

# Chapitre 3

## Points découlant de notre audit des états financiers de la province

### Contenu

Introduction.....	55
Étendue .....	55
Bureau du contrôleur - Comptabilité et rapports .....	57
Bureau du contrôleur - Système provincial de comptes créditeurs et de grand livre général (Oracle).....	66
ASINB – Processus d’entrée des paiements et d’approbation (IPM).....	72
ASINB - Système de paie (SIRH).....	77
Ministère des Finances – Système de l’impôt foncier .....	85
Ministère du Développement social – Système de l’aide sociale (NB Cas).....	87
Ministère du Développement social - Système des services de longue durée (Familles NB).....	91
Pertes par suite de fraude, de faute ou d’erreur.....	101

# Points découlant de notre audit des états financiers de la province

## **Introduction**

3.1 Dans le présent chapitre, nous traitons de nos constatations et recommandations importantes relativement à notre audit des états financiers de la province.

## **Étendue**

3.2 Pour nous former une opinion sur les états financiers de la province, nous effectuons des travaux d'audit sur les principaux programmes et activités des ministères. Nous auditons en outre les principaux postes de recettes et un échantillon de dépenses prélevé parmi tous les ministères. Nous contrôlons par sondages les principaux systèmes informatisés.

3.3 Étant donné que les objectifs de tels travaux d'audit sont limités, il se peut qu'ils ne permettent pas de repérer les questions qui pourraient être mises au jour au cours d'examens plus exhaustifs ou d'examens spéciaux. Cependant, ils révèlent souvent des insuffisances ou des domaines d'intérêt que nous pourrions choisir d'approfondir au cours de nos futur travaux d'audit.

3.4 La plupart des audits soulèvent des points qui doivent être discutés avec la direction. Ces points, bien qu'ils soient importants, ne représentent pas des sommes suffisamment élevées pour modifier notre opinion sur les états financiers. Nous avons l'habitude de faire rapport de ces points aux hauts fonctionnaires des ministères visés et de leur demander de réagir. Si certaines de nos constatations ne sont pas incluses dans le présent rapport, c'est que nous considérons qu'elles ne sont pas suffisamment importantes pour être portées à l'attention de l'Assemblée législative, ou parce qu'attirer l'attention du public sur des faiblesses dans les contrôles comptables, avant qu'elles ne soient corrigées, pourrait entraîner la perte de biens publics.

**3.5** Notre examen des questions traitées dans le présent chapitre de notre rapport est conforme aux normes canadiennes d'audit généralement reconnues, y compris les contrôles par sondages et autres procédés que nous avons jugés nécessaires dans les circonstances. Les questions dont il est fait rapport ne devraient pas servir à tirer des conclusions quant à la conformité ou à la non-conformité des questions dont il n'est pas fait rapport.

**Responsabilités  
du gouvernement**

**3.6** Le gouvernement est chargé de la préparation et du contenu des états financiers de la province. La déclaration de responsabilité au début du volume 1 des comptes publics est signée par le ministre des Finances, au nom du gouvernement. Le contrôleur est chargé de la préparation des états financiers conformément aux normes comptables du secteur public au Canada. Dans la préparation des états financiers, le gouvernement doit faire des estimations importantes, car toute l'information n'est pas connue ou déterminable au moment d'achever les états. Voici des exemples de domaines dans lesquels la direction a fait des estimations dans les états financiers : provisions sur les placements, avantages futurs des employés et immobilisations corporelles.

**Responsabilités  
du Bureau du  
vérificateur  
général**

**3.7** Notre bureau est chargé de l'audit des états financiers. Un audit fournit l'assurance raisonnable, mais non absolue, que les états financiers de la province sont exempts d'inexactitudes importantes. Une inexactitude importante désigne un élément ou un groupe d'éléments manquant ou erroné qui pourrait modifier les décisions des utilisateurs raisonnablement informés des états financiers. Le seuil de tolérance par rapport aux erreurs ou aux inexactitudes est une question de jugement.

**3.8** Nous établissons une assurance raisonnable sur les chiffres des états financiers, car il ne serait pas rentable d'obtenir une assurance absolue – nos auditeurs ne peuvent pas s'arrêter sur chaque opération. En appliquant des procédures d'audit qui permettent de contrôler par sondages l'exactitude ou le caractère raisonnable des chiffres présentés dans les états financiers, nous atteignons le degré d'assurance que nous souhaitons. Nous utilisons des procédures d'audit telles que retracer des échantillons d'opérations en remontant aux documents justificatifs, contrôler par sondages l'efficacité de certains contrôles internes, confirmer les soldes de fin d'exercice auprès de tiers et examiner le caractère raisonnable des estimations.

**Notre opinion sur les états financiers** 3.9 À notre avis, les états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière et des résultats des activités du gouvernement du Nouveau-Brunswick conformément aux normes comptables du secteur public au Canada.

**Points découlant de notre audit** 3.10 Le tableau qui suit montre les domaines d'audit qui ont donné lieu à des constatations importantes, le ministère ou l'organisme responsable et le numéro de la page où figurent nos constatations.

Constatations découlant de l'audit	Ministère/organisme	Page
Comptabilité et rapports	Bureau du contrôleur	57
Système provincial de comptes créditeurs et de grand livre général (Oracle)	Bureau du contrôleur	66
Processus d'entrée des paiements et d'approbation (IPM)	Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB)	72
Système de paie (SIRH)	Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB)	77
Système de l'impôt foncier	Ministère des Finances	85
Système de l'aide sociale (NB Cas)	Ministère du Développement social	87
Système des services de longue durée (Familles NB)	Ministère du Développement social	91

### Bureau du contrôleur Comptabilité et rapports

#### Normes du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP)

**Directive sur les immobilisations corporelles** 3.11 À l'heure actuelle, le gouvernement provincial n'inscrit pas la valeur du matériel informatique et des logiciels, suivant ainsi sa directive en matière d'immobilisations corporelles. Cette directive n'est pas conforme aux normes du CCSP. Le Bureau du contrôleur a rédigé une ébauche de directive sur les immobilisations corporelles, mais elle n'a pas encore été mise

en œuvre.

- Recommandation** 3.12 **Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur détermine la valeur du matériel et des logiciels importants (p. ex. : le système de l'assurance maladie) et comptabilise ces éléments conformément aux normes du CCSP. Il y aurait lieu d'adopter une directive sur le matériel et les logiciels qui satisfait aux exigences du CCSP.**
- Commentaires de la direction** 3.13 [Traduction.] *Mon bureau passera en revue la politique sur les immobilisations corporelles concernant la capitalisation du matériel et des logiciels informatiques et présentera au Conseil de gestion une recommandation de modification précise à apporter à la politique.*
- Directives sur les immobilisations – Les PPP et le ministère des Transports** 3.14 Un redressement important a été apporté aux états financiers de l'exercice courant concernant le partenariat public-privé (PPP) conclu par la Société de voirie du Nouveau-Brunswick. À l'heure actuelle, il n'y a aucune directive provinciale en vigueur au sujet de la comptabilisation des PPP. Étant donné l'augmentation du nombre de PPP, le gouvernement provincial devrait élaborer une directive sur la comptabilisation des PPP.
- Recommandation** 3.15 **Nous recommandons qu'une directive détaillée soit élaborée pour la comptabilisation des PPP; au minimum, cette directive devrait avoir des critères de reconnaissance, des considérations relatives à l'évaluation, des dispositions pour examiner en profondeur les estimations importantes et des considérations relatives à la détermination de la plus-value.**
- Commentaires de la direction** 3.16 [Traduction.] *La substance des PPP doit être évaluée au cas par cas en fonction des normes et des politiques en vigueur. Dans certains cas, l'évaluation mène à l'acquisition d'un bien (ou à l'acquisition présumée en raison du transfert des risques et des avantages liés à la propriété) et devrait être considérée comme un bien ou l'amélioration d'un bien. Lors de l'examen de la politique sur les immobilisations corporelles, mon bureau cherchera les aspects qui nécessitent l'ajout de précisions au sujet des PPP.*
- Analyse des contrats de location** 3.17 Au cours de notre audit, nous avons demandé un échantillon de calculs détaillés du ministère de l'Approvisionnement et des Services relativement à de nouveaux contrats de location. L'information qui nous a été fournie montre dans un cas que le contrat de location

satisfaisait aux critères d'actualisation. Le contrat de location avait été incorrectement comptabilisé en tant que contrat de location-exploitation.

