

Chapitre 4

Contrôles par sondages des paiements

Contenu

Contexte	81
Étendue	81
Résumé des constatations	83
Constatations détaillées	85
Constatations sur les paiements en devises américaines	94
Constatations sur les remboursements de frais de déplacement	98
Paiements dans Familles NB	99

Contrôles par sondages des paiements

Contexte

4.1 Dans le cadre de notre vérification des dépenses provinciales, chaque année nous choisissons par une méthode statistique un échantillon des paiements faits par tous les ministères au cours de l'exercice. Nous prenons en compte les résultats de ce contrôle par sondages pour nous former une opinion sur les états financiers de la province.

4.2 De plus, nous exécutons des projets spéciaux tout au long de l'année. Ce travail vise à contribuer à l'amélioration des processus financiers dans les ministères. Cette année, nous nous sommes penchés sur deux types de paiements en plus de notre échantillon statistique, soit les paiements en devises américaines et les remboursements des frais de déplacement.

4.3 Dans le présent chapitre, nous faisons rapport sur les résultats des trois types de contrôles par sondages.

4.4 Par ailleurs, ce chapitre fait rapport sur un échantillon distinct de paiements effectués par le ministère du Développement social au moyen du système Familles NB.

Étendue

4.5 Notre travail a porté sur des paiements versés par 20 ministères au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009. Nous énumérons ces ministères à la pièce 4.1, qui contient aussi le nombre d'éléments contrôlés par sondages. Notre contrôle par sondages des paiements relatif au système Familles NB est exclu de la pièce et figure plus loin dans une section distincte du chapitre.

Pièce 4.1 Nombre d'éléments contrôlés par sondages par ministère et par type

Ministère	Nombre d'éléments			Total
	Échantillon statistique	Paiements en \$US	Remboursements des frais de déplacement	
Agriculture	1			1
Procureur général	1	1		2
Entreprises N.-B.	8	4	1	13
Éducation	3	8	57	68
Énergie	0	0	1	1
Environnement	2			2
Pêches	0	1	0	1
Gouvernement général	1			1
Santé	59	9	2	70
Affaires intergouvernementales	2			2
Justice	2			2
Gouvernements locaux	3			3
Ressources naturelles	3	2		5
Éducation postsecondaire, Formation et Travail (EPFT)	12	5		17
Sécurité publique	5	3		8
Développement social	11		41	52
Approvisionnement et Services	13	3		16
Tourisme et Parcs	2	4		6
Transports	25	5		30
Agence de gestion des véhicules	4			4
Mieux-être, Culture et Sport	1			1
Total	158	45	102	305

4.6 Nos critères pour les contrôles par sondages portent sur divers aspects, que ce soit nous assurer que le pouvoir de dépenser et le pouvoir de payer sont appropriés ou vérifier que les opérations sont comptabilisées dans la bonne période, c'est-à-dire qu'elles respectent la date de coupure. Nos critères s'appuient sur notre connaissance des assertions contenues dans les états financiers et des contrôles

connexes et sont résumés à la pièce 4.2 dans la colonne intitulée « Type d'élément à signaler/critère ».

4.7 Pour l'échantillon statistique, nous avons retenu et soumis à un contrôle par sondages 158 éléments d'une valeur totale approximative de 182 millions de dollars.

4.8 Pour la vérification des paiements en devises américaines, nous avons retenu et soumis à un contrôle par sondages un échantillon de 45 paiements d'une valeur totale approximative de 2 millions de dollars.

4.9 Pour la vérification des remboursements des frais de déplacement, nous avons retenu et soumis à un contrôle par sondages un échantillon de 89 demandes de remboursement des ministères de l'Éducation et du Développement social. Nous avons aussi retenu et soumis à un contrôle par sondages 13 demandes de remboursement de frais de réinstallation de plusieurs ministères présentées au cours des dernières années. Les paiements vérifiés avaient une valeur totale approximative de 315 000 \$.

Résumé des constatations

4.10 Nous avons relevé au cours de notre travail un certain nombre d'éléments à signaler dans les 13 ministères inscrits en italiques dans la pièce 4.1. Nous avons résumé ces éléments à la pièce 4.2. La pièce 4.2 est suivie d'une discussion de certaines constatations et recommandations.

Pièce 4.2 Nombre d'éléments à signaler par type de contrôle par sondages

Type d'élément à signaler/critère	Nombre d'éléments à signaler			
	Échantillon statistique	Paiements en \$US	Remboursements des frais de déplacement/réinstallation	Total
Pouvoir de dépenser non approprié	4	7	0	11
Pouvoir de payer non approprié	7	12	0	19
Code de programme incorrect	0	0	0	0
Ne correspond pas au prix du contrat/de la soumission	0	4	N.D.	4
Documents justificatifs insuffisants ou non appropriés	0	0	3	3
Inexactitude des calculs mathématiques	0	1	0	1
La facture ne justifie pas le paiement	0	0	N.D.	0
Code primaire/code de compte incorrect	0	4	34	38
Date de coupure incorrecte	1	6	2	9
Inexactitude des calculs mathématiques et mauvais code de TVH	0	3	5	8
Rabais non utilisé	0	1	N.D.	1
Paiements en \$US				
Taux de change non raisonnable	N.D.	4	N.D.	4
Impôts non retenus à la source	N.D.	4	N.D.	4
Remboursements des frais de déplacement et de réinstallation				
La dépense n'est pas conforme à la directive sur les déplacements	N.D.	N.D.	4	4
Kilométrage cumulé annuel incorrectement consigné	N.D.	N.D.	14	14

4.11 Certains des critères énumérés ci-dessus s'appliquent uniquement aux travaux que nous effectuons relativement aux projets spéciaux. Par exemple, le critère « Impôts non retenus à la source » a trait uniquement à notre contrôle par sondages des paiements en devises américaines. D'autres critères, dont le pouvoir de dépenser, ont trait au contrôle par sondages de tous les paiements. Dans les pages qui suivent, nous discutons des critères qui ont trait à tous les projets sous « Constatations générales ». Nous abordons les critères qui ont trait à des projets spéciaux particuliers dans les sections « Constatations sur les paiements en devises américaines » et « Constatations sur les remboursements de frais de déplacement ».

Constatations détaillées

Erreurs concernant le pouvoir de dépenser

Qu'est-ce que le pouvoir de dépenser?

4.12 La directive sur l'autorisation des paiements définit le pouvoir de dépenser ainsi : « l'autorisation de déboursier les fonds du budget approuvé avant de faire un achat ou de prendre un engagement. L'autorisation signifie qu'il y a suffisamment de fonds pour payer l'achat. » Il s'agit d'un contrôle important pour faire en sorte que les dépenses ne dépassent pas les montants approuvés par l'Assemblée législative. La directive ajoute que les employés du gouvernement qui exercent le pouvoir de dépenser sont responsables et redevables de ce qui suit :

- voir aux dépenses imputées au budget connexe;
- s'assurer que les fonds au budget sont suffisants avant de conclure un contrat ou de passer une commande;
- s'assurer que les prix proposés pour les biens et services concordent avec les prix établis dans le contrat connexe.

4.13 Le pouvoir de dépenser constitue un contrôle important des dépenses d'un ministère.

Taux d'erreurs reliées au pouvoir de dépenser

4.14 La pièce 4.3 montre que nous avons trouvé 11 erreurs parmi les 305 éléments que nous avons contrôlés pour vérifier le pouvoir de dépenser (un taux d'erreurs d'environ 3,6 %). Notons que, dans l'ensemble, le gouvernement provincial s'est amélioré par rapport au taux d'erreurs de 6 % constaté l'année dernière.

Détails sur les erreurs reliées au pouvoir de dépenser

4.15 La pièce qui suit donne des détails sur la nature des erreurs reliées au pouvoir de dépenser par ministère.

Pièce 4.3 Ministères où des erreurs reliées au pouvoir de dépenser ont été constatées et nature de l'erreur

Ministère	Nombre d'erreurs	Limite du pouvoir de dépenser	Montant réel dépensé	Nature de l'erreur
Justice	1	0 \$	373 417 \$	La personne qui a signé n'était pas autorisée à le faire pour cet élément budgétaire
Procureur général	1	0 \$	19 112 \$	La personne n'avait pas le pouvoir de dépenser (fonction intérimaire)
Transports	1	Inconnu	195 \$	La signature ne concordait pas avec le spécimen de signature
Transports	1	0 \$	7 769 \$	L'employé n'était pas autorisé à signer le document
Entreprises Nouveau-Brunswick	2	0 \$	22 255 \$ 50 784 \$	La personne n'avait pas le pouvoir de dépenser (fonction intérimaire)
Entreprises Nouveau-Brunswick	1	0 \$	31 588 \$	La personne qui a signé n'était pas autorisée à le faire pour cet élément budgétaire
Éducation	2	10 000 \$	24 920 \$ 10 203 \$	Limite dépassée
Éducation	1	0 \$	76 868 \$	La personne qui a signé n'était pas autorisée à le faire pour cet élément budgétaire
EPFT	1	25 000 \$	39 869 \$	Limite dépassée

Discussion sur les erreurs reliées au pouvoir de dépenser

4.16 Sept erreurs se sont produites parce que les employés signataires n'étaient pas autorisés à approuver l'élément budgétaire pour lesquels ils avaient signé, les employés avaient dépassé la limite de leur pouvoir de dépenser ou les employés avaient signé un document qu'ils n'étaient pas autorisés à signer.

4.17 Trois erreurs s'expliquent par le fait que les employés n'avaient pas l'autorisation de signer. Dans tous ces cas, il s'agissait de situations où l'employé qui signait le document d'habitude était en vacances. Les deux employés qui ont signé étaient censés occuper la fonction par intérim, mais leur période d'intérim avait expiré ou l'employé n'avait pas reçu d'autorisation provisoire.

