Conformément à la loi, le Bureau de l'état civil utilise les renseignements enregistrés dans le registre provincial des événements démographiques pour fournir des preuves de l'identité fondamentale ou du statut vital, ainsi que des données de l'état civil propres au Manitoba, ce qui permet aux personnes d'avoir accès aux prestations ou d'étudier les résultats en matière de santé sociale.

Même si les efforts de numérisation étaient en cours avant le début de la pandémie mondiale de COVID-19, la capacité du Bureau de l'état civil de fournir un service sans contact a confirmé l'importance de prioriser les efforts de transformation et de modernisation visant à numériser les opérations. Par exemple, au moment de l'enregistrement d'une naissance, les familles peuvent utiliser le processus d'enregistrement de la naissance pour demander facilement des prestations pour enfants et le numéro d'assurance sociale de leur enfant sans avoir à se présenter en personne à des bureaux distincts. En outre, le Bureau de l'état civil a connu une hausse de la demande de données sur le nombre et la cause des décès, ce qui a mis en évidence un domaine qui se prête fortement à la numérisation.

En tant que fournisseur de services essentiels, le Bureau de l'état civil a entrepris des initiatives de transformation continues pour moderniser ses opérations et la prestation de ses services avant la présentation du rapport du BVG. Par exemple, mentionnons la mise en œuvre d'un projet pilote de dotation la fin de semaine en mai 2019 et la présentation en ligne de demandes pour obtenir certains documents en octobre 2019.

En réponse à la COVID-19, le Bureau de l'état civil a amélioré les opérations afin de prioriser les activités d'enregistrement, essentielles pour permettre l'accès à des preuves de l'identité fondamentale et du statut vital (de préférence numérique) afin de faciliter l'accès aux prestations, aux programmes et aux soutiens, ainsi qu'à des données précises à l'échelle régionale qui peuvent éclairer les politiques ou d'autres décisions. Après l'établissement de l'ordre de priorité, les délais des services d'enregistrement des naissances sont passés de 12 semaines en février 2019 à trois ou quatre semaines, et les délais des services d'enregistrement des décès sont passés de 11 semaines en février 2019 à deux ou trois semaines.

Avant de recevoir ce rapport, le Bureau de l'état civil avait déjà cerné et pris des mesures pour donner suite à un certain nombre des recommandations formulées dans le présent rapport. En voici quelques-unes :

- Prendre des mesures pour améliorer la protection physique des documents et des locaux à bureaux.
- Améliorer la sécurité de l'information, y compris mettre en œuvre un processus d'examen régulier des droits d'accès, désactiver les comptes partagés et attribuer des identifiants uniques aux utilisateurs.
- Examiner les options pour conclure des ententes d'échange de renseignements avec toutes les parties et diffuser les documents de l'état civil par courrier recommandé ou d'autres services de livraison sécurisés.
- Mettre en œuvre des changements aux contrôles qui assurent l'intégrité de l'information, y compris l'envoi de lettres aux registraires généraux de l'état civil à leur nomination qui décrivent en détail les fonctions et les responsabilités prévues dans la *Loi sur les statistiques de l'état civil*.
- Entreprendre un examen et un élargissement des instruments de politique.

Conjugué aux leçons apprises au cours de la pandémie de COVID-19, ce rapport éclairera les futurs efforts de modernisation du Bureau de l'état civil, surtout en ce qui concerne l'amélioration des contrôles, la gestion des risques pour la sécurité et des risques d'atteinte à la vie privée et l'intégrité de l'enregistrement. Bon nombre des recommandations tiennent compte des améliorations de la sécurité à l'échelle du secteur et, par conséquent, les initiatives futures du Bureau de l'état civil seront mises en balance avec l'optique des demandes plus générales en matière d'enregistrement des actes d'état civil et de statistiques de l'état civil, ainsi qu'avec la capacité de financement.

Le ministère des Finances accepte les conclusions présentées dans le rapport du BVG. Nous examinerons la façon dont ces recommandations seront mises en œuvre et nous mettrons au point, au besoin, des plans d'action et en assurerons le suivi.

Bien qu'il ait été donné suite à certaines recommandations, ou qu'il ait été donné suite en partie, le Bureau de l'état civil s'efforcera de donner suite aux 19 recommandations, dans le but de déterminer la capacité à donner suite aux recommandations 1, 3 à 9, 11, 15 et 17 à court terme, puis aux recommandations 2, 10 et 14 à moyen terme et aux recommandations 12-13, 16 et 18-19 à long terme.

Compte tenu de la nature délicate du travail effectué par le Bureau de l'état civil, le BVG a envoyé une lettre interne dans laquelle il présentait en détail les constatations et les recommandations de nature délicate. Le Bureau de l'état civil a répondu en fournissant une réponse détaillée décrivant les mesures déjà prises et les échéanciers pour régler les questions en suspens.

Le Bureau de l'état civil (le Bureau) est un organisme de service spécial du ministère des Finances responsable de l'administration et l'application de la *Loi sur les statistiques de l'état civil*.

La principale fonction du Bureau est d'enregistrer les événements démographiques et de fournir des documents comme preuve de ces événements, y compris des documents d'identité fondamentale comme les certificats de naissance. Les événements démographiques comprennent les naissances, les décès, les mariages, les mortinaissances et les changements de nom. La base de données du Bureau contient les dossiers de l'état civil de 1882 à aujourd'hui, qu'elle conserve à perpétuité.

À titre d'organisme de service spécial, le Bureau est responsable de la gestion de ses propres besoins en technologie de l'information. Le Bureau fait appel au fournisseur de services partagés de technologie de l'information (TI) du gouvernement, Transformation des activités et technologie, pour fournir des services comme les politiques et les normes de TI et l'infrastructure de TI.

Depuis le 1er janvier 1998, le Bureau enregistre tous les événements démographiques par voie électronique au moyen d'un logiciel d'enregistrement propriétaire. Avant 1998, il enregistrait les événements démographiques au moyen d'un système sur papier. Dans le cadre de cette transition, le Bureau a également transféré des données historiques de l'état civil au registre, qui comprend maintenant près de quatre millions de dossiers.

En raison des renseignements personnels et sur la santé qu'il conserve, le Bureau est assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et à la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, qui exigent que les organismes publics protègent les renseignements contre les risques d'accès, d'utilisation, de divulgation ou de destruction non autorisé.

Les renseignements conservés par le Bureau peuvent être consultés par diverses personnes. Par exemple, une personne dont la naissance est enregistrée auprès du Bureau peut demander une copie de son certificat de naissance. Le Bureau partage également des renseignements avec diverses organisations partout au pays, notamment :

- Les bureaux provinciaux de l'état civil
- Les ministères fédéraux et provinciaux
- Les sociétés d'État
- Les établissements de santé

Depuis 2019, le Bureau permet aux demandeurs admissibles de présenter des demandes en ligne afin d'obtenir des certificats de naissance, de décès ou de mariage pour des événements enregistrés au Manitoba.

Au moment de notre audit, le Bureau comptait 34 employés à temps plein, dont un gestionnaire de la technologie de l'information, pour répondre à ses besoins en technologie de l'information. Selon les rapports annuels du Bureau, le nombre d'enregistrements d'événements démographiques et de documents délivrés, y compris les services connexes, ainsi que les revenus réels et le revenu net pour les années 2016 à 2019 étaient les suivants :

Activités réalisées (nombre d'enregistrements d'événements démographiques et de documents délivrés, y compris les services connexes)				Revenu réel par rapport au revenu net (en milliers de dollars)	
Année	Enregistrements des événements	Documents délivrés	Total	Revenu	Revenu net (Avant les subventions et les transferts)
2019	41 978	98 567	140 545	\$ 3 969	\$ 416
2018	42 942	103 939	146 881	\$ 4 025	\$ 422
2017	42 637	102 804	145 441	\$ 4 048	\$ 420
2016	40 286	100 633	140 919	\$ 3 939	\$ 317

Adresse du bureau

Le Bureau exerce ses activités à partir de l'immeuble A. A. Heaps, situé au 254, avenue Portage, à Winnipeg. Au départ, l'immeuble a été construit pour abriter une banque au début des années 1900. Le Bureau occupe le rez-de-chaussée, la majeure partie du deuxième étage et une partie du sous-sol. Le rez-de-chaussée comprend une aire de réception publique ainsi qu'une aire de travail pour le personnel. Il y a des bureaux pour la haute direction au rez-de-chaussée et au deuxième étage.