- Recommandation** 3.18 **Nous avons recommandé que les contrats de location importants soient examinés pour déterminer si le traitement comptable approprié a été adopté. Nous avons recommandé aussi qu'une telle analyse soit effectuée tôt dans l'exercice pour faire en sorte que l'information soit communiquée en temps opportun et présentée de façon appropriée dans les états financiers.**
- Commentaires de la direction** 3.19 *[Traduction.] Le ministère de l'Approvisionnement et des services procède actuellement à l'examen de tous les contrats de location d'édifices importants. D'après ce que je comprends, le contrat de location auquel vous faites allusion était peu important du point de vue des états financiers et n'a peut-être donc pas fait l'objet d'une analyse aussi détaillée par le personnel du ministère. Je suis d'avis que les contrats de location importants sont correctement classés et comptabilisés. Mon bureau travaillera en étroite collaboration avec Approvisionnement et services et d'autres ministères pour assurer une consultation et une communication efficaces au sujet du traitement comptable correct des contrats de location.*
- Obligation au titre des congés de maladie** 3.20 La norme 3255 du CCSP exige que les gouvernements reconnaissent un passif et une charge au titre des congés de maladie s'ils sont importants. Afin de valider l'importance de l'obligation, il faudrait préparer une estimation écrite. La direction devrait préparer une estimation écrite de l'obligation et de la charge au titre des congés de maladie et, si elle est importante, une charge à payer devrait être inscrite dans les états financiers.
- Recommandation** 3.21 **Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur prépare une estimation écrite de l'obligation au titre des congés de maladie et l'inscrive dans les états financiers si elle est importante. La documentation à l'appui de l'estimation devrait indiquer comment la direction détermine les opérations, les faits et les conditions qui donnent lieu à la nécessité d'une estimation comptable ou à une modification de l'estimation, comment la direction a établi l'estimation comptable, y compris les détails du modèle estimatif, le recours à des spécialistes le cas échéant, une liste et une justification de toute hypothèse, et comment la direction a traité l'incertitude relative à**

**l'estimation.**

- Commentaires de la direction** 3.22 [Traduction.] *Mon bureau verra à élargir la documentation que nous avons actuellement concernant l'obligation au titre des congés de maladie.*
- Dépenses portées en réduction** 3.23 Par le passé, nous avons observé que certains programmes provinciaux de dépenses fiscales avaient été portés en réduction des recettes fiscales. Un tel traitement sous-estime les recettes et les dépenses de la province. Une nouvelle norme du CCSP qui entre en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> avril 2012 donne des conseils sur le traitement approprié des programmes de dépenses fiscales. Nous avons été heureux de constater que le Bureau du contrôleur a déjà adopté cette norme pour plusieurs programmes figurant dans les comptes publics de cette année, et nous l'encourageons à continuer d'examiner les autres programmes du genre pour s'assurer qu'ils sont comptabilisés de façon cohérente.
- Recommandation** 3.24 **Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur continue à examiner les programmes de dépenses fiscales pour s'assurer qu'ils sont comptabilisés de façon cohérente.**
- Commentaires de la direction** 3.25 [Traduction.] *Mon bureau et la Direction du revenu et de l'impôt du ministère des Finances ont un projet en cours (depuis l'hiver 2011) visant à examiner et à analyser les différentes dépenses fiscales et d'autres programmes afin de déterminer le traitement comptable approprié pour chacun. Nous avons l'intention d'être entièrement conformes à la norme comptable lorsqu'elle sera en vigueur à l'exercice clos le 31 mars 2013. Nous sommes satisfaits de la quantité de travail accomplie à cet égard pour l'exercice clos le 31 mars 2011 et de l'adoption précoce de la nouvelle norme pour les programmes que nous avons réussi à repérer, à analyser et à quantifier dans une courte période.*
- Achat d'un terrain à Moncton** 3.26 Au cours de l'exercice, le gouvernement provincial a entamé la négociation d'une entente pour acheter un terrain en vue d'une nouvelle école dans la région de Moncton. Des fonds ont été confiés en fiducie à un conseiller juridique externe en vue de l'achat du terrain, et le terrain a été inscrit par la province à titre d'immobilisation corporelle au 31 mars 2011. Comme les risques et les récompenses découlant du terrain n'ont pas encore été transférés au gouvernement provincial, l'inscription de l'achat du terrain

n'était pas conforme aux normes du CCSP.

### **Utilisation d'estimations par la direction**

**3.27** En vertu des nouvelles normes canadiennes d'audit, nous sommes tenus d'appliquer de nouvelles procédures d'audit aux estimations et au processus de la direction utilisé pour élaborer et choisir les estimations comptables. À cet égard, nous avons noté plusieurs éléments des états financiers pour lesquels des estimations de la direction sont utilisées pour calculer le montant indiqué. Voici des exemples d'estimations de la direction qui sont utilisées : les futurs avantages sociaux des employés, les indemnités, les provisions, les réserves et les passifs éventuels. Une certaine incertitude entoure les estimations comptables en raison de la disponibilité et de la fiabilité de l'information utilisée pour calculer les estimations, ce qui accroît le risque d'inexactitudes dans les états financiers.

**3.28** Pour tenir compte de l'incidence de l'incertitude entourant les estimations, nous devons nous assurer que la direction a fait preuve de diligence raisonnable dans l'évaluation ou la prise en considération de toutes les options en matière d'hypothèses ou de résultats, et déterminer si les options retenues sont raisonnables. Nous devons aussi évaluer le caractère raisonnable des hypothèses importantes utilisées par la direction, leur validité comparativement aux récents résultats réels et l'intention et la capacité de la direction d'adopter des plans d'action précis.

**3.29** Tout au long de l'audit, nous avons découvert plusieurs domaines où des estimations comptables ont été utilisées alors que la direction n'avait pas tenu une documentation suffisante pour ces estimations. Les paragraphes qui suivent décrivent certaines des questions découlant de l'utilisation d'estimations par la direction.

### **Provisions**

**3.30** Le calcul des provisions s'appuie sur des estimations de la direction. On trouve de nombreuses provisions dans les états financiers de la province, par exemple provisions sur les comptes et les intérêts à recevoir, provisions pour les prêts, provisions et réserves pour l'impôt foncier, et provision générale pour les poursuites en justice non réglées. Nous avons recommandé qu'une documentation plus détaillée soit élaborée avant l'audit du prochain exercice afin de démontrer le processus suivi pour calculer, évaluer et examiner les estimations importantes de la direction. La documentation à l'appui des estimations devrait indiquer comment la direction détermine les opérations, les faits et les conditions qui



donnent lieu à la nécessité d'une estimation comptable ou à une modification de l'estimation, comment la direction a établi l'estimation comptable, y compris les détails du modèle estimatif, le recours à des spécialistes le cas échéant, une liste et une justification de toute hypothèse, l'efficacité et la précision de l'estimation par un examen des estimations antérieures et des résultats réels atteints, et comment la direction a traité l'incertitude relative à l'estimation.

**Taux  
d'actualisation**

**3.31** Plusieurs soldes de compte exigent l'application de taux d'actualisation pour calculer les engagements futurs prévus, lesquels comprennent, mais sans s'y limiter, les indemnités de retraite, les pensions, les congés de maladie accumulés et les charges déterminées au titre de la santé et de la sécurité au travail. Les taux utilisés dans le calcul sont déterminés par la direction, parfois de concert avec des spécialistes externes. Étant donné la nature et la taille de ces engagements, une légère modification du taux peut avoir une incidence marquée sur les états financiers. Nous avons recommandé que les taux fassent l'objet d'un examen annuel et qu'une documentation officielle du processus et du calcul du taux soit tenue. De plus, pour les obligations non provisionnées (telles que la responsabilité relative à Travail sécuritaire NB, la responsabilité civile pour les hôpitaux et la responsabilité relative aux indemnités de retraite), le gouvernement provincial devrait établir un taux d'actualisation pour ces engagements non provisionnés et appliquer le taux de façon uniforme à tous les calculs, ou bien documenter les raisons pour lesquelles le taux d'actualisation choisi est approprié relativement aux taux d'actualisation appliqués à d'autres dettes provinciales non provisionnées.