4.18 Pour la dernière erreur, nous n'avons pas été en mesure de jumeler la signature sur le document à l'appui du paiement avec le spécimen de signature sur le formulaire d'autorisation.

4.19 D'après les résultats de notre contrôle par sondages, nous concluons que 11 paiements ont été faits sans une autorisation de dépenser appropriée. L'alinéa 13(2)d) de la *Loi sur le vérificateur général* exige que le vérificateur général soulève les cas où « une dépense a été engagée sans autorisation ».

Recommandations et réponses

4.20 Nous avons recommandé à cinq des six ministères de s'assurer que l'autorisation appropriée de dépenser est donnée sur les documents avant le versement du paiement. Nous avons adressé des recommandations à deux ministères concernant les cas où des employés signent des documents dans le cadre de leur fonction intérimaire. Nous avons reçu des réponses favorables de tous les ministères.

Erreurs reliées au pouvoir de payer
Qu'est ce que le pouvoir de payer?

4.21 La directive sur l'autorisation des paiements désigne le pouvoir de payer comme :

l'autorisation de faire un paiement. Cette autorisation assure que les dépenses ont été engagées pour les affaires du gouvernement, qu'elles sont conformes aux exigences législatives et administratives, et que les biens ont été reçus ou que les services ont été fournis. [...] Les employés exerçant le pouvoir de payer sont responsables et redevables de l'exactitude, de l'authenticité et de la régularité des paiements.

4.22 Les responsabilités énumérées ci-dessus sont importantes pour faire en sorte que l'argent des contribuables est dépensé de manière appropriée. Le pouvoir de payer est un élément important d'un système de contrôle interne efficace.

Taux d'erreurs reliées au pouvoir de payer

4.23 La pièce 4.2 montre que nous avons trouvé 19 erreurs parmi les 305 éléments que nous avons contrôlé par sondages pour vérifier le pouvoir de payer (un taux d'erreurs d'environ 6,2 %). Notons que, dans l'ensemble, le gouvernement provincial ne s'est pas amélioré par rapport à l'année précédente (taux d'erreurs de 4 %).

Détails sur les erreurs reliées au pouvoir de payer

4.24 En tout, 14 erreurs reliées au pouvoir de payer se sont produites au ministère de la Santé; toutefois, 13 des erreurs s'expliquent par le fait que le ministère a préparé le mauvais formulaire de délégation. Le ministère a préparé un formulaire de délégation du pouvoir de dépenser pour les employés concernés au lieu d'un formulaire de délégation du pouvoir de payer. L'autre cas a trait à un paiement de l'Assurance-maladie qui a été fait sans qu'une

personne ayant le pouvoir de payer ne signe. Le ministère a déclaré que soit la feuille de signature n'a pas été imprimée, soit l'employé qui aurait dû normalement signer ces documents était absent.

4.25 Cinq erreurs reliées au pouvoir de payer ont eu lieu au ministère de l'Éducation. Dans les cinq cas, les employés avaient dépassé la limite de leur pouvoir de dépenser. Dans un cas, l'employée avait dépassé sa limite de 160 493 \$.

4.26 Nous avons conclu que ces 19 paiements ont été faits sans que le pouvoir de payer approprié ait été accordé et nous faisons rapport de ces éléments parce qu'il s'agit de dépenses faites sans autorisation, comme l'exige l'alinéa 13 (2)d) de la *Loi sur le vérificateur général*.

Recommandations et réponses

4.27 Nous avons recommandé que le ministère de la Santé s'assure que les bons formulaires de délégation sont remplis pour le personnel et que l'autorisation appropriée est donnée sur les documents avant le versement du paiement. Dans sa réponse, le ministère de la Santé a déclaré qu'il avait corrigé le problème du formulaire de délégation ayant trait à un groupe d'employés.

4.28 Nous avons recommandé au ministère de l'Éducation d'examiner les limites du pouvoir de dépenser délégué au personnel et de s'assurer que l'autorisation appropriée de payer est donnée sur les documents avant le versement du paiement. Le ministère est d'accord avec notre recommandation.

Appels d'offres pour des biens et des services

4.29 Au cours de notre contrôle par sondages, nous avons relevé quatre cas où les ministères avaient des problèmes relativement aux paiements associés au processus d'appel d'offres. Nous avons trouvé trois erreurs au ministère de l'Éducation et une erreur au ministère de la Sécurité publique.

4.30 Au ministère de l'Éducation, nous avons relevé trois cas où le ministère n'avait pas observé la *Loi sur les achats publics*. Le ministère n'a pas fait d'appel d'offres pour trois achats de services dépassant 10 000 \$ et n'a pas obtenu de dispense du ministère de l'Approvisionnement et des Services, contrairement aux exigences de la loi. Dans deux cas, le personnel a déclaré avoir reçu des estimations d'autres fournisseurs de services, mais sans passer par le processus d'appel d'offres. Sans appel d'offres, non seulement le ministère n'observe pas la loi, mais il n'obtient peut-être pas les services au meilleur prix.

4.31 Au ministère de la Sécurité publique, nous avons constaté que le ministère de l'Approvisionnement et des Services avait préparé une commande en dollars canadiens, alors que le fournisseur avait émis une facture libellée en devises américaines. Sécurité publique a communiqué avec Approvisionnement et Services lorsque l'erreur a été découverte, et on lui a dit de payer la facture. Approvisionnement et Services prépare automatiquement les commandes en dollars canadiens, sauf mention contraire.

Recommandations et réponses

4.32 Nous avons recommandé que le ministère de l'Éducation respecte la *Loi sur les achats publics*. Le ministère est d'accord avec notre recommandation et a dit qu'il enverrait son personnel à un atelier sur la *Loi sur les achats publics*.

4.33 Nous avons recommandé que le ministère de la Sécurité publique précise la devise lorsqu'il passe une commande au ministère de l'Approvisionnement et des Services.

Documents justificatifs suffisants ou appropriés

4.34 Dans notre contrôle par sondages des demandes de remboursement de frais de déplacement, nous avons relevé trois cas dans lesquels les ministères avaient fait des paiements sans documents justificatifs suffisants pour appuyer le paiement.

4.35 Au ministère du Développement social, nous avons trouvé un cas où le remboursement du nombre de kilomètres ne correspondait pas à la description du déplacement. Après en avoir discuté avec le ministère, nous avons déterminé que le nombre de kilomètres pour lequel un remboursement était demandé était raisonnable; cependant, la description du déplacement avait besoin d'amélioration.

4.36 Au ministère de l'Éducation, nous avons trouvé deux éléments pour lesquels aucun document justificatif n'avait été présenté pour appuyer les dépenses remboursées. Dans le premier cas, rien ne justifiait une demande de remboursement de 450 \$ dans la catégorie Autres. Dans le second cas, aucun reçu n'avait été fourni pour un repas qui dépassait le montant permis.

Recommandations et réponses

4.37 Nous avons recommandé aux deux ministères de s'assurer que des pièces justificatives appropriées suffisantes sont fournies pour appuyer les frais remboursés aux employés. Les ministères sont d'accord avec notre recommandation.

Exactitude mathématique des pièces justificatives

4.38 Dans notre examen des paiements en devises américaines, nous avons trouvé un cas où la pièce justificative à l'appui d'un

paiement comportait une erreur de calcul. L'erreur s'est produite au ministère de l'Éducation. Dans ce cas, une facture s'élevait à 15 266 \$US, alors que la pièce justificative à l'appui de la facture se chiffrait à 13 912 \$. Le personnel du ministère de l'Éducation nous a dit qu'il y avait eu confusion à propos du paiement en 2007 et que le personnel voulait régler le problème afin que les enseignants puissent recevoir leur matériel pour l'année scolaire. L'écart de 1 354 \$ n'était pas justifié.

Recommandation et réponse

4.39 Nous avons recommandé au ministère de conserver les pièces justificatives appropriées pour faire en sorte que les paiements soient justifiés. Le ministère est d'accord avec notre recommandation, et il a fait valoir à son personnel de la comptabilité l'importance d'avoir une pièce justificative appropriée en main avant de verser tout paiement.

Bon code de compte

4.40 Il est important d'attribuer le bon code de compte aux dépenses pour des fins budgétaires et pour des fins de comparaison au sein d'un ministère et parmi les ministères. De plus, un codage approprié des comptes est important pour veiller à ce que les ministères et les employés soient redevables des sommes dépensées. Nous avons trouvé 38 erreurs ayant trait à ce critère de contrôle par sondages.

4.41 Au cours de notre travail sur les frais de déplacement, nous avons relevé 31 erreurs au ministère de l'Éducation. Ces erreurs se sont produites parce que le ministère avait attribué aux frais de déplacement le code Autres déplacements dans la province, au lieu du compte de frais de déplacement approprié, tel que kilomètres, hébergement, repas, etc. Nous avons relevé au ministère du Développement social trois erreurs découlant de l'attribution du mauvais code à des remboursements de frais de déplacement.

4.42 Nous avons relevé quatre erreurs attribuables au fait que les ministères avaient imputé des dépenses au mauvais type de compte (primaire). Les montants de ces quatre erreurs étaient les suivants : 24 920 \$, 10 203 \$, 13 000 \$ et 150 \$. Les trois premiers cas se sont produits au ministère de l'Éducation, tandis que le dernier cas vise le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

Recommandations et réponses

4.43 Nous avons recommandé aux trois ministères de s'assurer que le bon code de compte est attribué aux dépenses. Tous les ministères sont d'accord avec notre recommandation et allaient

prendre des mesures pour empêcher que de telles erreurs se reproduisent.