L'IMMEUBLE A. A. HEAPS, SITUÉ AU 254, AVENUE PORTAGE, À WINNIPEG

Objectifs

Nos objectifs étaient de déterminer si le Bureau de l'état civil (le Bureau) gérait adéquatement ce qui suit :

1. Security and privacy risks associated with vital events information.
2. Integrity of vital events information.

Portée et approche

L'audit visait à déterminer si le Bureau avait mis en place des contrôles adéquats pour protéger les données de l'état civil. Compte tenu des risques associés aux données de l'état civil, nous avons limité notre examen des contrôles relatifs à l'enregistrement des naissances, des décès, des adoptions, des changements de nom et des changements de mention du sexe.

Nous n'avons pas examiné d'autres données de l'état civil (mariage, mortinaissance et union de fait) dans le contexte des objectifs 1 et 2 de l'audit susmentionnés.

Les techniques de collecte de données probantes comprenaient des réunions en personne, des appels téléphoniques et des courriels avec la direction, le personnel et les intervenants du Bureau, ainsi que des revues des processus, l'examen de documents et l'analyse d'échantillons.

Nous avons interrogé le sous-ministre adjoint de la Justice, la direction et le personnel du Bureau, ainsi que d'autres représentants du gouvernement provincial et des registraires généraux de l'état civil (les intervenants du Bureau), au besoin.

Nous avons également obtenu et examiné les documents stratégiques, les plans d'activités, les politiques et procédures, les rapports annuels, les renseignements contenus dans le registre des événements ainsi que d'autres données et dossiers, y compris les renseignements fournis par les intervenants du Bureau, et nous avons documenté les processus.

Le cas échéant, nous avons sélectionné des échantillons pour vérifier si le Bureau avait bien géré les risques d'atteinte à la vie privée et les risques pour la sécurité et l'intégrité associés aux événements démographiques. La taille des échantillons variait selon le risque.

Critères

Objectif 1

Déterminer si le Bureau de l'état civil gère adéquatement les risques pour la sécurité et les risques d'atteinte à la vie privée associés aux données de l'état civil. Nous avons utilisé les critères suivants :

Criteria	Sources
1.1 Le Bureau doit cerner, évaluer et gérer les risques associés à la sécurité et à la protection des données de l'état civil.	• COSO^(a) • ISACA^(b) Programme d'audit et d'assurance des renseignements personnels identifiables • COBIT 5^(c)
1.2 Le Bureau doit mettre en place des contrôles pour protéger les données de l'état civil.	• ISO 27002^(d) • ISACA Programme d'audit et d'assurance des renseignements personnels identifiables • COBIT 5 • Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée^(e)
1.3 Le Bureau doit mettre en place des contrôles de sécurité physique pour protéger les données de l'état civil qui se trouvent dans ses locaux.	• COSO • ISO 27002 • COBIT 5
1.4 Le Bureau doit s'assurer que des contrôles de sécurité efficaces sont en place pour protéger les renseignements contenus dans le registre des événements.	• COSO • ISO 27002 • COBIT 5
1.5 Le Bureau doit mettre en place des contrôles pour s'assurer que les données de l'état civil sont partagées avec d'autres parties de façon sécuritaire.	• ISO 27002 • ISACA Programme d'audit et d'assurance des renseignements personnels identifiables • Loi sur les statistiques de l'état civil

(a) Le Committee of Sponsoring Organizations (COSO) assure un leadership éclairé en élaborant des cadres et des lignes directrices exhaustifs sur la gestion du risque d'entreprise, le contrôle interne et la dissuasion en matière de fraude.

(b) L'ISACA est une association sans but lucratif indépendante qui élabore des pratiques exemplaires reconnues à l'échelle mondiale en matière de sécurité de l'information, d'assurance, de gestion des risques et de gouvernance.

(c) COBIT 5 est un cadre de référence de l'ISACA pour la gouvernance organisationnelle de l'information et de la technologie.

(d) ISO 27002 est une norme de sécurité de l'information publiée par l'Organisation internationale de normalisation.

(e) La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée est une loi du Manitoba qui régit le traitement des renseignements personnels par les organismes publics de la province.

Objectif 2

Déterminer si le Bureau de l'état civil gère adéquatement l'intégrité des données de l'état civil.
Nous avons utilisé les critères suivants :

Criteria	Sources
2.1 Le Bureau doit mettre en place des contrôles pour assurer l'exactitude des renseignements consignés dans le registre des événements.	• COSO • <i>Loi sur les statistiques de l'état civil et règlements connexes</i> • ISO 27002
2.2 Le Bureau doit mettre en place des contrôles pour s'assurer que les certificats délivrés sont complets et exacts.	• COSO • <i>Loi sur les statistiques de l'état civil</i>

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

1 Faible identification et gestion des risques pour la sécurité et des risques d'atteinte à la vie privée

Le Bureau de l'état civil (le Bureau) détient une quantité importante de renseignements personnels sur les Manitobains. Il existe un risque que la confidentialité et la protection de ces renseignements soient compromises. Il est donc essentiel de protéger les renseignements contre tout accès non autorisé. Pour déterminer si le Bureau gère adéquatement les risques associés aux renseignements, nous avons examiné ses processus liés à l'enregistrement des événements démographiques, à l'échange de renseignements et à la délivrance des certificats. Nous avons ensuite évalué si le Bureau avait mis en place des contrôles efficaces pour atténuer les risques importants.

Dans la présente section, nous cernons les préoccupations suivantes concernant la protection de la confidentialité des données de l'état civil :

- Aucun processus exhaustif de gestion des risques (**SECTION 1.1**).
- Aucune évaluation des facteurs relatifs à la vie privée n'a été effectuée (**SECTION 1.2**).
- Protection physique inadéquate des documents et des locaux à bureaux (**SECTION 1.3**).
- Faibles contrôles de sécurité de l'information (**SECTION 1.4**).
- Faibles processus d'échange des renseignements avec d'autres organisations gouvernementales (**SECTION 1.5**).

1.1 Aucun processus exhaustif de gestion des risques

Le défaut de cerner et d'évaluer les risques pour la sécurité et les risques d'atteinte à la vie privée pourrait entraîner ce qui suit :

- Divulcation de renseignements de nature délicate.
- Vol d'identité.
- Publicité négative et atteinte à la réputation.
- Perte de confiance du public, poursuites éventuelles, amendes et pénalités.
- Perte d'utilisation du système.

Une évaluation des risques permet de cerner les événements qui pourraient causer un préjudice à une organisation, la probabilité que ces événements se produisent et les répercussions possibles des événements. Grâce à ces renseignements, la direction peut décider des contrôles nécessaires pour atténuer ces risques.

Le Bureau a cerné certains risques dans ses plans d'activités annuels et a également soumis au gouvernement un document d'analyse des répercussions sur les activités décrivant les risques si ses services étaient interrompus pendant une période donnée. De plus, en 2013-2014, la Sous-direction des services de protection a procédé à un examen de la sécurité physique des locaux du Bureau afin d'évaluer les risques pour la sécurité physique.

Nous avons toutefois constaté que le Bureau n'avait pas effectué une évaluation exhaustive des risques de son environnement et qu'il n'avait pas mis en œuvre de processus réguliers de gestion des risques. Une évaluation exhaustive des risques permettrait de cerner et de documenter tous les risques, y compris ceux liés à la sécurité de l'information et à la protection de la vie privée. En outre, elle comprendrait une évaluation des risques cernés pour en déterminer leur incidence et probabilité d'occurrence, ainsi que des contrôles correspondants pour atténuer ces risques.

Nous avons également constaté que, en 2018, Archives Manitoba a publié Records and Information Management Framework (en anglais seulement) pour la gestion des renseignements au Manitoba. Ce cadre s'applique à tous les organismes gouvernementaux du Manitoba. Archives Manitoba met au point un guide de mise en œuvre pour aider les ministères et organismes à satisfaire aux exigences du cadre. Parmi les exigences du cadre, l'organisation doit :

- Cerner les documents et les renseignements nécessaires pour appuyer l'entreprise.
- Cerner, évaluer le risque, régler ou atténuer les problèmes et documenter les exceptions qui ont une incidence sur la création, l'intégrité, l'accessibilité et la facilité d'utilisation de ses dossiers et de ses renseignements.



Recommandation 1

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil effectue une évaluation exhaustive des risques de son environnement afin de cerner et d'évaluer les risques associés aux données de l'état civil et qu'il mette ensuite en œuvre des contrôles pour atténuer les risques importants.