**Comptabilisation  
des PPP –  
processus  
d'approbation**

**3.32** Des estimations ont été établies pour déterminer le montant des paiements des réfections à capitaliser pour les projets routiers faits en PPP. Les estimations sont tirées d'un scénario de référence original pour chaque projet. Comme une grande part de jugement entre dans ces calculs en ce qui a trait au calendrier des dépenses et aux montants connexes, le processus d'approbation devrait être bien documenté et examiné. De plus, nous avons recommandé que les scénarios de référence originaux soient périodiquement revus afin de déterminer si les estimations antérieures sont exactes et reflètent correctement la situation actuelle en vertu de ces contrats.

**Recommandation**

**3.33** Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur s'assure qu'une documentation à l'appui des estimations

**importantes est tenue et examinée.****Commentaires de la direction**

3.34 [Traduction.] *Mon bureau continuera à documenter les estimations importantes utilisées et améliorera la documentation dans la mesure du possible et du faisable. De plus, nous demandons que le personnel du ministère améliore sa documentation des estimations utilisées pour les écritures comptables telles que la capitalisation des coûts de réfection engagés par les tiers qui entretiennent les routes du Nouveau-Brunswick en vertu d'un contrat.*

**Entité comptable du gouvernement (ECG)**

3.35 Les normes du CCSP exigent que l'ECG englobe les organismes sous le contrôle du gouvernement. Il est nécessaire de faire un examen périodique de l'ECG et de ce qu'elle englobe pour veiller à ce que l'information courante communiquée sur les organismes provinciaux soit appropriée et pour reconfirmer l'intégralité de l'entité. Nous avons constaté que l'Exploitant de réseau du Nouveau-Brunswick n'est pas inclus dans l'ECG.

3.36 De plus, nous sommes d'avis que le lien entre les foyers de soins du Nouveau-Brunswick et le gouvernement provincial devrait être examiné pour déterminer si les foyers de soins doivent être inclus dans l'ECG.

**Recommandation**

3.37 **Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur examine et documente les limites de l'ECG pour reconfirmer que toutes les entités appropriées sont incluses dans l'entité. Nous avons recommandé aussi que le lien avec les foyers de soins soit examiné afin de déterminer s'ils devraient être inclus dans l'ECG. Le lien avec l'Exploitant de réseau du Nouveau-Brunswick devrait aussi être examiné et l'analyse de ce lien devrait être documentée de façon à appuyer les conclusions obtenues.**

**Commentaires de la direction**

3.38 [Traduction.] *Mon bureau s'efforcera d'établir un examen cyclique de toutes les entités comprises dans l'ECG pour s'assurer qu'elles répondent aux critères d'inclusion, et nous examinerons également toutes celles qui ont été exclues par le passé. Des membres du personnel du Bureau du contrôleur et de Développement social effectueront un examen plus précis du lien de contrôle avec les foyers de soins. Si l'Exploitant de réseau du Nouveau-Brunswick retourne au groupe d'entreprises d'Énergie NB, aucun examen ne sera nécessaire. Sinon, un examen aura lieu pour déterminer si l'Exploitant de réseau devrait faire partie de l'ECG.*

- Autres points à prendre en considération**
- 3.39 Au cours de l'audit, plusieurs points se sont présentés, lesquels à notre avis doivent être pris en considération par la direction. Nous avons documenté ces points et les mentionnons ci-dessous.
- Rajustements de consolidation**
- 3.40 Le Bureau du contrôleur réalise très tard dans le processus d'audit le travail de consolidation et l'analyse des écritures, ce qui donne lieu à un retard peu souhaitable de l'examen de l'analyse de la consolidation et du rapprochement des écarts dans la consolidation.
- Recommandations**
- 3.41 **Nous avons recommandé que le travail de consolidation soit effectué plus tôt au cours du processus d'audit, au minimum deux semaines avant la production de l'opinion sur les états financiers.**
- 3.42 **Nous avons recommandé que tout écart dans la consolidation repéré durant l'audit et considéré comme important, mais non significatif, soit résolu avant le cycle d'audit suivant.**
- 3.43 **Nous avons aussi recommandé que les étapes suivies par le gouvernement provincial pour procéder à la consolidation soient documentées en faisant état du travail connexe et des éléments probants d'un tel examen.**
- Rapports des organismes de services**
- 3.44 Le gouvernement fait appel à plusieurs organismes de services externes (p. ex. : Prêt aux étudiants du Nouveau-Brunswick et RBC Dexia). Lorsqu'il est fait appel à un organisme de services, il est important que la direction s'assure que l'organisme de services a adopté des contrôles adéquats pour protéger les opérations traitées au nom de la province. Si la direction n'a pas de tels rapports au dossier, elle doit demander aux fournisseurs de services de lui remettre un rapport sur l'efficacité des contrôles. La direction doit prendre connaissance du rapport, faire un suivi sur les exceptions et documenter ses constatations quant à la nature adéquate des contrôles en place pour s'assurer qu'elle peut se fier à l'organisme de services.
- 3.45 De même, la direction n'avait pas au dossier la documentation démontrant l'efficacité des contrôles en place dans les organismes (p. ex. : Service Nouveau-Brunswick) où un volume important d'opérations sont traitées au nom du gouvernement central. Il est nécessaire que la direction reçoive et examine une telle information afin de déterminer si les contrôles sont efficaces et lui permettre de faire une analyse et un examen adéquats des exceptions avant de se fier

au système.

**Recommandation** 3.46 **Nous avons recommandé que la direction documente l'information obtenue concernant l'efficacité des contrôles et son examen de l'information lorsque le traitement de volumes importants d'opérations est imparti par le gouvernement central.**

**Comptabilisation de la Place Chancery et gestion du contrat** 3.47 La détermination de la méthode comptable appropriée pour la Place Chancery a beaucoup reposé sur le jugement professionnel. L'équipe d'audit a effectué de nombreuses entrevues auprès des employés ayant participé à l'achat et a examiné divers documents pour s'assurer que le traitement comptable reflétait adéquatement la substance de la transaction. Au bout du compte, nous avons conclu que le traitement comptable de l'achat de la Place Chancery reflétait la substance de l'opération.

3.48 Cependant, étant donné un libellé imprécis du contrat, le jugement professionnel a joué un grand rôle pour déterminer si la convention d'achat constituait véritablement un achat à des fins comptables au 31 mars 2011. De plus, la rapidité avec laquelle une opération aussi importante a été conclue alors que l'exercice du gouvernement provincial était presque terminé nous préoccupe. À notre avis, une telle situation pourrait être évitée si les ententes sont conclues plus tôt et, dans la mesure du possible, si on peut s'assurer que l'entente indique clairement que le bien ainsi que les risques et les récompenses d'en être propriétaire sont transférés à la province.

3.49 De plus, le gouvernement provincial n'a toujours pas été en mesure d'emménager dans le nouvel édifice alors qu'il a versé une forte somme à la ville de Fredericton pour l'obtenir. D'après ce que nous comprenons, l'achèvement de l'édifice est considérablement en retard. Nous ne sommes au courant d'aucune sanction ni d'aucun autre moyen en vigueur qui permettrait de réduire les retards et d'accélérer la prise de possession de l'édifice par le gouvernement provincial.