Bonne date de coupure

4.44 Lorsqu'une erreur de coupure se produit, cela signifie qu'un ministère a inscrit la facture sous le mauvais exercice. La dépense de l'exercice courant est imputée au budget de l'exercice précédent, ou le contraire, ce qui entraîne des erreurs comptables. Le total des dépenses est incorrect pour les deux exercices. De plus, comme notre client, l'Assemblée législative, adopte un budget qui porte sur un exercice particulier, il est important que les dépenses soient imputées à l'année budgétaire pour laquelle elles ont été approuvées. C'est grave en ce qui concerne l'approbation des dépenses par l'Assemblée législative.

4.45 Nous avons trouvé neuf erreurs de coupure à la suite de notre contrôle par sondages :

- trois erreurs au ministère de la Sécurité publique;
- une erreur au ministère de l'Approvisionnement et des Services;
- une erreur au ministère de la Santé;
- une erreur au ministère de l'Éducation;
- trois erreurs au ministère du Tourisme et des Parcs.

4.46 Trois des erreurs qui précèdent ont trait à l'affectation appropriée de coûts reliés à l'informatique (licences ou maintenance). Ces coûts visaient plus d'un exercice, et les ministères auraient dû affecter les coûts aux bons exercices. Deux des erreurs touchent des frais de déplacement et des coûts de formation. Les services ont été fournis vers la fin de l'exercice, mais ils n'ont pas été inscrits par les ministères.

4.47 L'erreur au ministère de la Santé a trait à une avance de 20 000 \$ comptabilisée en 2007-2008, alors qu'elle aurait dû être établie en tant que frais payés d'avance ou débiteurs et inscrite en 2008-2009. Le ministère a indiqué qu'il avait une directive sur les avances, mais que, dans ce cas, la directive n'avait pas été suivie.

4.48 Les trois autres erreurs ont eu lieu au ministère du Tourisme et des Parcs. Le ministère a imputé deux factures qui avaient trait à 2008-2009 à l'exercice 2007-2008. La troisième facture avait trait à 2007-2008, mais le ministère n'a pas reçu ni payé la facture avant 2008-2009. Dans ce cas, le ministère pensait qu'il avait payé la facture, et n'avait donc pas inscrit le montant.

Recommandations et réponses

4.49 Nous avons recommandé à chacun des cinq ministères qu'il s'assure que les dépenses sont inscrites dans l'exercice approprié. Dans la majeure partie des cas, les ministères ont réagi favorablement à notre recommandation.

Personnel de remplacement pour l'écriture des comptes créditeurs

4.50 Lorsque nous avons examiné les contrôles comptables au ministère des Gouvernements locaux et au ministère de l'Environnement, nous avons appris que les ministères n'ont pas de remplaçant pour consigner les factures dans le système Oracle. Les ministères ont pris des dispositions pour qu'une employée d'Approvisionnement et Services exécute cette fonction. L'employée vient durant ses vacances et en soirée pour consigner les factures. Les pratiques exemplaires visant les mécanismes de contrôle interne recommandent des vacances obligatoires pour les employés qui exécutent des fonctions de contrôle essentielles afin de réduire le risque de détournement de fonds ou de fraude. De plus, nous sommes d'avis que l'absence d'un personnel de remplacement pour les mécanismes importants place les ministères dans une position de risque. Par ailleurs, bien que nous ne soyons pas spécialistes en ressources humaines, la documentation montre invariablement la valeur de prendre des vacances ininterrompues.

Recommandations et réponses

4.51 Nous avons recommandé que les ministères aient un remplaçant pour consigner les factures dans le système Oracle afin que la personne qui s'en occupe actuellement puisse prendre des vacances ininterrompues. Les ministères sont d'accord avec notre recommandation, mais ils reporteront sa mise en œuvre en raison du projet d'Adaptation des services internes, en vertu duquel la fonction des comptes créditeurs devrait passer à un organisme de services partagés.

Codage de la TVH

4.52 Il est important d'attribuer le bon code de dépenses aux comptes de TVH/TPS parce que la province récupère le montant de la taxe versée aux fournisseurs. Si les ministères n'attribuent pas le bon code à ces taxes, la province ne récupère pas tous les montants de taxe qu'elle a payés, et les dépenses sont surévaluées dans une proportion équivalant au montant des taxes.

4.53 Dans notre contrôle par sondages, nous avons trouvé huit cas où le mauvais code avait été attribué à la TVH/TPS. Quatre cas avaient trait à des demandes de remboursement pour lesquelles le ministère du Développement social avait mal calculé le montant de la TVH sur les frais de kilométrage.

4.54 Dans les quatre autres cas, quatre ministères n'avaient pas indiqué séparément le montant de la TVH, et dans un cas de la TPS, sur quatre paiements. La province avait donc perdu 4 586 \$, 2 100 \$, 1 900 \$ et 665 \$ respectivement. Dans deux cas, les ministères ont ensuite préparé un redressement comptable pour corriger le problème.

Recommandations et réponses

4.55 Nous avons recommandé aux ministères de s'assurer que les montants de taxe sont correctement consignés dans Oracle. Les ministères sont d'accord avec cette recommandation.

4.56 Nous avons aussi adressé la recommandation suivante au Bureau du contrôleur, qui est chargé de la tenue des documents comptables de la province.

4.57 Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur discute de la question avec tous les ministères pour s'assurer que la TVH et la TPS sont correctement ventilées et reçoivent le bon code sur les factures. Une diligence raisonnable devrait être appliquée pour faire en sorte que les montants de TVH/TPS admissibles soient réclamés au gouvernement fédéral.

4.58 La contrôleur a donné la réponse suivante :

[Traduction.] Je conviens qu'il est très important que le personnel des ministères applique une diligence raisonnable dans le traitement des factures, y compris demander le remboursement de la TVH/TPS admissible au gouvernement fédéral. Mon bureau préparera une note de service sur la question pour décrire la procédure à suivre afin de demander le remboursement de la TVH/TPS sur les achats.

Utilisation des rabais

4.59 Au ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, nous avons contrôlé par sondages une facture qui offrait un rabais de 10 % si la facture était acquittée dans les 15 jours. La facture avait été envoyée par télécopieur au ministère le jour même de sa préparation, ce qui donnait au ministère amplement le temps d'obtenir que le paiement soit préparé et envoyé dans les 15 jours pour profiter du rabais. Le personnel du ministère a indiqué qu'il ne savait pas qu'il devait profiter des rabais offerts. La perte pour la province a dépassé 7 000 \$US. Nous avons transmis au ministère une note de service datée du 15 juin 1988, préparée par le Bureau du contrôleur, dans laquelle on expliquait que les documents

devaient être traités à temps pour pouvoir profiter des rabais offerts, à moins qu'un paiement précoce entraîne une perte d'intérêts plus élevée que la valeur du rabais. À notre avis, l'utilisation des rabais est une importante mesure d'économies de coûts. Une nouvelle directive devrait être adoptée, et il y aurait lieu de rappeler aux ministères qu'ils doivent profiter des rabais qui sont offerts.

Recommandation et réponse

4.60 Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur établisse une directive officielle et informe les ministères que l'utilisation des rabais est acceptable lorsque ceux-ci donnent lieu à des économies pour la province.

4.61 La contrôleure a répondu ainsi :

[Traduction.] *Nous sommes en train de mettre à jour la directive administrative sur l'autorisation des paiements. Nous prévoyons ajouter une section qui traite des rabais offerts par les fournisseurs.*

Constatations sur les paiements en devises américaines

Retenue d'impôts à la source en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu (fédérale)

Contexte

4.62 Au cours de notre contrôle par sondages, nous avons relevé plusieurs paiements versés à l'Agence du revenu du Canada (ARC) à même un compte bancaire en devises américaines par le ministère des Transports pour les retenues d'impôts à la source. Un examen plus poussé de ces éléments a révélé que ces paiements avaient été faits en vertu d'un accord conclu entre le département des Transports du Maine, le ministère des Transports du Nouveau-Brunswick et l'ARC relativement aux paiements versés à un entrepreneur américain pour des travaux effectués sur le pont qui relie St. Stephen et Calais. Les retenues d'impôts, qui représentent la partie des frais payés pour les travaux effectués sur le côté canadien du pont, ont été versées à l'ARC et les montants semblent corrects.

Exigences relatives aux retenues d'impôts à la source

4.63 L'existence de retenues d'impôts sur ces paiements nous a poussés à examiner de plus près la nécessité de retenir des montants au titre de l'impôt en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu. L'article 105 du Règlement de l'impôt sur le revenu fédéral se lit en partie comme suit : « Quiconque verse à une personne non-résidente un honoraire, commission ou autre montant à l'égard de services rendus au Canada, de quelque nature que ce soit, doit déduire ou retrancher 15 pour cent de ce versement ».

4.64 D'après notre recherche, il ne semble pas que le Nouveau-Brunswick soit dispensé de déduire 15 % aux fins d'impôt comme l'exige l'article 105. Il semble que l'impôt doit être retenu sur tout

paiement versé à un non-résident qui fournit des services au Canada. Il existe très peu d'exceptions à cette règle.

Exigences en matière de remise

4.65 Les exigences en matière de remise pour les montants retenus au titre de l'article 105 du règlement sont décrites au paragraphe 108(1) du règlement. L'article 108 du règlement exige que les montants d'impôt retenus soient remis au plus tard le 15^e jour du mois suivant le mois au cours duquel les montants ont été déduits ou retenus.