1.2 Aucune évaluation des facteurs relatifs à la vie privée n'a été effectuée

Le Bureau conserve une quantité importante de renseignements personnels sur les Manitobains, y compris des renseignements sur les naissances, les décès, les adoptions et les changements de mention du sexe. La protection de ces renseignements personnels contre l'accès et la divulgation non autorisés est essentielle et exigée par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie*

privée. Une atteinte à la vie privée toucherait à la fois le Bureau et les personnes dont les renseignements sont compromis. La réputation du Bureau pourrait être entachée et il pourrait subir des conséquences financières et juridiques. Une personne dont les données de l'état civil sont compromises peut être exposée à des risques de sécurité physique, de vol d'identité, de perte d'occasions d'affaires ou d'emploi et d'atteinte à la réputation ou de dégradation des relations.

Pour déterminer si le Bureau gère adéquatement ses risques d'atteinte à la vie privée, nous avons vérifié si le Bureau effectuait des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.

Les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) sont une méthode permettant de cerner les problèmes éventuels en matière de protection de la vie privée, de permettre à la direction de mettre en œuvre rapidement les mesures de protection nécessaires et de fournir des preuves que l'organisation a tenu compte des risques potentiels d'atteinte à la vie privée. Si les mesures de protection de la vie privée ne sont pas prises en compte dans la mise en œuvre des changements apportés aux services ou aux processus, il est possible que la confidentialité des renseignements soit compromise.

Nous n'avons trouvé aucune preuve selon laquelle le Bureau avait effectué des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée relativement aux données de l'état civil qu'il gère. En outre, le Bureau n'a pas effectué d'EFVP lorsque de nouvelles responsabilités en matière de traitement des renseignements lui ont été déléguées (par exemple, lorsque des mesures législatives récemment adoptées ont permis l'ouverture de dossiers préalables à l'adoption et l'élimination de l'exigence de subir une intervention chirurgicale pour modifier la mention du sexe).

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

Une analyse de la façon dont les renseignements sont traités : (i) pour s'assurer que le traitement respecte les exigences juridiques, réglementaires et stratégiques applicables en matière de protection de la vie privée; (ii) pour cerner les risques et les effets de la collecte, de la tenue à jour et de la diffusion des renseignements sous une forme identifiable dans un réseau d'information électronique; et (iii) pour examiner et évaluer les mesures de protection et les autres processus de traitement des renseignements afin d'atténuer les risques potentiels d'atteinte à la vie privée.

Source: National Institute of Standards and Technology



Recommandation 2

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil effectue des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée à l'égard des renseignements inscrits dans son registre des événements et des changements importants apportés aux services ou aux processus du Bureau, et qu'il instaure des mesures de protection au besoin.

1.3 Protection physique inadéquate des documents et des locaux à bureaux

Les contrôles de sécurité physique sont conçus pour empêcher l'accès non autorisé et pour protéger le personnel contre les préjudices et les dommages matériels. Des contrôles de sécurité physique inadéquats ou mal conçus et mis en œuvre réduisent la capacité de protéger les renseignements personnels et les certificats de l'état civil. Les contrôles de sécurité physique comprennent les murs du périmètre, les serrures des portes et les systèmes de surveillance. Les contrôles de l'environnement comprennent les systèmes de détection et d'extinction de la fumée, du feu et de la chaleur et l'alimentation sans coupure.

Pour déterminer si le Bureau gérait adéquatement les risques associés à la sécurité physique, nous avons examiné ce qui suit :

- Les politiques et procédures en matière de sécurité physique.
- Les contrôles mis en œuvre pour protéger les biens matériels et les employés.
- La gestion des certificats de l'état civil.
- L'environnement général de sécurité physique, y compris la sécurité du périmètre et la séparation de l'aire de travail du personnel de l'aire publique.

En examinant les contrôles de sécurité physique du Bureau, nous avons constaté ce qui suit :

- Faibles contrôles de la sécurité physique et de la gestion des stocks (**SECTION 1.3.1**).
- Lacunes concernant le contrôle du périmètre (**SECTION 1.3.2**).
- Absence de contrôles pour l'extinction d'un incendie (**SECTION 1.3.3**).

1.3.1 Faibles contrôles de la sécurité physique et de la gestion des stocks

Nous avons évalué si le Bureau avait mis en place des contrôles adéquats pour protéger les biens matériels, les employés et les certificats de l'état civil, et nous avons relevé plusieurs lacunes. En raison de la nature délicate des constatations, nous avons présenté nos constatations détaillées et nos recommandations à la direction du Bureau dans une lettre interne.



Recommandation 3

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette rapidement en œuvre les recommandations relatives aux contrôles physiques présentées dans notre lettre à la direction.

1.3.2 Lacunes concernant le contrôle du périmètre

Les contrôles du périmètre sont une composante importante de la sécurité physique. Ces contrôles limitent l'accès aux limites extérieures du local à bureaux d'une organisation et donnent des alertes lorsque la sécurité est potentiellement compromise. Les contrôles du périmètre comprennent les murs et les portes verrouillées. Des contrôles du périmètre faibles peuvent exposer le Bureau au vol et aux dommages.

Nous avons examiné si les contrôles du périmètre au Bureau étaient adéquats pour protéger l'organisation et nous avons constaté les lacunes et les préoccupations suivantes :

- **Les contrôles d'accès à l'aire de travail du Bureau doivent être améliorés**

L'aire de travail n'était pas bien séparée de l'aire publique.

- La hauteur des comptoirs et des barrières séparant les aires de travail et les aires publiques n'était pas suffisante pour empêcher l'accès non autorisé à l'aire de travail.
- Les clients qui utilisent une rampe à l'entrée principale du Bureau doivent passer par l'aire de travail principale pour se rendre aux comptoirs d'accueil publics. Nous avons observé que ces clients étaient accompagnés par le personnel du Bureau.

- **Le personnel du Conseil des services funéraires du Manitoba avait un accès non nécessaire à l'aire de travail du Bureau.**

Le bureau du Conseil des services funéraires du Manitoba est situé au deuxième étage de l'immeuble où est situé le Bureau. Il comptait deux employés. Ces employés doivent passer par l'aire de travail du Bureau pour se rendre à leurs bureaux et utiliser les imprimantes et le coin repas.



Recommandation 4

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil sépare adéquatement l'aire de travail de l'aire publique et qu'il limite l'accès à l'aire de travail du Bureau au personnel autorisé du Bureau.

1.3.3 Absence de contrôles pour l'extinction d'un incendie

L'équipement de lutte contre l'incendie et les inspections régulières de prévention des incendies sont importants pour protéger les biens et les employés de l'organisation. Des inspections régulières de prévention des incendies aident à détecter les risques d'incendie potentiels et à évaluer la pertinence des systèmes et des contrôles de prévention et de détection des incendies.

Nous avons observé ce qui suit :

- Aucun système à eau diffusée n'a été installé dans les locaux du Bureau pour prévenir la perte de données et de documents.
- Les inspections de prévention des incendies n'ont pas été effectuées régulièrement, la dernière a été effectuée en mai 2019 et celle d'avant, en août 2012.



Recommandation 5

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil collabore avec les Services des installations pour :

- Déterminer et installer le mécanisme d'extinction d'un incendie qui protège adéquatement les employés, les renseignements et les biens.
- Organiser des inspections régulières de prévention des incendies.

1.4 Faibles contrôles de la sécurité de l'information

La sécurité de l'information est la protection des renseignements organisationnels et des systèmes d'information contre l'accès ou la modification non autorisé. Les contrôles de sécurité de l'information protègent la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données des systèmes informatiques.

Internet permet aux organisations et aux personnes de se connecter aux systèmes d'information partout dans le monde. Bien que cette connectivité soit un facteur clé de la réussite organisationnelle, elle permet également aux pirates informatiques d'obtenir un accès non autorisé aux systèmes d'information. Un pirate déterminé possédant les compétences, les connaissances et le temps nécessaires peut compromettre les systèmes informatiques et voler des données partout dans le monde. De nombreux incidents de sécurité de l'information liés à des virus, à des vers et à d'autres logiciels malveillants qui compromettent les systèmes d'information se produisent quotidiennement dans le monde entier et leur fréquence ne fait qu'augmenter. Aucune organisation, grande ou petite, du secteur public ou privé, n'est entièrement à l'abri des cybermenaces.

Étant donné que le Bureau conserve une quantité importante de renseignements personnels dans ses systèmes informatiques, depuis l'enregistrement des événements démographiques en 1882, il pourrait

être exposé à plusieurs risques liés à la technologie de l'information, notamment les suivants :

- *Risque lié à l'accès et risques d'atteinte à la vie privée*— risque que des données personnelles confidentielles de l'état civil soient divulguées à des personnes non autorisées ou y aient accès. Un aspect de ce risque concerne la protection de la vie privée, qui est une exigence réglementaire de protéger les renseignements personnels et l'information.
- *Risque lié à l'intégrité*— risque que les données de l'état civil ou les données ne soient pas fiables parce qu'elles ne sont pas autorisées, complètes ni exactes.