**Recommandation** 3.50 **Nous avons recommandé que le gouvernement provincial examine le processus d'achat de la Place Chancery pour s'assurer que les futurs achats peuvent, dans la mesure du possible, être perçus comme ayant clairement été faits durant l'exercice auquel ils sont inscrits et que les futures ententes protègent la province autant que possible contre les écarts de rendement et les**

**retards de livraison.****Bureau du contrôleur  
Système provincial de comptes créditeurs et de grand livre général (Oracle)****Contexte**

**3.51** Le système provincial de comptes créditeurs et de grand livre général (Oracle) est l'un des systèmes les plus importants exploités par la province. Le module des comptes créditeurs traite la majorité des paiements versés par le gouvernement. Le module du grand livre général sert à consigner toutes les opérations du gouvernement provincial, et l'information stockée dans le grand livre général est utilisée dans la production des états financiers de la province. Le Bureau du contrôleur exploite ce système, mais tous les ministères s'en servent pour faire des paiements. Étant donné l'importance de ce système, chaque année, nous en auditons par sondages les contrôles internes et nous choisissons et examinons un échantillon d'opérations traitées par le système.

**3.52** Dans notre rapport de 2009, nous faisons rapport des constatations et des recommandations découlant d'un contrat passé avec un fournisseur externe qui se spécialise dans les examens des contrôles d'Oracle. Cette année, nous avons fait le suivi de ces recommandations pour voir si elles avaient été mises en œuvre. Dans les paragraphes qui suivent, nous discutons des recommandations qui n'ont pas été mises en œuvre et formulons d'autres recommandations d'améliorations.

**Manque de  
séparation des  
fonctions****Accès excessif à  
Oracle par le  
personnel TI**

**3.53** Nous avons remarqué que le personnel de soutien TI accédait de façon excessive à la base de données d'Oracle au moyen du compte APPS. En réponse à notre constatation de 2009, le Bureau du contrôleur a tenté de faire une mise à jour de la base de données visant à permettre au personnel du soutien TI d'ouvrir une session en tant que « APPSRO » et à lui accorder un accès en lecture seulement. Cela aurait réglé le programme de la reddition de comptes par le personnel de soutien TI quant à l'accès à la base de données. Cependant, la mise à jour n'a pas pu être faite en raison d'une défaillance du matériel durant les essais. L'administrateur de la base de données a indiqué qu'un accès en lecture seulement au moyen du compte « APPSRO » sera possible après la mise à niveau

d'Oracle l'année prochaine.

**Recommandation** 3.54 **Nous avons recommandé que la question demeure une priorité pour le Bureau du contrôleur lors de la mise à niveau d'Oracle.**

**Commentaires de la direction** 3.55 [Traduction.] *Cette question demeurera une priorité. Étant donné que notre capacité d'apporter des modifications à notre plateforme actuelle continue à être limitée, la mise en œuvre dans l'environnement de production de cette modification est reportée jusqu'à la mise à niveau Oracle R12, qui sera complétée en janvier 2013.*

**Accès aux modules par le personnel de soutien TI dans l'environnement de production** 3.56 Le personnel de soutien TI a accès à tous les modules dans l'environnement de production. En réponse à cette constatation de 2009, le Bureau du contrôleur a créé un rapport hebdomadaire qui consigne en détail les changements apportés à l'accès du personnel de soutien TI durant la période. Ce rapport est examiné périodiquement par la directrice des services de comptabilité, mais l'examen qui est fait à l'heure actuelle n'est pas assez fréquent pour être efficace. Pour que ce contrôle soit efficace, il faudrait que le rapport soit examiné chaque semaine.

**Recommandation** 3.57 **Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur examine les changements dans l'accès du personnel de soutien TI chaque semaine pour s'assurer que l'accès est approprié.**

**Commentaires de la direction** 3.58 [Traduction.] *Des changements ont été apportés récemment pour rendre le rapport plus facile à lire. La directrice des Services de comptabilité examine maintenant le rapport chaque semaine.*

**Fonctions Oracle permises par l'utilisation du compte « SYSADMIN »** 3.59 L'utilisation du compte « SYSADMIN » donne accès aux fonctions d'utilisateur fonctionnel dans Oracle. À l'heure actuelle, l'utilisation de SYSADMIN dans Oracle donne accès aux fonctions d'utilisateur fonctionnel grâce aux responsabilités affectées à ce compte d'utilisateur, ce qui va à l'encontre de la séparation des fonctions exigée dans un environnement électronique, car les administrateurs du système ne devraient pas avoir des responsabilités d'utilisateur fonctionnel.

**Recommandation** 3.60 **Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur examine le compte d'utilisateur SYSADMIN pour déterminer si des responsabilités appropriées sont**

**attribuées et s'assurer qu'il n'y a pas de conflits relatifs à la séparation des fonctions entre les administrateurs de système et les utilisateurs fonctionnels.**

**Commentaires de la direction**

3.61 [Traduction.] *Les « fonctions d'utilisateur fonctionnel » auxquelles donne accès le compte <sysadmin> ont été désactivées. Le mot de passe a été modifié, et seuls les administrateurs de la base de données le connaissent.*

**Accès aux modifications de la configuration (super-utilisateurs du module des comptes créditeurs)**

3.62 Les six membres du personnel de soutien TI du Bureau du contrôleur ont reçu des comptes de super-utilisateurs pour les comptes créditeurs dans l'environnement de production, ce qui donne aux utilisateurs la capacité de modifier la configuration du module directement dans l'environnement de production.

**Recommandation**

3.63 **Encore une fois, nous avons recommandé que les utilisateurs se voient attribuer un accès leur permettant d'apporter des modifications à la configuration dans l'environnement de production uniquement sur une base temporaire. Cet accès doit être approuvé, consigné et officiellement surveillé en vertu du processus de gestion des modifications. Il s'agit d'un contrôle important pour respecter la séparation électronique des fonctions dans le système.**

**Commentaires de la direction**

3.64 [Traduction.] *L'accès aux comptes en question est parfois nécessaire pour assurer un soutien. La petite taille de l'équipe signifie que chaque membre s'acquitte de multiples rôles. Le Bureau du contrôleur est en train de voir si des versions en lecture seulement des responsabilités des super-utilisateurs peuvent être créées et assignées aux utilisateurs qui ont actuellement accès à la pleine version.*

**Autres points**

**Examen de l'accès dans l'application Oracle**

3.65 Un examen périodique de l'accès dans l'application Oracle n'a pas lieu. En réponse à cette constatation en 2009, le Bureau du contrôleur avait adopté un processus annuel par lequel il pouvait confirmer le caractère approprié de l'accès des utilisateurs à Oracle dans chaque ministère. Pour 2011, les demandes de confirmation ont été envoyées en janvier 2011. Au 15 juin 2011, 4 des 21 ministères contactés n'avaient toujours pas répondu. Le problème est exacerbé par le fait que deux des ministères n'ayant pas encore répondu (l'Agence

des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB) et le New Brunswick Community College) ont été mis sur pied en 2010 et courent donc potentiellement un risque accru d'accorder un accès non approprié à des utilisateurs.