4.66 La seule autre solution relativement à l'exigence de l'article 108 du règlement est que le non-résident obtienne une dispense ou une réduction du montant d'impôt retenu à la source. Si le payeur n'a pas obtenu d'avis par écrit de l'ARC, il est obligé de retenir un montant pour l'impôt. Le défaut de déduire ou de remettre un montant en vertu de l'article 105 du règlement pourrait donner lieu à une cotisation pour le montant impayé, plus les intérêts et les pénalités, conformément à l'article 227 de la loi.

Exigences en matière de rapports

4.67 Tous les payeurs sont tenus de déclarer à l'ARC les paiements versés à des non-résidents pour des services rendus au Canada. Ces paiements doivent être déclarés sur le formulaire T4ANR. Ce formulaire doit être rempli et remis par le payeur, peu importe le montant versé ou les impôts retenus à la source.

4.68 Tous les formulaires T4ANR doivent être envoyés à l'ARC par le payeur accompagnés du T4A-NR Sommaire au plus tard le dernier jour de février de l'année suivant l'année durant laquelle le paiement a été versé. Le bénéficiaire non résident doit recevoir une copie de ce formulaire dans les mêmes délais.

Résultats du contrôle par sondages sur les impôts retenus à la source

4.69 Au cours de notre contrôle par sondages, nous avons découvert quatre paiements versés par quatre ministères différents sur lesquels, à notre avis, de l'impôt aurait dû être retenu à la source, car les paiements ont été versés à des non-résidents pour des services rendus au Canada. Les ministères, à l'exception du ministère des Transports, ne savaient pas qu'ils étaient tenus de retenir de l'impôt à la source.

4.70 Le montant d'impôt approximatif qui aurait dû être retenu s'élève à 18 000 \$. La province pourrait être responsable de ce montant, plus les intérêts et les pénalités. De plus, il se pourrait qu'il existe de nombreux autres paiements effectués au cours des années qui auraient dû faire l'objet de retenues d'impôts à la source.

4.71 Les membres du personnel du Bureau du contrôleur et du ministère des Finances à qui nous avons parlé ne savaient pas que de l'impôt devait être retenu à la source.

Recommandations et réponse

4.72 Nous avons adressé les recommandations suivantes au Bureau du contrôleur.

4.73 Nous avons recommandé que la province détermine les exigences en matière de retenue, de remise et de déclaration d'impôt à l'ARC.

4.74 Suivant la détermination des exigences, nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur renseigne les ministères sur la bonne procédure à suivre en cas de paiement à un non-résident du Canada.

4.75 La contrôleure a répondu ainsi :

[Traduction.] Nous déterminerons les exigences en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu en ce qui a trait à la retenue et à la remise de l'impôt sur les paiements versés aux non-résidents. Une fois que ces exigences auront été déterminées, mon bureau enverra des instructions aux ministères pour leur indiquer la bonne procédure à suivre.

De plus, nous prévoyons apporter une amélioration au système financier Oracle pour traiter les opérations de change relatives à des factures en devises américaines en utilisant une fonctionnalité d'Oracle. Nous pourrions aussi examiner la possibilité d'avoir une invite dans le système concernant l'exigence de retenir de l'impôt à la source pour les fournisseurs non résidents.

Autres solutions de rechange

4.76 En faisant des recherches sur la façon de procéder des autres provinces, nous avons appris que, en Nouvelle-Écosse, tous les paiements effectués en devises étrangères sont traités de façon centrale au ministère des Finances. Comme la plupart des ministères ne traitent pas de façon régulière des factures en devises étrangères, confier l'acquittement de ces factures à un seul ministère pourrait être une façon d'éliminer des erreurs telles que les suivantes :

- mauvais taux de change appliqué au moment d'enregistrer la facture dans Oracle;

- gains et pertes de change incorrectement enregistrés ou non enregistrés;
- défaut de retenir, de remettre et de déclarer des montants pour l'impôt.

4.77 Nous avons conseillé au Bureau du contrôleur de voir si des mécanismes pourraient être adoptés dans le système Oracle pour que soit demandé aux utilisateurs qui font la saisie des comptes créditeurs de considérer s'il faut retenir un montant d'impôt lorsqu'ils entrent une facture pour un vendeur dont l'adresse est à l'extérieur du Canada.

Taux de change raisonnable

4.78 Nous avons relevé quatre cas où trois ministères ont utilisé des taux de change qui ne semblent pas raisonnables comparativement au taux fourni par la Banque du Canada. La situation a donné lieu à des écarts de -16,64 %, de 2,53 %, de -10,35 % et de 2,84 % dans le compte de charges une fois les montants convertis en devises canadiennes. Les paiements se sont chiffrés à 15 605 \$, à 33 069 \$, à 12 919 \$ et à 19 841 \$.

4.79 Les taux de change utilisés devraient concorder avec ceux utilisés par les autres ministères et proposés par le Bureau du contrôleur dans le guide sur les comptes créditeurs. Le Bureau du contrôleur propose que les ministères se rendent sur le site Web du système d'information financière intégré, qui contient un lien vers un convertisseur des devises étrangères.

Recommandations et réponses

4.80 Nous avons recommandé à chaque ministère de veiller à appliquer le bon taux de change en enregistrant les paiements dans Oracle. Deux des ministères ont affirmé qu'ils appliquent les taux de change recommandés par la contrôleur à la date de saisie des paiements. L'autre ministère est d'accord avec notre recommandation.

Documentation additionnelle

4.81 Dans sept des huit ministères qui ont fait l'objet de contrôles par sondages, nous avons constaté que les employés n'indiquent pas sur les factures le taux de change ou la date de conversion de la dépense en devises canadiennes. À notre avis, le faire constituerait un contrôle efficace pour les ministères et serait utile pour les signataires autorisés.

Recommandations et réponses

4.82 Nous avons recommandé aux sept ministères d'indiquer sur les factures la date et le taux de change appliqué à la conversion des montants en devises canadiennes. Les ministères

sont d'accord avec notre recommandation et ont demandé à leur personnel de consigner dorénavant ces données sur les factures.

Constatations sur les remboursements de frais de déplacement

Conformité à la directive sur les déplacements

4.83 Au cours de notre vérification, nous avons relevé trois cas dans deux ministères où des employés avaient demandé le remboursement de dépenses connexes pour un nombre de jours supérieur à ce que permet la directive sur les déplacements. La directive permet aux employés de demander le remboursement de dépenses connexes jusqu'à concurrence de cinq dollars pour chaque nuit passée en déplacement, et ce remboursement est calculé de façon cumulative au cours de la période visée par le déplacement. Au ministère de l'Éducation, un employé a demandé le remboursement de dépenses connexes pour cinq jours sans frais d'hébergement correspondants. Au ministère du Développement social, deux employés ont demandé le remboursement de dépenses connexes pour quatre jours au lieu des trois jours permis par la directive. Les ministères doivent appliquer les exigences de la directive sur les déplacements et s'assurer qu'aucun montant non admissible n'est payé aux employés pour des dépenses connexes.

Recommandations et réponses

4.84 Nous avons recommandé aux ministères de s'assurer que les frais de déplacement suivent les exigences de la directive sur les déplacements. Les ministères sont d'accord avec notre recommandation.

Consignation du kilométrage cumulatif annuel

4.85 Au ministère de l'Éducation, nous avons relevé 14 cas dans lesquels le kilométrage cumulatif pour l'année n'était pas inscrit sur les demandes de remboursement. Cette donnée constitue un contrôle nécessaire, car différents taux s'appliquent selon le cumul annuel de kilomètres jusqu'à ce jour. Si le cumul annuel n'est pas inscrit sur la demande de remboursement, l'employé pourrait être trop payé.

Recommandation et réponse

4.86 Nous avons recommandé que le ministère s'assure que le kilométrage cumulatif annuel est consigné sur toutes les demandes de frais de déplacement visées pour veiller à ce que ces frais soient remboursés correctement. Le ministère a répondu qu'il conseillerait aux districts scolaires de porter attention à ce genre de questions.

Distance parcourue excédant 30 000 kilomètres

4.87 Au ministère du Développement social, nous avons relevé une demande de remboursement pour laquelle le nombre total de kilomètres approuvé dépassait 30 000 et l'employé avait utilisé son propre véhicule. La directive sur les véhicules précise que « l'Agence de gestion des véhicules [...] peut affecter des véhicules légers selon

la règle générale des plus de 30 000 kilomètres parcourus par année pour le compte du gouvernement. » Bien que nous ne considérions pas cette demande de remboursement erronée, nous pensons que l'affectation d'un véhicule à cet employé pourrait donner lieu à des économies de coûts pour le ministère.

Recommandation et réponse

4.88 Nous avons recommandé au ministère d'examiner les demandes de remboursement de frais de déplacement présentées par des employés ayant un total annuel de kilomètres approuvés excédant 30 000 et de voir s'il serait plus économique pour le ministère de faire affecter un véhicule à ces personnes par l'Agence de gestion des véhicules. Le ministère est d'accord avec notre recommandation et examinera les demandes de remboursement en question.

Paiements dans Familles NB Contexte

4.89 Dans le cadre de notre vérification des dépenses de la province, nous choisissons par une méthode statistique un échantillon de paiements dans le système Familles NB au ministère du Développement social (le ministère). Nous prenons en compte les résultats de ce contrôle par sondages pour nous former une opinion sur les états financiers de la province.

4.90 En plus de vérifier les paiements, nous documentons et mettons à l'essai les contrôles internes relatifs au système Familles NB. Dans les paragraphes qui suivent, nous faisons rapport des résultats de ce contrôle par sondages.