Les contrôles de sécurité de l'information aident à protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des renseignements. Pour déterminer si le Bureau avait mis en place des contrôles adéquats pour se protéger contre les risques à la sécurité de l'information, nous avons examiné les processus et pratiques du Bureau, notamment les suivants :

- Examen du processus des différents enregistrements des événements démographiques (p. ex., processus d'enregistrement des naissances et des décès).
- Examen de l'accès au logiciel d'enregistrement, de la séparation des tâches et des contrôles de gestion du changement.
- Détermination et mise à l'essai des contrôles automatisés connexes dans le logiciel d'enregistrement.

En examinant les contrôles de sécurité de l'information du Bureau, nous avons constaté ce qui suit :

- Aucun examen périodique des droits d'accès des utilisateurs (**SECTION 1.4.1**).
- Le logiciel d'enregistrement n'a pas été configuré de manière à séparer certains rôles et certaines responsabilités contradictoires (**SECTION 1.4.2**).
- Les activités des utilisateurs privilégiés n'ont pas été surveillées (**SECTION 1.4.3**).
- Utilisation de comptes partagés (**SECTION 1.4.4**).
- Renseignements non classifiés selon le niveau de sensibilité ou l'importance (**SECTION 1.4.5**).
- Certaines lacunes de nature délicate dans les contrôles de sécurité de l'information (**SECTION 1.4.6**).

1.4.1 Aucun examen périodique des droits d'accès des utilisateurs.

L'accès aux systèmes d'information est accordé aux utilisateurs en fonction des exigences de leur poste. Les droits d'accès doivent être modifiés lorsque le personnel quitte leurs fonctions et lorsque les utilisateurs changent de fonction. L'examen périodique des droits d'accès des utilisateurs et le retrait des accès non nécessaires permettent de s'assurer que l'accès des utilisateurs aux systèmes organisationnels est limité de façon appropriée à

Technologie et transformation opérationnelle (TTO) est un centre de services partagés mis sur pied par le gouvernement provincial pour appuyer les biens des Technologies de l'information et des communications (TIC) et élaborer les processus et procédures internes connexes.

TTO a établi au Manitoba la norme de contrôle d'accès pour contrôler l'accès aux biens des Technologies de l'information et des communications (TIC) du Manitoba. La norme vise à restreindre l'accès aux personnes autorisées.

Le logiciel d'enregistrement est l'application électronique que le Bureau utilise pour enregistrer et tenir à jour les événements démographiques des Manitobains.

ce dont ils ont besoin pour accomplir leur travail. Cela évite les modifications non autorisées aux systèmes. La politique du gouvernement provincial et la norme de contrôle de l'accès, établies par Technologie et transformation opérationnelle (TTO), exigent que les ministères — y compris le Bureau — examinent périodiquement l'accès afin que l'accès des utilisateurs aux systèmes demeure approprié.

Nous avons constaté que le Bureau ne disposait pas d'un processus d'examen périodique des droits d'accès pour confirmer que les droits d'accès des utilisateurs au logiciel d'enregistrement étaient appropriés. Deux des cinq utilisateurs qui ont fait l'objet d'un examen avaient un accès inapproprié au registre. Un utilisateur a conservé l'accès pendant plus de deux ans après avoir quitté l'organisation, tandis qu'un autre utilisateur avait un accès qui ne correspondait pas à ses responsabilités professionnelles.



Recommandation 6

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette en œuvre un processus d'examen régulier des droits d'accès des utilisateurs.

Première et deuxième saisies

Le Bureau a établi un processus permettant à une personne de saisir les données d'enregistrement des événements démographiques dans un logiciel d'enregistrement. C'est ce qu'on appelle la première saisie. Par la suite, une autre personne saisit à nouveau certains renseignements inscrits dans le formulaire d'enregistrement qui ont déjà été saisis par la première personne pour valider que les renseignements saisis par la première personne sont exacts. C'est ce qu'on appelle la deuxième saisie.

1.4.2 Le logiciel d'enregistrement n'a pas été configuré de manière à séparer certains rôles et certaines responsabilités contradictoires.

La séparation des tâches est un outil de contrôle interne utilisé par les organisations pour prévenir la fraude et les erreurs. Elle permet de s'assurer qu'une seule personne ne s'occupe pas de tous les aspects d'une transaction, du début à la fin.

Nous avons constaté que le logiciel d'enregistrement n'était pas configuré de manière à séparer certains rôles et certaines responsabilités contradictoires des utilisateurs, ce qui donnait à une personne la possibilité d'effectuer une transaction. Un conflit concernant la séparation des tâches nous a permis de constater que certains

utilisateurs pouvaient enregistrer et modifier les enregistrements de données de l'état civil et délivrer des certificats de l'état civil (par exemple, modifier les dossiers d'enregistrement des naissances et délivrer des certificats de naissance).

En outre, le Bureau n'a pas configuré le logiciel d'enregistrement de façon à empêcher un seul utilisateur d'effectuer la première et la deuxième saisie des renseignements. Par conséquent, une seule personne pourrait effectuer l'enregistrement complet sans vérification.

En outre, aucun examen n'a été effectué pour les cas où un utilisateur a enregistré ou modifié un enregistrement et a délivré un certificat d'état civil, ou lorsque la même personne a procédé à la première et à la deuxième saisie. Sans examen de ces événements, il y a un risque que des renseignements inexacts, invalides ou fictifs soient saisis dans le registre sans être détectés, et que des certificats d'état civil soient délivrés.



Recommandation 7

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil configure le logiciel d'enregistrement de manière à restreindre et à séparer l'accès des utilisateurs de sorte qu'aucun utilisateur ne puisse effectuer une transaction du début à la fin. Lorsque la séparation des tâches n'est pas possible, il faut surveiller les activités des utilisateurs qui assument des rôles conflictuels.

1.4.3 Les activités des utilisateurs privilégiés n'ont pas été surveillées

Les utilisateurs privilégiés sont les utilisateurs qui ont des privilèges supérieurs (comme les droits d'administrateur) leur donnant un accès important aux systèmes informatiques, y compris les fonctions de sécurité que les utilisateurs ordinaires ne sont pas autorisés à exécuter. Comme ces utilisateurs ont des droits d'accès supérieurs, il existe une plus grande probabilité de dommages s'ils utilisent leurs privilèges à mauvais escient. De plus, les pirates peuvent cibler les comptes d'utilisateurs privilégiés dans le but d'obtenir un libre accès au système. Le Bureau compte de nombreux utilisateurs privilégiés qui aident à administrer ses systèmes informatiques et à offrir du soutien, y compris le Bureau et le personnel de soutien des technologies de l'information des fournisseurs.

Selon la norme provinciale en matière de contrôle d'accès, des contrôles supplémentaires doivent être appliqués aux utilisateurs ayant un accès privilégié. Ces contrôles peuvent comprendre des journalisations des audits supplémentaires dans la mesure du possible et l'examen de l'utilisation de l'accès privilégié. Nous avons constaté que le Bureau ne surveillait pas les activités des utilisateurs privilégiés pour détecter les activités non autorisées ou suspectes aux fins d'enquête.



Recommandation 8

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil surveille les activités des utilisateurs privilégiés et fasse enquête sur les activités non autorisées ou suspectes.

1.4.4 Utilisation de comptes partagés

La norme provinciale en matière de contrôle d'accès stipule ce qui suit : « Les utilisateurs doivent faire l'objet d'un processus d'ouverture de session qui exige une identification au moyen d'identificateurs d'utilisateur uniques. » Nous avons trouvé certains identificateurs d'utilisateur utilisés par plusieurs personnes dans le logiciel d'enregistrement. Ces identificateurs d'utilisateur sont appelés comptes partagés. Par conséquent, les activités de ces comptes ne peuvent être attribuées à une personne précise, ce qui empêche la responsabilisation.



Recommandation 9

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil désactive tous les comptes partagés et attribue des identificateurs uniques à chaque utilisateur.