- Recommandation** 3.66 **Nous avons recommandé qu'une étape supplémentaire soit ajoutée au processus d'examen de l'accès pour faire en sorte que les ministères qui ne répondent pas à la demande fassent l'objet d'un suivi jusqu'à ce que la confirmation demandée soit reçue. Nous avons recommandé que toute réponse non encore reçue soit obtenue et examinée.**
- Commentaires de la direction** 3.67 [Traduction.] *Le projet Oracle R12 sera l'occasion de faire un examen exhaustif des responsabilités. On communiquera avec les ministères qui n'ont pas effectué l'examen annuel, et le processus se poursuivra sur une base annuelle.*
- Examen des modifications apportées aux renseignements sur les fournisseurs dans Oracle** 3.68 La surveillance des modifications apportées aux renseignements sur les fournisseurs ne fait actuellement l'objet d'aucun examen. Le Bureau du contrôleur avait mis au point un rapport bimensuel qui lui permettait de surveiller ces modifications. Cependant, le rapport n'a pas été examiné depuis avril 2011 en raison des contraintes de temps découlant de la clôture de l'exercice. Le personnel des services de comptabilité a aussi indiqué que les détails de toute activité inhabituelle, repérée durant la réalisation de cette fonction, étaient acheminés à l'ASINB avec une demande de suivi. Au 5 juin 2011, l'ASINB n'avait répondu à aucune des demandes.
- Recommandation** 3.69 **Nous avons recommandé que la surveillance des modifications apportées aux renseignements sur les fournisseurs reprenne le plus tôt possible. Ce contrôle est une étape importante pour assurer la validité et le caractère approprié des paiements versés aux fournisseurs. Nous avons recommandé aussi que le Bureau du contrôleur, de concert avec l'ASINB, désigne à l'ASINB une personne-ressource chargée du suivi des activités repérées par le Bureau du contrôleur et que les résultats du suivi soient communiqués au Bureau du contrôleur en temps opportun.**
- Commentaires de la direction** 3.70 [Traduction.] *Sur le plan des contrôles, l'approche du GNB de l'inscription des fournisseurs et des modifications aux bases de données des fournisseurs est considérée comme*



*problématique depuis un certain temps. Ce domaine nécessite une étude et une réforme approfondies qui vont au-delà de l'examen des rapports des modifications. De concert avec l'ASINB et des équipes horizontales qui travaillent sur les projets de renouveau du gouvernement, mon bureau travaillera à la mise au point d'un processus amélioré d'achat au paiement (avec des contrôles internes plus efficaces et améliorés) qui se rapproche davantage des pratiques exemplaires que les processus en vigueur actuellement au GNB.*

**Examen de l'accès à la base de données dans Oracle**

**3.71** L'utilisation des comptes de la base de données SYS et SYSTEM n'est pas surveillée. Le Bureau du contrôleur avait activé la fonction d'ouverture de session dans la base de données d'Oracle, et le personnel de la comptabilité a tenté de faire un examen de l'activité des comptes pour la période allant d'octobre 2009 à juillet 2010. Cependant, cette tentative n'a pas réussi en raison de questions liées aux données de sortie obtenues d'Oracle. Une demande a été faite pour affiner ces données afin de rendre le rapport plus fonctionnel, mais la demande n'a toujours pas été traitée, et aucun suivi n'a encore eu lieu à cet égard.

**Recommandation**

**3.72** Nous avons recommandé que d'autres mesures soient prises avant la clôture de l'exercice 2011-2012 pour affiner les données sur l'ouverture de session dans la base de données et les rendre fonctionnelles afin que le Bureau du contrôleur puisse faire un examen efficace de l'activité dans les comptes SYS et SYSTEM. Un tel examen aidera à repérer les accès ou les activités non appropriés dans le système.

**Commentaires de la direction**

**3.73** [Traduction.] *Pour que la surveillance de l'accès aux bases de données soit efficace, l'examineur doit comprendre à la fois le rapport et l'incidence de l'accès. Mon bureau participe actuellement à des discussions avec la Direction TI du ministère des Finances pour voir si l'agent de la sécurité de l'information aux Finances peut superviser cette fonction.*

**Directive AD-6402 du Manuel d'administration**

**3.74** Nous avons constaté que le nouveau processus de paiement mis en œuvre par l'ASINB n'est pas conforme à la directive AD-6402, Autorisation des paiements, du Manuel d'administration. La directive AD-6402 exige que la personne qui exerce le pouvoir de payer :

- ajoute la facture (ce qui n'est plus le cas pour toutes les

factures), et

- s'assure que le pouvoir de dépenser a été correctement exercé (selon le nouveau processus, le pouvoir de payer est maintenant exercé avant le pouvoir de dépenser).

**Recommandation**

**3.75 Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur communique avec l'ASINB en ce qui concerne la directive AD-6402 et révisé la directive pour tenir compte des exigences actuelles en matière d'autorisation des paiements pour le traitement des opérations du gouvernement. De plus, nous recommandons que certaines lois (dont la *Loi sur l'administration financière* et la *Loi sur les achats publics*) soient examinées pour vérifier si elles sont compatibles avec l'environnement de traitement électronique et l'intervention de l'ASINB.**

**Commentaires de la direction**

3.76 [Traduction.] *Depuis deux ans, mon bureau, en consultation avec l'ASINB et d'autres, a consacré beaucoup de temps et d'efforts à la révision de la directive AD-6402 du Manuel d'administration. Au cours de cette révision, il est devenu évident que la directive actuelle est non seulement désuète relativement aux processus adoptés dans le cadre d'un environnement de partage de services, mais aussi que les processus impliquant le chargement de données venant d'applications de gestion de cas dans les comptes créditeurs Oracle ne sont pas compatibles avec la directive désuète. Mon bureau prévoit travailler sur ce projet conjointement avec la mise à niveau Oracle R12 et le passage à un processus d'approvisionnement plus intégré. Il est peu probable que les modifications soient finalisées avant le printemps 2013. En ce qui concerne la révision de la Loi sur l'administration financière et de la Loi sur les achats publics, ceci est inclus dans le mandat de l'ASINB. Mon bureau travaillera en étroite collaboration avec l'ASINB sur ces projets.*

**ASINB – Processus d'entrée des paiements et d'approbation (IPM)**

- Contexte** 3.77 Puisque l'ASINB a assumé la responsabilité du traitement d'un volume important d'opérations pour le gouvernement central en 2010-2011, nous commentons dans cette partie du rapport nos constatations sur le contrôle par sondages des systèmes de l'ASINB.
- Gestion des modifications** 3.78 Nous avons constaté que l'ASINB a commencé à faire le suivi des modifications de système dans le système IPM en février 2011 seulement. Aucune gestion des modifications n'a eu lieu durant une année complète. L'absence d'un processus de gestion des modifications efficace augmente le risque de modifications non autorisées et erronées, ce qui pourrait mener à la production de paiements non valides par le système.
- 3.79 L'ASINB nous a remis des procédures d'exploitation uniformisées pour les opérations TI qui sont maintenant suivies pour gérer les modifications apportées au système IPM. L'ASINB a indiqué qu'elle suivait l'esprit de ces procédures plutôt que les détails exacts.
- Recommandation** 3.80 **Nous avons recommandé que l'ASINB examine le processus de gestion des modifications et l'adapte de façon qu'il puisse être utilisé pour le système de IPM. L'ASINB devrait suivre le processus révisé de gestion des modifications.**
- Commentaires de la direction** 3.81 [Traduction.] *Un processus de gestion des modifications IPM est en vigueur et utilisé. Comme la documentation officielle décrivant le processus n'était pas disponible au moment de l'audit, les documents de référence sur le processus des opérations TI qui portent sur les mêmes méthodes et principes de base ont été fournis en même temps que la qualification.*
- 3.82 *Une procédure d'exploitation normalisée, qui décrira en détail les procédures de gestion des modifications IPM en place, est en voie de préparation et sera achevée d'ici le 1<sup>er</sup> novembre 2011.*
- Séparation des fonctions** 3.83 Lors de notre contrôle par sondages relatif à la séparation des fonctions, nous avons relevé le cas d'un employé qui avait la capacité à la fois d'autoriser le paiement des factures et d'ajouter des fournisseurs au fichier de maintenance des fournisseurs. D'habitude, la fonction de création de

fournisseurs dans le système est séparée de la fonction d'autorisation des paiements afin d'empêcher une activité non appropriée dans le système. L'ASINB a indiqué que cet accès était une exception et l'a retiré par la suite. La personne qui avait cet accès n'avait pas la capacité d'appliquer un pouvoir de dépenser pour ces paiements. Le pouvoir de payer et le pouvoir de dépenser sont tous les deux requis avant qu'un paiement puisse être fait.