4.91 Le ministère utilise le système Familles NB pour transmettre de l'information sur les paiements au système provincial Oracle, qui, à son tour, produit les paiements. Le système Familles NB traite des transactions d'une valeur d'environ 251 millions de dollars pour les programmes de protection de l'enfance et de soins de longue durée du ministère. Le système suit également l'information sur les clients, les fournisseurs de services et les établissements résidentiels pour adultes.

4.92 Divers contrôles internes sont intégrés au système pour garantir que seule l'information sur les paiements autorisés soit transférée au système Oracle aux fins de production du paiement. Le système Familles NB offre une interface électronique qui permet aux fournisseurs de services d'entrer électroniquement l'information sur les paiements dans le système. Divers contrôles font que l'exactitude des renseignements est vérifiée avant la production du paiement.

Étendue

4.93 Notre travail a porté sur des paiements des programmes de protection de l'enfance et de soins de longue durée. Nous avons vérifié 38 paiements traités par différents bureaux régionaux tout au long de l'exercice 2009. Le tableau suivant montre les types de paiement compris dans notre contrôle par sondages.

Type de service vérifié	Nombre de paiements vérifié
Établissement résidentiel pour adultes (ERA)	15
Services à domicile	9
Arrangement d'hébergement en famille de remplacement	3
Tutelle	5
Intervention en autisme	2
Autres – Services post-tutelle Adoptions subventionnées Subvention pour enfants Évaluation de santé mentale	4

Résumé des résultats par région

4.94 Notre échantillon vise sept des huit régions du ministère. Nos constatations sont présentées par région et par critère de vérification. Le tableau suivant montre le nombre de paiements vérifié pour chaque région et le nombre d'éléments à signaler par région.

Région	Nombre de paiements vérifié	Nombre d'éléments à signaler
Péninsule acadienne	6	12
Chaleur	2	2
Edmundston	2	3
Fredericton	6	5
Miramichi	3	2
Moncton	9	11
Saint John	10	13
Total	38	48

4.95 Comme on peut le constater à la lecture du tableau, nous avons relevé un nombre important d'erreurs dans chaque région. Notre échantillon statistique n'a produit aucun élément à vérifier pour la région de Restigouche.

Constatations générales
Classement de l'information
sur les clients

4.96 Une observation que nous faisons de nouveau cette année est que l'information sur les clients n'est pas stockée dans un seul emplacement. Nous avons constaté que l'information sur l'évaluation financière n'est pas stockée avec les évaluations des clients. Cette situation fait qu'il est souvent difficile pour le ministère d'obtenir de l'information sur les clients. Nous avons recommandé au ministère l'année dernière de stocker l'information sur les clients dans un seul emplacement, et le ministère était d'accord avec notre recommandation. Encore une fois cette année, nous avons recommandé que le ministère travaille en vue de regrouper l'information sur les clients dans un seul emplacement.

Recommandation

4.97 **Nous avons recommandé que le ministère stocke l'information sur les clients dans un seul emplacement qui est facile d'accès pour le personnel du ministère.**

Réponse du ministère

4.98 [Traduction.] *Le ministère est d'accord avec la recommandation voulant que des informations complètes sur les clients soient stockées dans un fichier principal auquel a accès le personnel pertinent.*

Coopération du ministère

4.99 Nous tenons à remercier la section TI du ministère pour l'aide que son personnel a fournie à nos vérificateurs lors de la vérification de cette année. Le personnel de la section a répondu à nos questions rapidement, ce qui nous a permis à notre tour de réaliser certains de nos contrôles par sondages beaucoup plus rapidement.

4.100 En revanche, nous avons eu de la difficulté cette année à obtenir de l'information des régions. Les difficultés sont venues du fait que l'information sur les clients n'est pas stockée dans un seul emplacement, que le ministère ne savait pas toujours où se trouvaient ou qui avait certaines informations, que des membres du personnel étaient en vacances et que la réponse à nos demandes de vérification a parfois été lente. Comme nous sommes tenus de faire ce travail pour former l'opinion du vérificateur sur les états financiers de la province, il serait utile pour nous d'obtenir l'information demandée en temps opportun. L'année prochaine, nous aimerions rencontrer le personnel approprié du ministère afin de déterminer le moyen le plus efficace d'obtenir les éléments probants demandés.

Résumé des résultats des
contrôles par sondages
par critère

4.101 Nos critères pour les contrôles par sondages ont porté sur divers aspects, allant de l'autorisation de payer et de dépenser à l'admissibilité des clients aux paiements qu'ils reçoivent. Nous avons fondé nos critères sur notre connaissance des programmes du

ministère et des contrôles de système connexes. Nos critères et nos résultats des contrôles par sondages sont résumés dans le tableau suivant.

Type d'élément à signaler/critère	Nombre d'éléments à signaler
Pouvoir de dépenser non approprié	1
Pouvoir de payer non approprié	0
Mauvais code de programme ou de compte	0
Date de coupure incorrecte	0
Le paiement ne concorde pas avec le contrat	3
Les documents justificatifs n'appuient pas le paiement	1
Le paiement n'est pas justifié par une demande	0
Le fournisseur de services n'est pas admissible à recevoir un paiement	1
Les documents financiers du client ne sont pas au dossier ou ne sont pas à jour	13
La contribution du client est incorrecte	9
L'évaluation pour les soins de longue durée n'est pas au dossier ou n'est pas à jour	16
Les documents d'inspection et de délivrance de permis de l'ERA sont incomplets	4

4.102 Nous tenons à souligner que nous n'avons pas trouvé d'erreurs pour les critères de contrôle par sondages suivants :

- pouvoir de payer;
- codes de programme et de compte;
- date de coupure;
- paiement justifié par une demande.

Résumé des résultats des contrôles par sondages par région et par critère

4.103 Le tableau suivant montre le nombre d'erreurs par critère de contrôle par sondages et par région.

Critère	Saint John	Moncton	Fredericton	Miramichi	Péninsule acadienne	Edmundston	Chaleur
Pouvoir de dépenser non approprié					1		
Le paiement ne concorde pas avec le contrat	1	1			1		
Les documents justificatifs n'appuient pas le paiement	1						
Le fournisseur de services n'est pas admissible à recevoir un paiement	1						
Les documents financiers du client ne sont pas au dossier ou ne sont pas à jour	5	1	2	1	3	1	
La contribution du client est incorrecte	1	2	2		3	1	
L'évaluation pour les soins de longue durée n'est pas au dossier ou n'est pas à jour	4	5	1	1	3	1	1
Les documents d'inspection et de délivrance de permis de l'ERA sont incomplets		2			1		1
Total	13	11	5	2	12	3	2

Pouvoir de dépenser

4.104 La directive du gouvernement provincial sur l'autorisation des paiements définit le pouvoir de dépenser ainsi : « l'autorisation de déboursier les fonds du budget approuvé avant de faire un achat ou de prendre un engagement. L'autorisation signifie qu'il y a suffisamment de fonds pour payer l'achat ». Tout paiement doit être approuvé par une personne ayant le pouvoir de dépenser avant d'être versé.

4.105 Les sous-ministres sont tenus de déléguer le pouvoir de dépenser à leur personnel, ce qu'ils font en signant un formulaire de délégation du pouvoir de dépenser dans lequel sont précisées les personnes qui peuvent approuver des achats et la limite de leur pouvoir de dépenser.

4.106 Pour les paiements dans Familles NB, les employés exercent leur pouvoir de dépenser de façon électronique. Le ministère enregistre dans une table du système une liste des personnes qui ont le pouvoir d'approuver des paiements ainsi que la limite du pouvoir de dépenser de chacune. Seuls les utilisateurs qui figurent dans cette table peuvent approuver des paiements.

4.107 Dans le cadre de notre vérification, nous nous sommes assurés que chaque paiement dans notre échantillon avait été approuvé par une personne ayant le pouvoir de dépenser approprié, ce que nous avons fait en comparant le pouvoir de dépenser électronique avec les noms sur les formulaire des délégation du pouvoir de dépenser du sous-ministre.

**Région de la Péninsule
acadienne**

4.108 Nous avons relevé un cas où un paiement n'avait pas été approuvé correctement. L'employé avait autorisé un paiement de 5 400,88 \$ dans Familles NB, mais le formulaire de délégation du pouvoir de dépenser du sous-ministre indiquait une limite du pouvoir de dépenser de seulement 2 000 \$. La limite du pouvoir de dépenser dans Familles NB pour cette personne était de 50 000 \$.

4.109 Nous avons discuté de cette erreur avec le ministère, et on nous a dit qu'il existe un écart entre ce qu'autorise le sous-ministre au moyen du formulaire de délégation du pouvoir de dépenser et ce qui est entré dans le système Familles NB. Le ministère a dit ne pas avoir de méthode opportune et cohérente pour comparer le pouvoir de dépenser électronique dans Familles NB avec le processus de la délégation du pouvoir de dépenser. Les analystes régionaux du soutien des utilisateurs (ARSU) dans les régions ont la capacité de modifier la limite du pouvoir de dépenser dans le système au besoin. Bien qu'ils soient encouragés à le faire, les ARSU ne sont pas tenus par le système ou un processus de compte électronique de s'assurer que le sous-ministre a approuvé les modifications au pouvoir de dépenser avant de mettre le système à jour.

4.110 À notre avis, le ministère devrait mettre au point et documenter un processus uniforme pour gérer les modifications à l'information sur le pouvoir de dépenser dans Familles NB. Le processus devrait faire en sorte que toutes les modifications au pouvoir de dépenser sont approuvées par le sous-ministre.

Recommandation

4.111 Nous avons recommandé que le ministère veille à ce que l'information sur le pouvoir de dépenser électronique dans Familles NB concorde avec les formulaires de délégation du pouvoir de dépenser du sous-ministre. Les employés qui peuvent approuver des transactions dans Familles NB et la limite de leur pouvoir de dépenser devraient concorder avec les formulaires de délégation du sous-ministre.