1.4.5 Renseignements non classifiés selon le niveau de sensibilité ou l'importance

Les renseignements qu'une organisation détient n'ont pas tous la même importance et la même sensibilité. La classification des renseignements est un élément essentiel de la gestion des renseignements et aide à appliquer des contrôles appropriés pour protéger les renseignements de différentes catégories de sensibilité. Par exemple, pour la catégorie de sensibilité la plus élevée, les contrôles les plus stricts doivent être appliqués, tandis que pour les renseignements publics, il peut y avoir peu ou pas de contrôles appliqués. En plus de définir les contrôles à appliquer aux différentes catégories de sensibilité, la classification des renseignements aide également les personnes qui manipulent les renseignements à prendre les précautions nécessaires et à appliquer les contrôles requis pour protéger les renseignements contre l'utilisation et la divulgation non autorisées.

Les lignes directrices provinciales sur la classification des données fournissent des exemples de mesures de traitement et de sécurité pour différents niveaux de classification des renseignements (à diffusion restreinte, protégés et publics).

Nous avons constaté que le Bureau n'avait pas classifié ses renseignements en fonction de leur nature délicate. En l'absence de classification des renseignements, il existe un risque que :

- Les renseignements puissent ne pas être protégés selon ses niveaux de sensibilité.
- Des contrôles de protection similaires puissent être appliqués à toutes les ressources documentaires, peu importe les niveaux de sensibilité, ce qui peut entraîner une protection inférieure ou supérieure. Cela puisse entraîner une utilisation inefficace des ressources et éventuellement des atteintes à la sécurité.



Recommandation 10

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil classe ses ressources documentaires en différentes catégories de renseignements selon la sensibilité et que, selon la classification, il définisse et applique des contrôles à ces catégories selon les lignes directrices établies en matière de classification des données.

1.4.6 Certaines lacunes de nature délicate des contrôles de sécurité de l'information

Les contrôles de sécurité des renseignements aident à protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des renseignements et comprennent des contrôles de prévention et de détection. Des contrôles de sécurité de l'information inadéquats ou mal conçus et mis en œuvre réduisent la capacité de protéger l'information et les systèmes d'information. Nous avons évalué si le Bureau avait mis en place des contrôles adéquats pour protéger ses systèmes. Bien que le Bureau ait mis en place de nombreux contrôles de sécurité de l'information, nous avons relevé plusieurs lacunes. En raison de la nature délicate des constatations en matière de sécurité, nous avons présenté nos constatations détaillées et nos recommandations à la direction du Bureau dans une lettre interne.



Recommandation 11

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette rapidement en œuvre les recommandations de contrôle de sécurité présentées dans notre lettre à la direction.

1.5 Faibles processus d'échange des renseignements avec d'autres organisations gouvernementales et personnes

Conformément au paragraphe 12(1) des règlements du Bureau de l'état civil, sous réserve de certaines conditions, les représentants dûment autorisés du gouvernement fédéral ou des gouvernements provinciaux, dans l'exercice de leurs fonctions officielles, peuvent avoir accès aux dossiers du bureau du directeur (du Bureau de l'état civil) ou d'un registraire général de l'état civil, ou en recevoir des copies ou des renseignements.

Le Bureau partage les données de l'état civil avec divers ministères fédéraux et provinciaux et bureaux provinciaux de l'état civil. Les renseignements sont partagés avec ces organisations à des fins comme les suivantes :

- L'élaboration de politiques.
- La confirmation de l'admissibilité aux prestations et programmes publics.
- La déclaration des décès hors province.

Le Bureau partage également les données de l'état civil avec les personnes autorisées. Par exemple, une personne dont la naissance est enregistrée auprès du Bureau peut demander une copie de son certificat de naissance.

Il est important de protéger adéquatement les renseignements personnels contre l'accès et la divulgation inappropriés.

En examinant les processus d'échange de renseignements du Bureau, nous avons constaté ce qui suit :

- Les responsabilités en matière d'échange de renseignements ne sont pas toujours définies (**SECTION 1.5.1**).
- Le courrier sécurisé n'est pas toujours utilisé pour la livraison des certificats et des formulaires d'enregistrement (**SECTION 1.5.2**).

1.5.1 Les responsabilités en matière d'échange de renseignements de chaque partie ne sont pas toujours définies

Nous avons constaté que le Bureau n'avait pas conclu d'ententes d'échange de renseignements avec cinq des onze organisations avec lesquelles il avait partagé des renseignements. Ces organisations comprennent d'autres bureaux provinciaux de l'état civil. En l'absence d'ententes, on ne sait pas exactement quelles sont les responsabilités de chaque organisation en matière de protection des renseignements.

En plus de préciser les rôles et responsabilités de chaque partie en matière de protection des renseignements, les ententes d'échange de renseignements doivent également préciser ce qui suit :

- La nature, le contenu, le format et la fréquence des renseignements qui peuvent être partagés.
- Les exigences de chiffrage des renseignements.
- Les médias à utiliser pour l'échange de renseignements.
- La période de conservation des renseignements partagés.
- Le droit du Bureau de procéder à un audit des organisations avec lesquelles il partage des

renseignements, y compris les mesures de sécurité, le traitement des données, le contrôle de l'accès et la sécurité physique.



Recommandation 12

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil conclue des ententes d'échange de renseignements avec toutes les parties avec lesquelles il échange des renseignements.

1.5.2. Le courrier sécurisé n'est pas toujours utilisé pour la livraison des certificats et des formulaires d'enregistrement

Le Bureau a recours aux services réguliers de livraison du courrier pour l'envoi des certificats de l'état civil, sauf lorsque les demandeurs choisissent de payer pour une délivrance accélérée. Des services postaux réguliers sont également utilisés pour livrer les formulaires d'enregistrement des événements démographiques au Bureau par tous les registraires généraux de l'état civil, sauf 3, sur 20 registraires que nous avons visités. Ces trois registraires font appel à des services de messagerie médicale sécurisés.

Lorsqu'on utilise le courrier ordinaire, il existe un risque que les certificats de l'état civil et les renseignements d'enregistrement des événements démographiques soient livrés à des parties non autorisées ou qu'ils soient perdus en cours de transport, ce qui peut entraîner une atteinte à la vie privée d'une personne, un vol d'identité et une fraude.

Registraires généraux de l'état civil

En vertu du paragraphe 27(1) de la *Loi sur les statistiques de l'état civil*, le directeur du Bureau peut nommer une personne à titre de registraire général de l'état civil pour un ou plusieurs des enregistrements suivants en vertu de la Loi :

- naissances
- mariages
- décès
- mortinaissances



Recommandation 13

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil livre et reçoive les documents de l'état civil et les renseignements confidentiels ou personnels par courrier recommandé ou par d'autres services de livraison sécurisés.

2 Lacunes dans les contrôles qui assurent l'intégrité des renseignements

Il est important de s'assurer que le registre des événements du Bureau est complet, précis et valide, car ces renseignements sont utilisés pour produire les certificats de l'état civil. Les registraires généraux de l'état civil jouent un rôle important dans l'atteinte de cet objectif. Ils doivent attester l'exactitude des événements démographiques et transmettre ces données au Bureau.

Dans la présente section, nous avons relevé les problèmes suivants concernant la protection de l'intégrité des données de l'état civil.

- Les processus visant à assurer l'exactitude du registre des événements doivent être améliorés (**SECTION 2.1**).
- Des contrôles sont en place pour assurer la délivrance de certificats complets et exacts (**SECTION 2.2**).

2.1 Les processus visant à assurer l'exactitude du registre des événements doivent être améliorés

Les événements démographiques sont enregistrés avec l'aide des registraires généraux de l'état civil qui attestent les événements. Par le passé, le personnel désigné dans des établissements comme les hôpitaux et les salons funéraires agissait à titre de registraires généraux de l'état civil. De plus, des personnes comme des sages-femmes ont également exercé les fonctions de registraires généraux de l'état civil.

Lorsqu'une naissance survient, les registraires généraux de l'état civil fournissent un formulaire d'enregistrement de l'événement démographique aux parents. Les parents fournissent les renseignements, y compris le nom de la mère, sa date de naissance, son lieu de naissance et son adresse. Le numéro d'assurance sociale de la mère est également requis si les parents choisissent de présenter une demande de prestations pour enfants à l'Agence du revenu du Canada. Le personnel des registraires généraux de l'état civil atteste ensuite l'événement en signant le formulaire d'enregistrement et en ajoutant le numéro d'identification unique de l'établissement de naissance. L'établissement de naissance peut être un hôpital, une station de naissance ou un centre de sages-femmes. Le registraire général de l'état civil transmet les formulaires d'enregistrement remplis au Bureau aux fins d'enregistrement.