- Recommandation** 3.84 **Nous avons recommandé que l'ASINB détermine la séparation des fonctions qui devrait avoir lieu en ce qui concerne l'accès des utilisateurs. En attribuant un accès aux utilisateurs, l'ASINB devrait s'assurer que les utilisateurs ne reçoivent pas un accès qui affaiblit la séparation des fonctions.**
- Commentaires de la direction** 3.85 [Traduction.] *L'agence est conscient des exigences en matière de séparation des fonctions, et la conception du flux des opérations et des fonctions de soutien IPM prend ces exigences en compte. Les gens ne reçoivent pas un accès qui leur permettrait de réaliser de façon autonome des opérations complètes d'un bout à l'autre ou qui entraîne la production d'un paiement. Bien que dans le cas signalé il n'a pas été possible de traiter les opérations d'un bout à l'autre, il est contraire à la conception du déroulement des opérations habituel et s'explique par la vague incessante de déploiements et de déplacements de personnel d'une fonction à l'autre au moment de la mise sur pied de l'agence. Dans son processus d'administration de l'accès, l'agence devrait s'assurer que les utilisateurs ne reçoivent pas un accès qui affaiblit la séparation des fonctions.*
- Ententes de partenariat** 3.86 Nous avons constaté que l'ASINB n'a pas conclu d'ententes de partenariat pour les services avec les ministères au cours de l'exercice. Ces ententes établissent les rôles et les responsabilités de l'ASINB et des ministères, ce qui est important pour établir une structure appropriée relativement aux activités de l'ASINB. Cela est particulièrement important dans le cas du Bureau du contrôleur, qui a la responsabilité de s'assurer qu'il existe des contrôles suffisants sur les sorties de fonds faites par le gouvernement provincial. D'après ce que nous comprenons, l'ASINB attendait que les services soient déployés dans tous les ministères avant de conclure des ententes de partenariat signées pour les services avec les ministères et qu'elle ait un protocole d'entente avec chaque ministère et pour chaque service.

- Recommandation** 3.87 **Nous avons recommandé que l'ASINB obtienne des ententes signées de partenariat pour les services avec chaque ministère à qui l'ASINB fournit des services.**
- Commentaires de la direction** 3.88 [Traduction.] *Les ententes de partenariat pour les services sont un élément essentiel d'un organisme de services partagés. Des ébauches d'entente ont été remises à tous les ministères, et des réunions d'examen ont eu lieu. Une entente définitive sera envoyée à chaque ministère le 10 novembre aux fins de signature. La date d'achèvement prévue est le 30 novembre 2011.*
- Délégation du pouvoir de payer** 3.89 Nous avons constaté que les membres du personnel des comptes créditeurs de l'ASINB déployés par les différents ministères ont commencé à exercer un pouvoir de payer à leur arrivée à l'ASINB, après avoir suivi une formation. Cependant, le personnel déployé intervenait souvent dans le traitement de paiements de tous les ministères concernés. On ne trouvait pas au dossier la documentation appropriée pour autoriser ce personnel à approuver des paiements d'autres ministères (l'ASINB n'avait pas de documentation au dossier visant à déléguer ce pouvoir). Comme la délégation du pouvoir de payer au personnel de l'ASINB n'était pas en dossier, les paiements ne respectaient pas la directive AD-6402, Autorisation des paiements, du *Manuel d'administration*.
- Recommandation** 3.90 **Nous avons recommandé que l'ASINB s'assure que les employés qui exercent un pouvoir de dépenser sont visés par une délégation écrite appropriée des chefs de service.**
- Commentaires de la direction** 3.91 [Traduction.] *Grâce aux ententes de partenariat pour les services conclues avec les ministères clients, le pouvoir de payer est délégué à l'ASINB. La présidente de l'ASINB a délégué un pouvoir de payer à tous les employés de la section des comptes créditeurs de l'ASINB.*
- Directive AD-6402 du Manuel d'administration** 3.92 Nous avons constaté que le nouveau processus IPM adopté par l'ASINB n'est pas conforme à la directive AD-6402, Autorisation des paiements, du *Manuel d'administration*. La directive AD-6402 exige que la personne qui exerce le pouvoir de dépenser :
- ajoute la facture (ce qui n'est plus le cas pour toutes les factures), et
  - s'assure que le pouvoir de dépenser a été correctement exercé (selon le nouveau processus, le pouvoir de payer

est maintenant exercé avant le pouvoir de dépenser).

**3.93** L'ASINB a indiqué avoir consulté le Bureau du contrôleur sur cette question et que, ensemble, ils sont en train de préparer des modifications à apporter au *Manuel d'administration* pour tenir compte des exigences actuelles.

**Recommandation**

**3.94** Nous avons recommandé que l'ASINB continue à consulter le Bureau du contrôleur relativement à la directive AD-6402 pour contribuer à faire en sorte que la directive soit révisée pour tenir compte des exigences actuelles en matière d'autorisation des paiements pour ce qui est du traitement des opérations du gouvernement.

**Commentaires de la direction**

**3.95** [Traduction.] *Tant l'ASINB que le Bureau du contrôleur reconnaissent et conviennent que la directive AD-6402 nécessite une révision en profondeur. Grâce à leurs discussions, les deux parties reconnaissent la nécessité de remédier aux incohérences dans la délégation des pouvoirs au niveau des ministères, d'intégrer les concepts de risque et de seuil de signification, de traiter les chevauchements dans les responsabilités relatives au pouvoir de dépenser et au pouvoir de payer, et de résoudre les écarts entre les formulaires pour le pouvoir de dépenser et le concept de la table du pouvoir de dépenser. L'ASINB continuera à travailler avec le Bureau du contrôleur pour aligner la directive 6402 sur le modèle actuel de prestation de services partagés.*

**Table du pouvoir de dépenser**

**3.96** La table du pouvoir de dépenser contient l'information utilisée par le système IPM pour déterminer qui peut appliquer le pouvoir de dépenser aux paiements. Il est essentiel de tenir la table à jour pour assurer l'application d'un pouvoir de dépenser approprié aux paiements.

**3.97** Dans notre examen des mises à jour de la table du pouvoir de dépenser, nous avons constaté que certaines demandes de modification venant des ministères étaient stockées hors ligne sur le disque dur des employés de l'ASINB plutôt que dans un emplacement central. Le fait que cette information soit stockée sur le disque dur d'employés augmente le risque que l'information se perde ou devienne inaccessible.

**3.98** Nous avons aussi constaté que l'ASINB envoyait aux ministères des listes des employés inscrits dans la table du pouvoir de dépenser pour que ceux-ci confirment l'exactitude de la liste. Assurer l'exactitude des noms inscrits dans la table

du pouvoir de dépenser contribue à faire en sorte que seuls les employés autorisés du ministère aient la capacité d'autoriser des paiements. Les ministères n'ont pas tous répondu, et l'ASINB n'a pas fait de suivi auprès de ces ministères. Lorsque nous avons tenté d'examiner ce travail, on nous a dit que toutes les réponses avaient été perdues (il s'agissait de courriels envoyés par les ministères et stockés sur le disque dur d'un employé).

- Recommandation** 3.99 **Nous avons recommandé que l'ASINB continue de confirmer annuellement les employés consignés dans la table du pouvoir de dépenser.**
- Commentaires de la direction** 3.100 [Traduction.] *Le suivi annuel fait auprès des ministères pour confirmer le contenu de leur table du pouvoir de dépenser est prévu dans le processus de fin d'exercice et se poursuivra. À l'avenir, une revue des réponses aura lieu, et les réponses en retard feront l'objet d'un suivi.*
- Recommandation** 3.101 **Nous avons recommandé que l'ASINB assure un suivi auprès des ministères qui ne répondent pas à la demande qui précède. Nous recommandons que l'ASINB s'assure que toutes les demandes d'ajout, de modification ou de suppression d'information dans la table du pouvoir de dépenser, y compris les mises à jour annuelles des ministères, sont stockées dans un emplacement central pour faire en sorte que l'information puisse être facilement trouvée.**
- Commentaires de la direction** 3.102 [Traduction.] *Des mesures ont été prises pour assurer un stockage et une sauvegarde appropriés des documents ayant trait au maintien des tables du pouvoir de dépenser.*
- Journalisation des fonctions des administrateurs** 3.103 Nous avons constaté que le système IPM compte 10 administrateurs de système. Ces personnes ont la capacité à la fois d'entrer des paiements et d'approuver des transactions dans le système. Trois de ces administrateurs ont aussi la capacité de modifier les programmes et de les transférer à l'environnement de production. L'ASINB a indiqué que le travail de ces administrateurs est journalisé; cependant, aucun processus n'est en vigueur pour surveiller ces journaux. Si les journaux ne sont pas surveillés, l'ASINB et le gouvernement provincial courent le risque que des paiements non autorisés soient faits. L'ASINB admet qu'un tel processus de surveillance est nécessaire et en prévoit la mise en œuvre dans l'avenir.