Réponse du ministère

4.112 [Traduction.] *Le ministère convient que les pouvoirs de dépenser électroniques dans Familles NB devraient concorder avec la délégation du pouvoir de dépenser du sous-ministre.*

Recommandation

4.113 Nous avons recommandé que le ministère mette au point et documente un processus pour modifier l'information sur le pouvoir de dépenser dans Familles NB pour faire en sorte que les modifications soient apportées uniquement après que le sous-ministre les a approuvées.

Réponse du ministère

4.114 [Traduction.] *Le ministère est déterminé à examiner et à améliorer le processus actuel, et des discussions ont déjà eu lieu à cet égard. À l'heure actuelle, un ticket a été enregistré dans le système à cette fin, et des efforts soutenus seront déployés pour donner suite aux recommandations contenues dans le rapport.*

Le paiement concorde avec le contrat

4.115 Chaque année, le ministère signe des contrats avec des fournisseurs de services pour les autoriser à fournir des services aux clients du ministère à un tarif donné. Le contrat établit aussi les modalités auxquelles doivent satisfaire les fournisseurs de services. Dans le cadre de notre contrôle par sondages, nous avons comparé les factures de fournisseurs de services aux tarifs énoncés dans les contrats approuvés.

Région de la Péninsule acadienne

4.116 Au cours de notre contrôle par sondages, nous avons relevé un cas où le tarif horaire payé au fournisseur de services ne concordait pas avec le montant établi dans le contrat. Dans ce cas, le ministère avait payé le fournisseur de services 16,45 \$ l'heure, alors que le contrat précisait que le tarif était de 18,00 \$. Pour cette facture, le ministère a sous-payé le fournisseur de services de 49,60 \$. Lorsque nous avons discuté de l'erreur avec le ministère, celui-ci a convenu qu'il aurait dû utiliser le tarif énoncé dans le contrat. Le ministère a dit qu'il modifierait le tarif dans le système Familles NB et s'assurerait que le fournisseur de services reçoit le bon montant.

Régions de Moncton et de Saint John

4.117 Dans deux cas, le ministère ne nous a pas fourni de copies du contrat de deux fournisseurs de services, alors que nous avions demandé cette information au ministère à plusieurs reprises. Pour ces deux cas, nous avons conclu que le ministère a versé des paiements à des fournisseurs de services qui n'avaient pas signé de contrat avec le ministère. Nous avons formulé une constatation similaire à la suite de la vérification de l'exercice précédent.

Recommandation

4.118 Nous avons recommandé que le ministère verse des paiements uniquement aux fournisseurs de services qui ont signé un contrat avec le ministère.

Réponse du ministère

4.119 [Traduction.] *Le ministère convient que des paiements devraient être versés uniquement aux fournisseurs de services avec lesquels le ministère a signé un contrat.*

Recommandation

4.120 Nous avons recommandé que le ministère s'assure que les tarifs payés aux fournisseurs de services concordent avec les tarifs approuvés dans les contrats.

Réponse du ministère

4.121 [Traduction.] *Le ministère convient que les tarifs utilisés pour payer les fournisseurs de services doivent concorder avec les tarifs approuvés dans les contrats.*

Documents à l'appui des paiements

4.122 Le ministère offre aux fournisseurs de services la possibilité de présenter leurs factures électroniquement au moyen d'un système de facturation sur le Web. Dans le cadre de notre vérification, nous avons demandé au ministère de communiquer avec des fournisseurs de services et d'obtenir des documents à l'appui de certaines factures électroniques. Nous avons examiné les documents justificatifs pour vérifier s'ils appuyaient les montants payés aux fournisseurs de services.

Région de Saint John

4.123 Nous avons relevé un cas où les documents justificatifs n'appuyaient pas la facture électronique que le fournisseur de services avait présentée. Les documents justificatifs indiquaient un total de 81 heures, alors que la facture présentée par le fournisseur de services et qui avait été payée comptait un total de 84 heures. Cet écart a donné lieu à un paiement en trop de 40,83 \$ au fournisseur de services. Le ministère a indiqué qu'il configurerait un recouvrement de paiement en trop pour récupérer le montant.

4.124 Alors que dans ce cas le montant du paiement en trop n'est pas élevé, le taux d'erreurs dans notre contrôle par sondages est important par contre. Dans notre échantillon de 38 paiements, seulement 10 paiements étaient reliés à une facture électronique. Une erreur dans un échantillon de 10 éléments constitue un taux d'erreurs de 10 %.

4.125 Si un fournisseur de services présente l'information sur le paiement par voie électronique, le risque de paiement en trop augmente, parce que personne au ministère ne vérifie l'exactitude des

documents justificatifs avant que le paiement soit versé. Le ministère devrait mettre en place une stratégie qui dissuade les fournisseurs de services de présenter une facture électronique sans avoir les documents justificatifs appropriés. Par exemple, si le ministère constate qu'il y a un problème avec un fournisseur de services donné, il pourrait décider de retenir ce fournisseur de services pour une vérification détaillée. De plus, le ministère pourrait interdire à ce fournisseur de services de présenter l'information sur le paiement par voie électronique. Le fournisseur de services serait plutôt tenu de présenter ses factures sur papier.

Fonction de vérification des paiements électroniques

4.126 À l'heure actuelle, le ministère a en place un processus de vérification des paiements électroniques. Nous avons examiné ce processus pour nous assurer qu'il fonctionne correctement. Le processus de vérification est le suivant :

- Chaque trimestre, le bureau central choisit un échantillon aléatoire de paiements électroniques de chaque région.
- Le personnel de chaque région effectue un contrôle par sondages sur les éléments de l'échantillon.
- Pour chaque élément de l'échantillon, le personnel régional doit obtenir une facture du fournisseur de services et s'assurer que la facture est exacte.
- Le bureau central configure des paiements en trop pour récupérer les montants lorsque les factures demandées ne concordent pas avec les montants versés par l'entremise de Familles NB.

4.127 Nous avons examiné les résultats du contrôle par sondages de l'échantillon de septembre 2008 des huit régions. Nous avons également communiqué avec des employés dans quatre régions pour voir s'ils effectuaient la vérification correctement.

4.128 Nous avons observé des incohérences parmi les régions. Dans une région, nous avons constaté que la personne qui effectuait la vérification par sondages était très compétente et connaissait bien le processus de vérification. Cette personne avait accès à Familles NB, ce qui était utile lorsqu'elle voulait examiner le fournisseur de services et l'information sur le paiement.

4.129 Dans une autre région, la personne qui effectuait la vérification par sondages n'était pas très familière avec le processus de vérification. Cette personne ne savait pas vraiment comment bien faire un contrôle par sondages sur les éléments de l'échantillon. Dans notre examen du contrôle par sondages effectué par cette personne,

nous avons constaté que les éléments de l'échantillon étaient cochés, mais sans commentaires. En l'absence de commentaires sur les éléments de l'échantillon, nous n'avons aucune preuve selon laquelle la vérification a réellement été faite.

4.130 Dans une autre région, la personne chargée de ce travail n'était pas certaine de son rôle, et se demandait à quel degré elle devait faire un suivi. Cette personne n'avait pas accès au système Familles NB.

4.131 Nous avons constaté qu'une région avait envoyé les résultats de son contrôle par sondages près d'un an après avoir reçu l'échantillon. La personne dans cette région nous a dit qu'elle trouvait difficile de faire son travail à temps, car sa région manquait de personnel. Les résultats du contrôle par sondages qui ont été présentés au bureau central comprenaient une analyse en profondeur des éléments examinés, mais tous les éléments n'avaient pas été examinés.

4.132 D'après notre examen, nous sommes d'avis que le ministère devrait examiner le processus de vérification des paiements électroniques pour s'assurer qu'il répond à ses objectifs. Le ministère a déclaré que, à l'origine, le Bureau du contrôleur approuverait la fonction de facturation électronique uniquement si le ministère utilisait un progiciel pour choisir au hasard les factures pour la vérification. À notre avis, cette recommandation était justifiée à l'époque. Le ministère a essayé de suivre cette recommandation durant un certain nombre d'années, mais, d'après nous, il n'a pas appliqué la recommandation de façon efficace, puisque certaines régions ne réalisent pas le contrôle par sondages en temps opportun. Le ministère devrait déterminer si une sélection aléatoire est effectivement le meilleur moyen de vérifier ces paiements. Une région a proposé que l'échantillon soit formé des fournisseurs de services présentant un risque élevé au lieu d'être choisi au hasard, car des problèmes existent plus souvent pour certains fournisseurs que d'autres. Le ministère devrait consulter le Bureau du contrôleur pour déterminer le moyen le plus efficace et le plus efficace de vérifier les paiements électroniques. Le ministère devrait donner une formation aux membres du personnel qui font le travail pour s'assurer que tout le personnel régional connaît le processus de vérification et exécute le contrôle par sondages de manière cohérente. De plus, le ministère devrait examiner les délais de la vérification par sondages. La vérification des éléments de l'échantillon devrait être effectuée en

temps opportun afin que les paiements en trop soient détectés rapidement.

Recommandation

4.133 Nous avons recommandé que le ministère élabore une procédure pour traiter les cas où les documents justificatifs d'un fournisseur de services ne concordent pas avec l'information sur le paiement électronique. Cette procédure devrait comprendre des stratégies pour dissuader les fournisseurs de services de présenter de l'information sur le paiement électronique qui n'est pas appuyée adéquatement par des documents justificatifs.