En cas de décès au Manitoba, un formulaire d'enregistrement du décès de deux pages est rempli. Sur la première page, le directeur du salon funéraire s'assure de remplir tous les renseignements personnels du défunt, signe l'attestation du registraire général de l'état civil et la transmet au Bureau. À la deuxième page, le médecin traitant atteste la cause du décès, puis remet le formulaire au registraire général de l'état civil des établissements de santé pour qu'il signe l'attestation et l'envoie au Bureau.

Une fois que le Bureau reçoit un formulaire d'enregistrement, celui-ci devient un document juridique permanent. Il n'est pas facile de faire des modifications plus tard. La correction d'erreurs ou l'ajout des renseignements manquants ne peut être effectué que lorsque la loi le permet. Des frais peuvent être facturés au demandeur pour apporter des modifications.

En examinant les processus d'enregistrement des événements du Bureau, nous avons relevé les préoccupations suivantes :

- Les documents de nomination des registraires généraux de l'état civil ne sont pas en place (SECTION 2.1.1).
- La liste complète des registraires généraux de l'état civil n'est pas tenue à jour et les registraires généraux de l'état civil ne sont pas validés au moment de l'enregistrement des événements (SECTION 2.1.2).
- Des retards ont été observés dans l'enregistrement de certains événements démographiques (SECTION 2.1.3).
- Les décès ne sont pas systématiquement liés aux naissances (SECTION 2.1.4.).
- Aucune formation n'est offerte aux registraires généraux de l'état civil (SECTION 2.1.5).

2.1.1 Les documents de nomination des registraires généraux de l'état civil ne sont pas en place

Le paragraphe 27(1) de la *Loi sur les statistiques de l'état civil* permet au directeur du Bureau de désigner une personne comme registraire général de l'état civil pour enregistrer les naissances, les mariages, les décès et les mortinaissances.

Nous avons confirmé auprès de la direction du Bureau qu'il n'y avait aucun document de nomination des registraires généraux de l'état civil en place cinq ans avant le 23 octobre 2018. Depuis cette date, les personnes nouvellement nommées à titre de registraires généraux de l'état civil ont reçu des lettres décrivant leurs responsabilités conformément à la *Loi sur les statistiques de l'état civil*.



Recommandation 14

Nous recommandons que le Bureau envoie à tous les registraires généraux de l'état civil des lettres de nomination qui préciseraient leurs fonctions et responsabilités conformément à la *Loi sur les statistiques de l'état civil* et que les lettres de nomination comprennent une approbation des registraires reconnaissant leurs responsabilités.

2.1.2 La liste complète des registraires généraux de l'état civil n'est pas tenue à jour et les registraires généraux de l'état civil ne sont pas validés au moment de l'enregistrement des événements

Les sages-femmes sont des professionnelles de la santé qui fournissent des soins primaires aux femmes et à leurs bébés pendant la grossesse, le travail, l'accouchement et la période post-partum. À l'instar des autres registraires généraux de l'état civil, les sages-femmes doivent envoyer des formulaires d'enregistrement des naissances au Bureau pour les naissances auxquelles elles participent.

Le Bureau tient à jour des renseignements sur les registraires généraux de l'état civil dans son logiciel d'enregistrement. Cela comprend le numéro d'identification unique de l'organisation du registraire général de l'état civil (hôpital, salon funéraire, etc.) et les noms des membres du personnel qui agissent à titre de registraires généraux de l'état civil. Les registraires généraux de l'état civil attestent les événements en signant leur nom et en inscrivant le numéro d'identification unique de leur organisation sur les formulaires d'enregistrement, puis en les envoyant au Bureau. Les membres du personnel du Bureau sont tenus de valider le registraire général de l'état civil en faisant correspondre le numéro unique de l'organisation et le nom des personnes qui ont attesté l'enregistrement aux renseignements conservés dans le logiciel d'enregistrement.

Nous avons constaté que la liste des registraires généraux de l'état civil tenue par le Bureau ne comprenait pas les sages-femmes qui attestaient les formulaires d'enregistrement des naissances ni les personnes qui attestaient les formulaires d'enregistrement des décès. Après une enquête plus approfondie, le Bureau a confirmé qu'il n'avait pas inclus les registraires généraux de l'état civil suivants dans sa liste :

- les sages-femmes;
- les médecins qui aident à planifier les décès à domicile;
- les médecins légistes qui déterminent les causes de décès;
- une liste complète et exacte des membres du personnel qui agissent à titre de registraires généraux de l'état civil pour des organisations comme les hôpitaux et les salons funéraires.

Nous avons examiné un échantillon de 30 formulaires d'enregistrement des naissances et de 20 formulaires d'enregistrement des décès. Dans l'échantillon, nous avons constaté ce qui suit :

Nous avons examiné un échantillon de 30 formulaires d'enregistrement des naissances et de 20 formulaires d'enregistrement des décès. Dans l'échantillon, nous avons constaté ce qui suit :

- Aucune preuve n'indique que les membres du personnel du Bureau ont validé les personnes qui attestaient les enregistrements avant de saisir les renseignements dans le registre des événements.
- Certains formulaires d'enregistrement des décès ont été attestés par des personnes ne faisant pas partie de la liste du Bureau.
- Aucun autre renseignement n'a été obtenu pour valider les enregistrements des naissances soumis

par les sages-femmes. Étant donné que le Bureau ne peut pas valider les registraires généraux de l'état civil qui ne font pas partie de leur liste, d'autres renseignements sont nécessaires pour confirmer un événement. Par exemple, les dossiers d'examen médical postnatal en cas de naissance pourraient constituer d'autres renseignements.

Par conséquent, il est possible que des événements démographiques invalides ou inexacts soient enregistrés.



Recommandation 15

Nous recommandons que le Bureau :

- Tienne à jour une liste complète des registraires généraux de l'état civil, y compris les sages-femmes.
- Valide le numéro unique de l'organisation du registraire général de l'état civil et le nom des personnes responsables de l'attestation avant de saisir les renseignements dans le registre des événements. Lorsqu'il est impossible de valider les registraires généraux de l'état civil, le Bureau doit obtenir d'autres renseignements pour confirmer l'occurrence de l'événement démographique.

2.1.3 Des retards ont été observés dans l'enregistrement de certains événements démographiques

Nous avons examiné un échantillon de 30 enregistrements des naissances de 2015 à 2017 et nous avons constaté ce qui suit :

- 15 (50 %) ont été enregistrés dans les quatre semaines suivant leur réception au Bureau;
- 8 (27 %) ont été enregistrés dans les quatre à six semaines suivant leur réception;
- Il a fallu neuf semaines pour procéder à l'enregistrement de 2 (7 %) d'entre eux;
- Les cinq autres ont été enregistrés après plus de 10 semaines alors que le Bureau attendait de recevoir des renseignements supplémentaires de la part des parents.

Nous avons également examiné les renseignements les plus récents sur le traitement quotidien du Bureau pour le 26 octobre 2018, qui indiquaient que l'enregistrement des naissances et des décès était en attente d'enregistrement après huit semaines. Ces renseignements confirment que les délais d'enregistrement des événements varient.

Les retards dans l'enregistrement des naissances et des décès peuvent avoir des répercussions importantes. Par exemple, les parents ne peuvent pas obtenir un numéro d'assurance sociale, une carte d'assurance-maladie ou un passeport pour leur enfant ni recevoir de prestations pour enfants tant qu'une naissance n'a pas été enregistrée. Les retards dans l'enregistrement des décès influent sur le couplage

des décès aux enregistrements des naissances du Manitoba ainsi que sur la délivrance des certificats de décès. Par conséquent, il y aura des retards dans le règlement des demandes de succession concernant la mutation de propriété pour la succession d'un défunt.

La direction du Bureau a déterminé que les retards concernaient des facteurs comme les pénuries de personnel et l'augmentation du nombre d'enregistrements des mariages pendant l'été.



Recommandation 16

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette en œuvre des méthodes pour accélérer les délais de traitement des enregistrements des événements démographiques.

2.1.4 Les décès ne sont pas systématiquement liés aux naissances

Les pratiques exemplaires recommandent que tous les enregistrements des décès et des naissances dans la province, à l'extérieur de la province et à l'extérieur du pays fassent l'objet d'un recoupement lorsque de telles données sont disponibles, afin de réduire le risque de vol d'identité.

À l'aide des renseignements nécrologiques, les personnes peuvent obtenir le certificat de naissance d'une personne décédée afin de commettre une fraude. Ces personnes tirent parti du fait que les enregistrements des naissances et des décès ne sont pas tous liés ou liés en temps opportun.

Nous avons évalué si le Bureau avait mis en œuvre des contrôles adéquats pour établir un lien entre les décès et les naissances au Manitoba, et nous avons relevé des lacunes. En raison de la nature délicate des constatations, nous avons présenté nos constatations détaillées et nos recommandations à la direction du Bureau dans une lettre interne.