- Recommandation** 3.104 **Nous avons recommandé que l'ASINB examine l'activité des administrateurs de système pour s'assurer qu'elle est entièrement appropriée. Cet examen devrait être consigné par écrit en tant que preuve de l'exercice de cette surveillance.**
- Commentaires de la direction** 3.105 [Traduction.] *Des rapports ont été créés pour soutenir une évaluation indépendante des activités des administrateurs de système. Un examen sera effectué au moins deux fois par année par l'unité de conformité des comptes créditeurs pour veiller à ce que les activités réalisées par les administrateurs soient appropriées et suffisamment justifiées.*

### ASINB - Système de paie (SIRH)

- Contexte** 3.106 Le système de paie (SIRH) est un autre système provincial important que nous contrôlons par sondages chaque année. L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB) exploite ce système depuis l'exercice 2011 et traite les opérations de paie pour la fonction publique et les régimes de retraite.
- Modifications des tables de salaires et retenues** 3.107 Lors de notre contrôle par sondages des tables de salaires et retenues, nous avons découvert, dans un échantillon de 20 éléments, un cas où le taux de rémunération avait été modifié, mais aucune preuve de vérification secondaire du taux ne se trouvait en dossier. L'absence d'une vérification secondaire de toutes les modifications apportées aux taux de rémunération et aux retenues accroît le risque que des montants inexacts soient entrés dans le système de la paie, ce qui entraîne des erreurs dans les montants versés aux employés.
- Discussion avec la direction** 3.108 L'ASINB ne sait pas vraiment pourquoi cet écart dans les contrôles est survenu. La modification en question concernait un taux de rémunération entré et activé le même jour. Il se pourrait que la vérification ait eu lieu en ligne et que la documentation n'ait pas été imprimée.
- Recommandation** 3.109 **Nous avons recommandé que toutes les modifications apportées aux tables de salaires et retenues soient vérifiées par une deuxième personne et que la preuve de cette vérification soit consignée et conservée en dossier.**
- Commentaires de la direction** 3.110 [Traduction.] *Les procédures d'exploitation uniformisées sont consignées par écrit et comprennent un processus de vérification. L'écart découvert durant l'audit semble être un*



*incident isolé. Depuis, nous insistons encore plus sur l'importance de suivre un processus précis.*

**Transfert  
d'information à  
Oracle**

**3.111** L'ASINB ne vérifie pas la concordance de l'information transférée à Oracle du Système d'information sur les ressources humaines (SIRH). Comme la concordance de l'information transférée à Oracle avec le SIRH n'est pas vérifiée, le risque que des éléments d'information incomplets ou inexacts soient transférés à Oracle s'accroît.

**3.112** Le 1<sup>er</sup> avril 2010, le Bureau du contrôleur et l'ASINB ont modifié les modalités de transfert des données du SIRH à Oracle. Avec la nouvelle méthode, l'ASINB reçoit un courriel du Bureau du contrôleur pour lui indiquer que le transfert dans Oracle a réussi, c'est-à-dire que les débits égalent les crédits dans Oracle et qu'Oracle a accepté toutes les lignes. Cela ne signifie pas que la valeur monétaire exacte a été transférée. À notre avis, l'ASINB devrait s'assurer de l'intégralité et de l'exactitude de l'information transférée dans Oracle et vérifier la concordance des montants dans Oracle avec le SIRH.

**Recommandation**

**3.113** **Nous avons recommandé que l'ASINB vérifie la concordance de l'information transférée à Oracle de SIRH pour s'assurer que l'information a été transférée intégralement et sans erreurs.**

**Commentaires de la  
direction**

**3.114** [Traduction.] *Nous avons commencé l'élaboration d'un processus visant à assurer la conformité.*

**Erreur du système  
de paie**

**3.115** Les agents de la paie permanents, qui avaient auparavant un statut d'employé occasionnel, peuvent entrer des feuilles de présence sous leur ancien numéro d'employé occasionnel. La capacité d'entrer des feuilles de présence sous son propre numéro d'employé accroît le risque de fraudes reliées à la paie.

**3.116** Nous avons relevé ce problème de système lors de nos travaux de 2008. Le Bureau des ressources humaines, qui avait alors la responsabilité du SIRH, avait indiqué que le problème serait corrigé à la version du système suivante. Depuis, la version du système suivante a été mise en service, mais le problème mentionné ci-dessus n'a pas été corrigé.

**Recommandation**

**3.117** **Nous avons recommandé que l'ASINB modifie le SIRH de façon à ce que les employés permanents n'aient plus la capacité d'entrer des feuilles de présence sous leur**

**ancien numéro d'employé occasionnel ou mette au point des contrôles qui atténuent le risque.****Commentaires de la direction**

**3.118** [Traduction.] *Pour corriger le problème, il faut mettre une nouvelle version du système en service. En attendant, nous avons commencé à élaborer une solution à court terme sous la forme d'un rapport post-paie hebdomadaire qui signalera toute modification ou ajustement à la paie apporté par tout agent de la paie. Le système en ligne comporte des contrôles qui empêchent l'apport de modifications à ses propres dossiers, et le nouveau rapport signalera toute tentative qui sera faite pour entrer des feuilles de présence sous un ancien numéro d'employé occasionnel. D'autres mécanismes régulateurs sont également en place.*

**Indemnités de retraite – erreurs de calcul**

**3.119** Le nombre d'années de service a été calculé incorrectement pour deux indemnités de retraite. Des erreurs de calcul dans le nombre d'années de service entraînent des paiements d'indemnité de retraite dont le montant est erroné.

**3.120** Dans le premier cas, l'erreur concernait la détermination du nombre d'années de service, dont le calcul a donné 24 ans plutôt que 22. Cette erreur a été signalée à un surveillant de la paie à l'ASINB, qui a pu faire opposition au chèque et faire émettre un nouveau chèque. Le montant du paiement en trop potentiel aurait été de 1 748 \$.

**3.121** Dans le second cas, l'indemnité de retraite n'avait pas été calculée par le personnel de l'ASINB. Il manquait 20 jours à l'employé pour atteindre 14 années de service. Le ministère concerné a décidé de payer l'employé pour 14 années de services plutôt que les 13 auxquelles il avait droit. La directive administrative AD-2407 précise que l'indemnité de retraite doit être calculée sur le total des années de service continu complètes.

**Discussion avec la direction**

**3.122** Nous avons demandé au Bureau des ressources humaines si les sous-ministres peuvent déterminer à leur discrétion le nombre d'années de service. On nous a répondu que la directive ne prévoit aucune marge de manœuvre pour les sous-ministres dans le calcul des années de service. Le bureau a ajouté qu'il n'était au courant d'aucun cas du genre dans le passé. L'argent avait déjà été versé à l'employé. Le montant de l'erreur s'est élevé à 1 521,50 \$.

**Recommandation**

**3.123** **Nous avons recommandé que l'ASINB adopte des procédures pour assurer l'exactitude des indemnités de**

**retraite, calculées conformément à la directive du gouvernement.**

**Commentaires de la direction**

**3.124** [Traduction.] *Nous sommes en train de remanier le formulaire utilisé pour calculer les indemnités de retraite en y intégrant des formules de calcul qui diminueront la possibilité d'erreurs de calcul manuel. Nous avons aussi instauré un examen préalable pour valider les calculs avant leur traitement.*

**Indemnités de retraite – Modifications requises au formulaire**

**3.125** Le formulaire utilisé par l'ASINB pour calculer les indemnités de retraite ne concorde pas avec la directive AD-2407 du Manuel d'administration. Le risque d'erreur de calcul des indemnités de retraite augmente si le formulaire utilisé pour calculer l'indemnité diffère de ce que précise la directive.