Réponse du ministère

4.134 [Traduction.] *À l'heure actuelle, le ministère récupère la différence auprès des fournisseurs de services lorsque les factures demandées ne concordent pas avec les montants versés par l'entremise de Familles NB. Le ministère convient de consigner d'autres stratégies pour s'assurer que les fournisseurs de services satisfont à nos exigences.*

Recommandation

4.135 Nous avons recommandé que le ministère examine le processus de vérification des paiements électroniques pour s'assurer qu'il est efficace et qu'il atteint son objectif.

Réponse du ministère

4.136 [Traduction.] *Le ministère convient d'examiner le processus de vérification des paiements électroniques.*

Recommandation

4.137 Nous avons recommandé que le ministère donne une formation à tous les employés qui sont chargés de la fonction de vérification des paiements électroniques pour veiller à ce que cette fonction soit exécutée de façon exacte et uniforme dans toutes les régions.

Réponse du ministère

4.138 [Traduction.] *Le ministère convient qu'une formation devrait être donnée aux employés qui s'acquittent de la fonction de vérification des paiements électroniques pour veiller à ce que cette fonction soit exécutée de façon exacte et uniforme dans toutes les régions.*

**Le fournisseur de services est admissible au paiement
Région de Saint John**

4.139 L'un des éléments de notre échantillon était un client classé sous Services post-tutelle. Ce client reçoit des soins à l'extérieur de la province parce qu'il a des besoins spécialisés qui ne peuvent pas être satisfaits dans la province. Le client reçoit des services à l'extérieur de la province depuis 2001.

4.140 La dernière visite à ce client par des représentants du ministère remonte à 2005. Depuis, le ministère n'a pas examiné les besoins du client ni visité l'organisme pour s'assurer que le client reçoit le niveau et la qualité de service exigés. Nous n'avons pas vu non plus d'éléments probants, outre la facture de l'organisme et une lettre de l'organisme énonçant des augmentations générales de tarif, montrant que le client reçoit toujours des soins de ce fournisseur de services. En conséquence, nous ne sommes pas en mesure de conclure si le fournisseur de services est admissible au paiement.

4.141 Le coût des soins pour ce client sont de quelque 14 000 \$ par mois. Étant donné l'importance de ces paiements, nous sommes d'avis que le ministère devrait avoir une procédure en place pour traiter les situations dans lesquelles des clients sont placés à l'extérieur de la province pour recevoir des soins. Cette procédure devrait indiquer que le ministère doit recevoir régulièrement :

- de l'information sur l'état de santé du client;
- des preuves de l'existence du client;
- des rapports sur la qualité des soins fournis au client.

Recommandation

4.142 Nous avons recommandé que le ministère élabore et documente une procédure pour traiter les situations où un client reçoit des soins à l'extérieur de la province. La procédure devrait exiger que le ministère reçoive régulièrement des rétroactions des fournisseurs de services sur l'état de santé et le bien-être du client et sur la qualité des soins fournis.

Réponse du ministère

4.143 [Traduction.] *Les normes du programme provincial des enfants pris en charge, sous Transfert de cas à une province ou un État à l'extérieur du Nouveau-Brunswick, (paragraphe 4.6.4) précise que :*

Lorsqu'un enfant pris en charge déménage dans une province ou un État à l'extérieur du Nouveau-Brunswick, le travailleur social doit :

- téléphoner à l'organisme local qui recevra l'enfant;
- envoyer, à la province, au pays ou à l'État qui recevra l'enfant, une lettre comportant les renseignements suivants :
- nom de l'enfant et des parents d'accueil;
- nouvelle adresse;
- plan de gestion de cas et résumé des services offerts;

- envoyer une photocopie de cette lettre et documents pertinents au consultant provincial du programme des enfants pris en charge;
- voir le protocole à suivre Annexes (5) de la Section 8.

4.144 Le Protocole provincial/territorial concernant le déplacement d'enfants et de familles entre les provinces et les territoires sert de cadre pour fournir des services de qualité uniforme aux enfants et aux familles qui changent de province. Le but visé est d'assurer une transition sans heurts des enfants et des familles, et de faire en sorte qu'ils reçoivent des services d'urgence avec le plus de continuité possible. Le protocole traduit le souhait des provinces et des territoires de collaborer et de partager la responsabilité de leurs clientèles respectives.

4.145 Selon le Protocole interprovincial/territorial, lorsque la province tutrice place un enfant directement dans un établissement de soins résidentiel à l'extérieur de la province, elle consent à informer le directeur des services à l'enfance, ou l'équivalent, du placement de l'enfant.

4.146 Lorsqu'un jeune adulte qui est majeur reçoit des services en vertu d'un accord ou d'une ordonnance de la cour, la province d'origine accepte d'envoyer à la province de destination au minimum :

- i. l'accord ou l'ordonnance de la cour;
- ii. les antécédents sociaux;
- iii. le plus récent examen du plan d'intervention;
- iv. toute évaluation faite dans les deux dernières années;
- v. une description sommaire des services requis.

4.147 En conséquence, la province de destination accepte d'envoyer au tuteur ou à la province d'origine :

- i. Pour un enfant ayant un tuteur : des contacts et des examens réguliers des progrès de l'enfant conformément à la norme dans la province de destination ou selon ce qui est entendu avec la province tutrice au moment du placement, ainsi que toute évaluation ou tout rapport de suivi.

ii. Pour un jeune adulte majeur qui reçoit des services en vertu d'un accord : contacts et rapports tels qu'ils ont été négociés entre les provinces d'origine et de destination.

4.148 Pour ce qui est des dispositions financières, il est convenu que la province tutrice paie pour tout placement nécessaire dans un établissement de soins ou un foyer de groupe, à moins que d'autres dispositions soient négociées entre les provinces.

Exactitude des documents financiers et de la contribution du client

4.149 Les clients sont tenus de contribuer financièrement aux services qu'ils reçoivent par l'entremise de Familles NB si leur revenu dépasse un certain seuil. Deux documents financiers doivent être remplis pour déterminer le montant de la contribution du client, soit un formulaire de déclaration financière et un formulaire de contribution financière. La déclaration financière est remplie par le client et sert à consigner son revenu. À l'aide de cette information, le ministère remplit un formulaire de contribution financière, qui s'appuie sur une formule préétablie pour calculer le montant de la contribution du client.

4.150 L'un de nos critères de vérification était de voir si les documents financiers étaient à jour et versés au dossier de chaque client. Nous avons aussi vérifié si le montant de la contribution du client était calculé correctement. En vertu de sa directive, le ministère est tenu d'effectuer une nouvelle évaluation financière du client aux deux ans. Si un client reçoit de l'assistance sociale, cette nouvelle évaluation n'est pas nécessaire.

4.151 Parmi les 38 paiements vérifiés, nous avons trouvé 13 erreurs reliées aux documents financiers et 9 erreurs reliées à la contribution du client. Les erreurs peuvent être réparties comme suit :

- 7 erreurs : les documents financiers n'avaient pas été fournis, donnant lieu à 4 erreurs reliées à la contribution du client,
- 6 erreurs : les documents financiers n'étaient pas à jour, donnant lieu à 3 erreurs reliées à la contribution du client,
- 2 erreurs : la contribution du client était incorrecte parce que des taux non à jour pour la SV et le SRG ont été utilisés pour calculer le montant cette contribution.

Région de Saint John

4.152 Nous avons relevé 5 erreurs reliées aux documents financiers et 1 erreur reliée à la contribution du client dans les 10 paiements que

nous avons vérifiés dans cette région. Dans quatre cas, le ministère ne nous a pas fourni de documents financiers pour les quatre clients. Aucun de ces quatre clients ne versait de contribution du client. Trois de ces clients étaient âgés de moins de 65 ans et n'étaient probablement pas tenus de verser une contribution du client. Toutefois, dans le cas du quatrième client, qui était âgé de plus de 65 ans, cette personne devait recevoir des prestations de Sécurité de la vieillesse et aurait donc dû verser une contribution du client.

4.153 Dans le cinquième cas, les documents financiers n'étaient pas à jour, remontant à décembre 1999. Cependant, nous pensons que cette personne n'aurait probablement pas eu à verser une contribution du client parce qu'elle avait moins de 65 ans.

Région de la Péninsule acadienne

4.154 Dans les six paiements que nous avons vérifiés dans cette région, nous avons relevé trois erreurs liées aux documents financiers et trois erreurs liées à la contribution du client.

4.155 Dans le premier cas, le ministère ne nous a pas fourni les documents financiers du client. Une contribution du client de 519,96 \$ était établie dans le système, mais nous n'avons aucun moyen de déterminer si ce montant était correct.

4.156 Dans deux cas, le ministère nous a fourni des documents financiers qui n'étaient pas à jour. Les documents financiers des deux clients remontaient à 2004. Dans un cas, le client versait une contribution de 1 169,47 \$. Nous avons toutefois trouvé de l'information financière plus récente enregistrée dans Familles NB, mais le ministère nous a informés qu'il n'arrivait pas à trouver les documents financiers originaux. En conséquence, nous n'avons pas pu vérifier si le montant de la contribution du client était correct. Dans le second cas, le client était âgé de moins de 65 ans et il n'aurait probablement pas eu à verser une contribution du client.

4.157 Dans le dernier cas, la contribution du client était incorrecte. Le montant de la contribution était fondé sur les taux de 2007 pour les programmes de Sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti. Au moment du paiement, la contribution du client était de 67,99 \$. La contribution du client aurait dû être de 74,82 \$, donnant lieu à un paiement en trop de 6,83 \$ par mois. Lorsque nous en avons discuté avec le ministère, celui-ci a convenu d'établir un recouvrement de paiement en trop pour récupérer ce montant.