Recommandation 17

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette rapidement en œuvre les recommandations en matière de contrôle pour établir un lien entre les décès et les naissances présentées dans notre lettre à la direction.

2.1.5 Aucune formation n'est offerte aux registraires généraux de l'état civil

Le Bureau n'a pas donné de formation aux registraires généraux de l'état civil sur la façon de préparer, de compiler et de transmettre les données de l'état civil, ni sur la façon de préserver la confidentialité et la sécurité de ces données. Il est essentiel que les registraires généraux de l'état civil fournissent des renseignements complets, précis et valides au Bureau et qu'ils comprennent qu'ils ont la responsabilité de maintenir sa sécurité et sa protection de la vie privée.

La *Loi sur les statistiques de l'état civil* prévoit des délais dans lesquels les registraires généraux de l'état civil doivent transmettre les formulaires d'enregistrement des événements démographiques au Bureau. Toutefois, dans l'un des centres de services de sages-femmes que nous avons visités, la sage-femme ignorait à quel moment les formulaires d'enregistrement des naissances devaient être présentés au Bureau. Lors de nos visites aux registraires généraux de l'état civil, nous avons également constaté que certains n'étaient pas au courant de la déclaration solennelle d'une femme mariée. De plus, les registraires généraux de l'état civil n'avaient pas accès aux formulaires de déclaration.

En outre, en avril 2017, le Bureau a introduit de nouveaux formulaires d'enregistrement des naissances sans offrir de formation aux registraires généraux de l'état civil sur ce qui a changé par rapport à la version précédente.

La formation des registraires généraux de l'état civil leur permettrait de s'assurer qu'ils connaissent leurs responsabilités pour appuyer l'enregistrement exact et rapide des événements. De plus, sans formation sur le traitement sécuritaire des renseignements d'enregistrement, il existe un risque d'atteinte à la vie privée.

La déclaration solennelle d'une femme mariée en vertu de l'alinéa 3(7)b) de la *Loi sur les statistiques de l'état civil* est un document qu'une femme mariée dépose auprès du directeur du Bureau, déclarant que, au moment de la conception de son enfant, elle vivait séparée de son mari et que son mari n'est pas le père de l'enfant.



Recommandation 18

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil forme périodiquement les registraires généraux de l'état civil, par exemple, dans les domaines suivants :

- Processus de création, de compilation et de transmission des renseignements d'enregistrement des événements démographiques.
- Assurance de la confidentialité et de la sécurité des renseignements des clients.
- Lors de la présentation de nouveaux formulaires et de changements importants dans les processus.

2.2 Des contrôles sont en place pour assurer la délivrance de certificats complets et exacts

Nous avons constaté que le Bureau avait mis en place des contrôles pour s'assurer que les certificats de l'état civil délivrés contenaient les mêmes renseignements que ceux figurant dans le registre des événements. Par exemple, le personnel du Bureau a vérifié les renseignements inscrits par les clients dans la « Demande d'attestation de naissance au Manitoba » afin d'obtenir de nouveaux certificats, puis a comparé les renseignements inscrits dans la demande à ceux que le Bureau avait dans ses dossiers avant de délivrer un certificat.

Après avoir examiné un échantillon de certificats délivrés, nous avons constaté que les renseignements inscrits dans les certificats délivrés correspondaient aux renseignements figurant dans le registre des événements. Toutefois, les renseignements contenus dans les certificats reposent sur les renseignements contenus dans le registre. Comme nous l'avons mentionné à la **SECTION 2.1**, le Bureau doit améliorer ses processus pour s'assurer que les renseignements figurant dans le registre des événements sont exacts.

3 Certaines politiques, procédures et lignes directrices doivent être documentées ou examinées et mises à jour

Les instruments de politique (politiques, procédures, normes et lignes directrices) jouent un rôle important en définissant les principes directeurs de l'organisation, en fournissant des instructions détaillées sur les tâches et en formant la structure de base des activités opérationnelles. Les procédures sont conçues selon le cadre des politiques directrices. Les instruments de politique du Bureau aident à :

- Normaliser les étapes à suivre pour l'enregistrement des événements — les membres du personnel sont guidés sur la façon d'enregistrer et de modifier les événements démographiques.
- Réduire le temps consacré au traitement des enregistrements.
- Permettre au personnel de comprendre les responsabilités individuelles et d'équipe.
- Permettre aux gestionnaires d'exercer un contrôle accordé à titre exceptionnel.
- Améliorer l'exactitude des renseignements.
- Protéger les données de l'état civil.

Les instruments de politique fournissent également des précisions au personnel lorsqu'il s'agit de questions et d'activités de responsabilisation qui revêtent une importance cruciale pour l'organisation et des renseignements dont elle a la garde, comme la protection de la vie privée et la sécurité de l'information, la santé et la sécurité, les responsabilités juridiques et les exigences réglementaires.

En examinant les instruments de politique du Bureau, nous avons constaté ce qui suit :

- Des lacunes dans l'élaboration des instruments de politique (**SECTION 3.1**).
- Les instruments de politique existants n'ont pas été examinés ni mis à jour (**SECTION 3.2**).

3.1 Lacunes dans l'élaboration des instruments de politique

Nous avons constaté que, dans de nombreux cas, des instruments de politique n'avaient pas été mis au point pour donner au personnel des directives sur la façon d'exécuter les activités régulières de façon normalisée et répétitive. Des instruments de politique n'avaient pas été mis au point dans les cas suivants :

- **Enregistrement des événements démographiques** – pour enregistrer, traiter et modifier les événements démographiques dans le registre des événements par le personnel du Bureau ou pour les activités des registraires généraux de l'état civil, afin de s'assurer que les renseignements sont reçus de façon exacte, complète et rapide..
- **Certificats de l'état civil** – pour délivrer les bons certificats aux personnes appropriées et pour la gestion de l'inventaire des certificats.
- **Contrôles d'accès** – en ce qui concerne les activités de prestation d'un accès au logiciel d'enregistrement et d'examen des droits d'accès des utilisateurs. Les normes provinciales exigent que les processus d'autorisation des utilisateurs soient définis par écrit.
- **Classification des données** – fournir au personnel des rôles et des responsabilités en ce qui concerne la classification et le traitement des données dans différentes situations, comme les données au repos, en cours de transport et les pratiques en matière d'échange de renseignements.
- **Sécurité physique et protection de la vie privée** – instruments de politique exhaustifs portant sur des activités comme l'identification des renseignements à protéger, le niveau approprié de protection physique à appliquer en fonction des renseignements et la tenue à jour et la mise à l'essai périodique du matériel de sécurité physique (p. ex. alarmes, caméras, etc.).

3.2 Instruments de politique existants non examinés ni mis à jour

L'examen périodique des instruments de politique permet aux organisations de se tenir au courant des règlements, de la technologie et des pratiques exemplaires. Les examens des politiques permettent de s'assurer que les politiques sont cohérentes et efficaces. Les instruments de politique désuets peuvent exposer les organisations à des risques, car les anciennes politiques peuvent ne pas respecter les nouveaux règlements et processus ou ne pas tenir compte des nouveaux systèmes ou de la nouvelle technologie, ce qui peut donner lieu à des pratiques incohérentes.

Un examen des politiques du Bureau a révélé qu'aucune politique n'avait été mise à jour depuis sa mise en œuvre. En outre, les politiques n'indiquaient aucune date à laquelle elles devaient être examinées. Par exemple, aucune date de révision n'a été indiquée ou aucun délai n'a été fixé pour procéder à l'examen des politiques suivantes :

- Visiteurs qui ne sont pas employés du Bureau de l'état civil (2012-10-15)
- Orientation des employés (2014-04-04).

À l'heure actuelle, la politique sur les visiteurs qui ne sont pas employés du Bureau de l'état civil (2012-10-15) permettait d'admettre dans la salle de conférence d'anciens employés, amis, membres de la famille et participants à des réunions en visite. Au moment de notre examen, la salle de conférence

était utilisée pour abriter les documents importants du Bureau, mais la politique n'a pas été examinée pour tenir compte de l'évolution de la situation. De plus, les politiques sur les visiteurs et les visiteurs qui ne sont pas employés du Bureau de l'état civil étaient contradictoires. Conformément à la politique sur les visiteurs, « tous les visiteurs doivent signer et porter un insigne de visiteur avant d'entrer dans l'une ou l'autre des aires de travail du Bureau », tandis que la politique sur les visiteurs qui ne sont pas des employés du Bureau stipule que « les visiteurs ne doivent jamais se trouver dans des aires de travail sécurisées ».