Région de Fredericton

4.158 Nous avons relevé deux erreurs reliées aux documents financiers et deux erreurs reliées à la contribution du client dans les six paiements que nous avons vérifiés dans cette région. Dans un cas, le ministère ne nous a pas fourni de documents financiers à l'appui de la contribution du client de 98,30 \$. Nous n'avons pas été en mesure de vérifier si le montant de la contribution du client était correct.

4.159 Dans le second cas, le ministère nous a fourni des documents financiers qui n'étaient pas à jour, et le montant de la contribution du client était incorrect. Les documents financiers remontaient à février 2004, et la contribution du client était basée sur les taux de 2004 du programme de Sécurité de la vieillesse. La contribution du client au moment du paiement était de 90,64 \$, alors qu'elle aurait dû être de 116,88 \$. Cela a donné lieu à un paiement en trop de 26,24 \$ par mois. Lorsque nous avons discuté de cette erreur avec le ministère, celui-ci s'est dit d'accord avec l'erreur et a indiqué qu'un recouvrement de paiement en trop serait établi pour ce client.

Région d'Edmundston

4.160 Nous avons relevé une erreur reliée aux documents financiers et une erreur reliée à la contribution du client dans les deux paiements que nous avons vérifiés pour cette région. Le ministère ne nous a pas fourni de documents financiers à l'appui d'une contribution du client de 71,29 \$. Nous n'avons pas été en mesure de vérifier si le montant de contribution du client était correct.

Région de Miramichi

4.161 Nous avons relevé une erreur reliée aux documents financiers dans les trois paiements que nous avons vérifiés dans la région de Miramichi. Le ministère nous a fourni des documents financiers qui remontaient à mars 2003. Le ministère n'avait pas mis les documents financiers du client à jour, comme l'exige la directive ministérielle. Ce client avait moins de 65 ans et n'aurait probablement pas eu à verser une contribution du client.

Région de Moncton

4.162 Nous avons relevé une erreur reliée aux documents financiers et deux erreurs reliées à la contribution du client dans les neuf paiements que nous avons vérifiés pour cette région. Pour le premier élément, les documents financiers n'étaient pas à jour, et le montant de la contribution du client était incorrect. Les documents financiers étaient datés de septembre 2003, et le montant de la contribution du client était de 15,16 \$. La contribution du client aurait dû être de 102,05 \$, ce qui a donné lieu à un paiement en trop de 86,89 \$ par mois pour ce client. Le ministère a l'intention de réviser la contribution du client pour tenir compte du nouveau montant.

4.163 Dans le second cas, la contribution du client était basée sur les taux de 2007 pour les programmes de Sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti. Aux taux actuels, le montant de la contribution du client aurait dû augmenter de 25,03 \$ par mois.

4.164 Dans les deux cas, le ministère a convenu d'établir des recouvrements de paiements en trop pour ces montants.

Recommandation

4.165 Nous avons recommandé que le ministère effectue de nouvelles évaluations financières dans un délai de deux ans pour les clients qui ne reçoivent pas d'assistance sociale, comme l'exige la directive.

Réponse du ministère

4.166 [Traduction.] *Le ministère insistera sur la nécessité de faire de nouvelles évaluations financières au moins tous les deux ans, comme l'exige la directive.*

Recommandation

4.167 Nous avons recommandé que le ministère mette en œuvre une procédure en vertu de laquelle les dossiers des clients sont automatiquement mis à jour en fonction des augmentations des taux des programmes de Sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti, le cas échéant.

Réponse du ministère

4.168 [Traduction.] *Le ministère travaille actuellement à un processus visant à mettre le revenu des clients automatiquement à jour en fonction des augmentations des taux des programmes de Sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti, le cas échéant.*

Recommandation

4.169 Nous avons recommandé que le ministère s'assure que les contributions des clients sont calculées correctement.

Réponse du ministère

4.170 [Traduction.] *Le ministère convient que les contributions des clients doivent être calculées correctement.*

Évaluations pour soins de longue durée

4.171 Sur les 38 paiements que nous avons vérifiés, nous avons trouvé 16 clients dont l'évaluation pour soins de longue durée était trop vieille ou qui n'avaient pas fait l'objet d'un examen de cas annuel. Pour deux clients, le ministère ne nous a pas fourni de copie des évaluations pour soins de longue durée. Nous avons observé des résultats semblables lors de notre vérification de l'exercice précédent. Selon les lignes directrices du ministère, un examen de cas annuel devrait être fait pour les clients en établissement résidentiel pour adultes ou à domicile. Les examens de cas et des contacts

réguliers avec le client contribuent à faire en sorte que les clients continuent à recevoir des soins dont le niveau est approprié pour répondre à leurs besoins.

Région	Évaluation pour soins de longue durée périmée Pas d'examen de cas	Évaluation pour soins de longue durée non fournie
Péninsule acadienne	3	
Chaleur	1	
Edmundston	1	
Fredericton	1	
Miramichi	1	
Moncton	5	
Saint John	2	2

Recommandation

4.172 Nous avons recommandé que le ministère effectue régulièrement des examens de cas. L'examen de cas devrait être consigné dans le système Familles NB comme preuve de réalisation de l'examen par le ministère.

Réponse du ministère

4.173 [Traduction.] *Le ministère insistera sur la recommandation voulant que des examens de cas annuels soient réalisés et travaillera avec Familles NB pour faire en sorte que les examens soient consignés dans le système électronique.*

Documents d'inspection et de délivrance de permis des établissements résidentiels pour adultes

4.174 Le ministère est tenu d'inspecter tous les établissements résidentiels pour adultes (ERA) avant d'accorder un permis à l'établissement. Ce permis s'appelle un certificat d'agrément. Les normes du ministère exigent une inspection annuelle complète au moins 60 jours avant la date d'expiration du certificat. Cette période de 60 jours donne aux ERA du temps pour remédier aux aspects non conformes avant l'expiration du certificat. Si un ERA présente des aspects non conformes aux normes et que son certificat est à la veille d'expirer, le ministère peut accorder un permis provisoire valide pour six mois. Ce délai donne le temps à l'ERA de corriger les problèmes de non-conformité et au ministère de faire une nouvelle visite à l'ERA pour s'assurer que tous les problèmes importants de non-conformité sont corrigés avant de délivrer un renouvellement du certificat d'agrément.

4.175 Dans le cadre de notre vérification, nous nous assurons que les ERA font l'objet d'inspections et détiennent un permis, comme l'exige la directive du ministère. Nous avons examiné tous les

documents d'inspection et de délivrance de permis qui nous ont été fournis pour les 15 paiements de notre échantillon qui avaient trait à des ERA. Nous avons relevé quatre éléments à signaler, que nous traitons dans les paragraphes qui suivent.

Région de Chaleur

4.176 Nous avons trouvé dans cette région un cas où le ministère n'a fourni aucune preuve montrant que les inspecteurs du ministère avaient réalisé une inspection complète de l'ERA avant de lui délivrer un certificat d'agrément. Les normes du ministère exigent que les inspecteurs remplissent un formulaire d'inspection standard pour prouver qu'une inspection a eu lieu avant de délivrer le certificat d'agrément. Le ministère nous a fourni un document appelé Rapport de visite, mais le nouveau formulaire d'inspection standard n'a pas été utilisé.

Région de la Péninsule acadienne

4.177 Nous avons relevé dans cette région un cas où le ministère a fait l'inspection de l'ERA durant le mois de l'expiration du certificat d'agrément, plutôt que durant la période de 60 jours précédant la date d'expiration. Le ministère a renouvelé le certificat d'agrément de l'ERA en dépit de l'absence d'un élément important, soit la preuve d'assurance. L'inspecteur aurait dû délivrer un certificat provisoire dans ces circonstances et retourner plus tard pour voir si l'ERA était convenablement assuré.

Région de Moncton

4.178 Nous n'avons reçu ni documents de délivrance de permis, ni certificat d'agrément et ni information sur l'inspection relativement à l'un des cinq paiements que nous avons vérifiés dans cette région. Nous n'avons pas pu déterminer si le ministère avait égaré l'information ou si l'ERA n'avait pas rempli les documents exigés.

4.179 Nous avons aussi relevé dans cette région un cas où le ministère n'a fourni aucune preuve montrant que les inspecteurs du ministère avaient réalisé une inspection complète de l'ERA avant de lui délivrer un certificat d'agrément. Le ministère ne nous a pas fourni de copie du formulaire d'inspection standard, alors que nous avons demandé cette information à de nombreuses reprises.

Recommandation

4.180 Nous avons recommandé que le ministère remplisse le formulaire d'inspection standard avant de délivrer un certificat d'agrément à un ERA.

Réponse du ministère

4.181 [Traduction.] *Le ministère convient que le formulaire d'inspection standard devrait être rempli avant qu'un certificat d'agrément soit délivré à un ERA.*

Recommandation

4.182 Nous avons recommandé que le ministère s'assure que tous les ERA fassent l'objet d'une inspection au moins 60 jours avant l'expiration de leur certificat d'agrément.

Réponse du ministère

4.183 [Traduction.] *Le ministère est d'accord avec la recommandation selon laquelle tous les ERA devraient faire l'objet d'une inspection au moins 60 jours avant l'expiration de leur certificat d'agrément, conformément aux normes du ministère.*

Recommandation

4.184 Nous avons recommandé que des informations complètes sur la délivrance du certificat soient conservées pour chaque ERA, comme l'exigent les normes du ministère.

Réponse du ministère

4.185 [Traduction.] *Le ministère convient que des informations complètes sur la délivrance du certificat doivent être conservées pour chaque ERA, comme l'exigent les normes du ministère.*