Recommandation 19

Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette en œuvre, examine et mette à jour ses instruments de politique au besoin.

Conclusion

Nous avons conclu que le Bureau ne gérait pas adéquatement les risques pour la sécurité et les risques d'atteinte à la vie privée associés aux données de l'état civil, ni l'intégrité de ces données. Il faut donc améliorer les contrôles.

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Renseignements supplémentaires sur l'audit

Ce rapport d'assurance indépendant a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Manitoba sur le Bureau de l'état civil. Notre responsabilité consistait à fournir des renseignements objectifs, des conseils et une assurance pour aider l'Assemblée législative à examiner la gestion des ressources et des programmes du gouvernement et à déterminer si le Bureau de l'état civil se conforme à tous les égards importants aux critères applicables.

Tout le travail effectué dans le cadre de cet audit a été exécuté à un niveau de certification raisonnable, conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 — Missions d'appréciation directe établie par les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada) dans le Manuel de CPA Canada – Certification.

Le Bureau applique la Norme canadienne de contrôle qualité (NCCQ) 1 et, par conséquent, assure un système de contrôle de la qualité exhaustif, y compris des politiques et des procédures documentées concernant la conformité avec les règles de déontologie, les normes professionnelles et les exigences législatives et réglementaires applicables.

Pour effectuer notre travail d'audit, nous avons respecté les normes d'indépendance et les autres règles déontologiques du code de conduite professionnelle de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Manitoba et le Code de valeurs, d'éthique et de conduite professionnelle du Bureau du vérificateur général du Manitoba. Tant les règles du code de conduite de l'Ordre des comptables que le Code du Bureau du vérificateur général se fondent sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de professionnalisme, de compétence et de diligence professionnelles, de confidentialité et de comportement professionnel.

Conformément à notre processus d'audit habituel, nous avons obtenu ce qui suit de la part de la direction :

1. Confirmation de la responsabilité de la direction pour ce qui est du sujet faisant l'objet de l'audit.
2. Confirmation de la validité des critères utilisés dans le cadre de l'audit.
3. Confirmation que toute information connue demandée a été fournie ou qui pourrait influencer sur les résultats ou la conclusion de l'audit.
4. Confirmation que le rapport d'audit est exact quant aux faits.

Période couverte par l'audit

L'audit portait sur la période allant de mars 2015 à mars 2017. C'est la période à laquelle la conclusion de l'audit s'applique. Pour mieux comprendre l'objet de l'audit, nous nous sommes également penchés sur certaines situations qui ont suivi la période couverte par l'audit.

Date du rapport d'audit

Nous avons obtenu des éléments de preuve adéquats et appropriés sur lesquels fonder notre conclusion le 22 juillet 2020, à Winnipeg, au Manitoba.

Résumé des recommandations

Dans cette section, nous résumons les recommandations. Le ministère des Finances a choisi de ne pas répondre à chaque recommandation. Sa réponse globale se trouve dans la section Réponses du ministère des Finances.

Section 1 : Faible identification et gestion des risques pour la sécurité et des risques d'atteinte de la vie privée

1. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil effectue une évaluation exhaustive des risques de son environnement afin de cerner et d'évaluer les risques associés aux données de l'état civil et qu'il mette ensuite en œuvre des contrôles pour atténuer les risques importants.
2. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil effectue des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée à l'égard des renseignements inscrits dans son registre des événements et des changements importants apportés aux services ou aux processus du Bureau, et qu'il instaure des mesures de protection au besoin.
3. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette rapidement en œuvre les recommandations relatives aux contrôles physiques présentées dans notre lettre à la direction.
4. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil sépare adéquatement l'aire de travail de l'aire publique et qu'il limite l'accès à l'aire de travail du Bureau au personnel autorisé du Bureau.
5. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil collabore avec les Services des installations pour :
 - Déterminer et installer le mécanisme d'extinction d'un incendie qui protège adéquatement les employés, les renseignements et les biens.
 - Organiser des inspections régulières de prévention des incendies.
6. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette en œuvre un processus d'examen régulier des droits d'accès des utilisateurs.
7. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil configure le logiciel d'enregistrement de manière à restreindre et à séparer l'accès des utilisateurs de sorte qu'aucun utilisateur ne puisse effectuer une transaction du début à la fin. Lorsque la séparation des tâches n'est pas possible, il faut surveiller les activités des utilisateurs qui assument des rôles conflictuels.
8. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil surveille les activités des utilisateurs privilégiés et fasse enquête sur les activités non autorisées ou suspectes.

9. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil désactive tous les comptes partagés et attribue des identificateurs uniques à chaque utilisateur.
10. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil classe ses ressources documentaires en différentes catégories de renseignements selon la sensibilité et que, selon la classification, il définisse et applique des contrôles à ces catégories selon les lignes directrices établies en matière de classification des données.
11. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette rapidement en œuvre les recommandations de contrôle de sécurité présentées dans notre lettre à la direction.
12. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil conclue des ententes d'échange de renseignements avec toutes les parties avec lesquelles il échange des renseignements.
13. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil livre et reçoive les documents de l'état civil et les renseignements confidentiels ou personnels par courrier recommandé ou par d'autres services de livraison sécurisés.

Section 2: Lacunes dans les contrôles qui assurent l'intégrité des renseignements

14. Nous recommandons que le Bureau envoie à tous les registraires généraux de l'état civil des lettres de nomination qui préciseraient leurs fonctions et responsabilités conformément à la Loi sur les statistiques de l'état civil et que les lettres de nomination comprennent une approbation des registraires reconnaissant leurs responsabilités.
15. Nous recommandons que le Bureau :
 - Tienne à jour une liste complète des registraires généraux de l'état civil, y compris les sages-femmes.
 - Valide le numéro unique de l'organisation du registraire général de l'état civil et le nom des personnes responsables de l'attestation avant de saisir les renseignements dans le registre des événements. Lorsqu'il est impossible de valider les registraires généraux de l'état civil, le Bureau doit obtenir d'autres renseignements pour confirmer l'occurrence de l'événement démographique.
16. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette en œuvre des méthodes pour accélérer les délais de traitement des enregistrements des événements démographiques.
17. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette rapidement en œuvre les recommandations en matière de contrôle pour établir un lien entre les décès et les naissances présentées dans notre lettre à la direction.

18. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil forme périodiquement les registraires généraux de l'état civil, par exemple, dans les domaines suivants :

- Processus de création, de compilation et de transmission des renseignements d'enregistrement des événements démographiques.
- Assurance de la confidentialité et de la sécurité des renseignements des clients.
- Lors de la présentation de nouveaux formulaires et de changements importants dans les processus.

Section 3: Certaines politiques, procédures et lignes directrices doivent être documentées ou examinées et mises à jour

19. Nous recommandons que le Bureau de l'état civil mette en œuvre, examine et mette à jour ses instruments de politique au besoin.

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

» Notre vision

Être appréciés pour notre influence positive sur la performance du secteur public au moyen de travaux et de rapports d'audit aux effets importants.

» Notre mission

Porter notre attention sur des domaines d'importance stratégique pour l'Assemblée législative et fournir aux députés de l'Assemblée des audits fiables et efficaces.

Notre mission comprend la production de rapports d'audit faciles à comprendre qui incluent des discussions sur les bonnes pratiques au sein des entités vérifiées et des recommandations que, une fois mises en œuvre auront des effets importants sur la performance du gouvernement.

» Nos valeurs | Responsabilité | Intégrité | Confiance | Collaboration | Innovation | Croissance professionnelle

Vérificateur général

Tyson Shtykalo

Directeur, Audits des TI, opérations et sécurité

Wade Bo-Maguire

Principale

Ganesh Sharma

Directeur des communications

Frank Landry

Soutien administratif

Jomay Amora-Dueck
Tara MacKay

Conception graphique

Waterloo Design House



Vérificateur général
MANITOBA

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec notre bureau :

Bureau du vérificateur général
330, avenue Portage, bureau 500
Winnipeg (Manitoba) R3C 0C4

Téléphone : 204 945-3790 Télécopieur : 204 945-2169
contact@oag.mb.ca | www.oag.mb.ca

-  [Facebook.com/AuditorGenMB](https://www.facebook.com/AuditorGenMB)
-  [Twitter.com/AuditorGenMB](https://twitter.com/AuditorGenMB)
-  [Linkedin.com/company/manitoba-auditor-general](https://www.linkedin.com/company/manitoba-auditor-general)