**3.126** Selon le formulaire de calcul des indemnités de retraite, l'indemnité est établie en multipliant le nombre d'années de service complètes par la rémunération hebdomadaire. Or, la directive exige que les indemnités de retraite soient calculées en fonction du nombre de jours travaillés moins le nombre de congés de préretraite pris. Ce chiffre est ensuite multiplié par le taux de rémunération normal de l'employé.

**3.127** La façon dont le formulaire est conçu nous pose deux problèmes :

1. La personne qui remplit le formulaire pourrait oublier de déduire le congé de préretraite, et l'employé serait payé en trop.
2. Si l'employé reçoit une augmentation de salaire entre le moment où il a pris son congé de préretraite et le moment de son départ à la retraite, le calcul du montant de l'indemnité de retraite pourrait être incorrect, et l'employé pourrait être payé en trop.

**Recommandation**

**3.128** **Nous avons recommandé que l'ASINB révise le formulaire de calcul des indemnités de retraite afin que le formulaire concorde avec la méthode proposée dans la directive du Manuel d'administration.**

**Commentaires de la direction**

**3.129** [Traduction.] *Veuillez consulter la réponse [précédente]. La nouvelle conception du formulaire respectera les exigences de la directive AD-2407.*

**Rapprochements des données de la Croix Bleue non à jour**

**3.130** Les rapprochements des données de la Croix Bleue ne sont pas à jour. En ne rapprochant pas ces données en temps opportun, la province court le risque de verser à la Croix Bleue des sommes en trop ou en moins pour le montant de primes d'assurance des employés.

**3.131** La responsabilité du rapprochement des données de facturation de la Croix Bleue a été transférée des ministères à l'ASINB. L'ASINB est en retard dans la réalisation des rapprochements surtout parce que les ministères étaient en retard quand l'ASINB en a assumé la responsabilité. L'ASINB devrait accorder la priorité aux rapprochements des données de la Croix Bleue et réaliser ces rapprochements en temps opportun.

**Recommandation**

**3.132** Nous avons recommandé que l'ASINB rapproche en temps opportun les factures de la Croix Bleue avec les données de paie pour assurer l'exactitude des montants versés à la Croix Bleue.

**Commentaires de la direction**

**3.133** [Traduction.] *Au déploiement du groupe Service de la paie et des avantages sociaux à l'ASINB, on a découvert qu'un certain nombre de ministères n'avaient pas rapproché les factures de la Croix Bleue. L'ASINB accepte la responsabilité des rapprochements des données de la Croix Bleue à partir de la date du déploiement de chaque ministère à l'ASINB. Nous avons affecté des ressources à la réalisation des rapprochements pour l'avenir.*

**3.134** *Une stratégie doit être mise au point pour les arriérés qui existaient au moment du déploiement d'un ministère à l'ASINB. Nous reconnaissons l'importance de ces rapprochements et travaillerons avec le BRH et le Bureau du contrôleur pour élaborer une approche.*

**Procédures normalisées reliées au service de paie nécessaires**

**3.135** L'ASINB devrait élaborer des procédures normalisées reliées au service de paie et donner à l'ensemble du personnel de la paie une formation sur les procédures à suivre. L'absence de procédures normalisées accroît le risque que les contrôles internes ne soient pas appliqués de façon uniforme par l'ensemble du personnel, ce qui pourrait donner lieu à des erreurs dans les feuilles de paie.

**3.136** Lors de nos discussions, la gestionnaire de la paie a indiqué que les surveillants de la paie sont tenus de « vérifier » la paie. Pour ce faire, les surveillants vérifient la totalité des entrées en fonction et des cessations d'emploi, et

font des vérifications au hasard des autres ajustements. Dans nos discussions avec les surveillants de la paie, nous avons appris que ce ne sont pas tous les surveillants de la paie qui suivent ces procédures. Une surveillante a déclaré qu'elle ne vérifie pas la totalité des entrées en fonction et des cessations d'emploi – elle fait plutôt une vérification au hasard de cette information. Elle a mentionné qu'elle ne compare pas les données d'entrée en fonction des employés occasionnels avec les données du SIRH, alors qu'il s'agit d'une étape importante pour veiller à l'exactitude des données entrées dans le système de paie. Une autre surveillante de la paie a dit qu'elle vérifie l'information que nous a remis le gestionnaire de la paie.

**3.137** Nous avons aussi fait dans un ministère des travaux qui nous ont menés à examiner les contrôles de la paie dans les bureaux régionaux. Nous avons constaté que certains bureaux régionaux ne conservaient pas les formulaires généraux de modification autorisés ni les captures d'écran du SIRH comme preuves de la vérification par les agents de la paie de l'exactitude des données entrées dans le SIRH.

***Discussion avec la direction***

**3.138** La direction a indiqué qu'elle était en train de préparer des procédures normalisées. À notre avis, l'ASINB devrait communiquer avec l'ensemble du personnel (bureau central et bureaux régionaux) et lui donner une formation sur ces procédures. Les procédures normalisées devraient s'appliquer aussi bien aux agents de la paie qu'aux surveillants de la paie.

***Recommandation***

**3.139** **Nous avons recommandé que l'ASINB élabore des procédures normalisées reliées au service de paie à l'intention des surveillants de la paie et des gestionnaires de la paie. Le personnel du bureau central et des bureaux régionaux devrait recevoir une formation sur l'application des procédures.**

***Commentaires de la direction***

**3.140** [Traduction.] *Nous reconnaissons que la normalisation est la clé pour atteindre l'efficacité que vise l'agence. Nous avons lancé un processus d'amélioration continue des processus afin d'examiner divers processus et transactions dans le groupe Embauche à la retraite. Nous avons aussi mis en œuvre des listes de contrôle normalisées et donné au personnel des documents de référence normalisés. Un processus pour remédier aux incidents du genre que vous mentionnez dans votre rapport a été mis au point, et le personnel a reçu une formation à cet égard.*

**Demandes de service de paie et d'avantages sociaux non versées au dossier**

**3.141** Le formulaire de demande de service de paie et d'avantages sociaux ne se trouvait pas en dossier pour des éléments de notre échantillon. Ce formulaire est le mécanisme utilisé par les ministères et l'ASINB pour demander des modifications aux données de paie. Vu l'absence du formulaire au dossier pour toutes les modifications, l'ASINB n'a pas l'autorité nécessaire pour apporter des modifications aux données de paie des employés, ce qui place l'ASINB dans une situation de risque si une erreur se produit dans la feuille de paie, puisque la piste d'audit autorisant la modification n'existe pas.

**3.142** Dans notre échantillon de 20 entrées en fonction et cessations d'emploi, nous avons trouvé six cas dans lesquels la demande de service de paie et d'avantages sociaux n'avait pas été versée au dossier.

**Recommandation**

**3.143** **Nous avons recommandé que, lorsque des modifications exigent un formulaire de demande de service de paie et d'avantages sociaux, l'ASINB s'assure que les formulaires autorisés sont reçus avant de modifier les données de paie.**

**Commentaires de la direction**

**3.144** [Traduction.] *Les procédures d'exploitation normalisées sont documentées. Nous avons depuis insisté sur l'importance de suivre le processus précisé.*

**Consignation des paiements de crédits de congé**

**3.145** L'ASINB devrait améliorer sa consignation des paiements de crédits de congé versés aux employés qui quittent leur emploi. L'absence d'une documentation appropriée pour consigner les paiements ainsi versés aux employés accroît le risque que des paiements inexacts soient versés.

**3.146** Pour deux des cinq cessations d'emploi visant des employés réguliers, nous n'avons rien trouvé au dossier pour montrer que les agents de la paie s'étaient assurés que le relevé de congé des employés était à jour avant de payer leurs crédits de congé. Ceci accroît le risque que des employés soient payés pour des congés qu'ils ont déjà pris.

**3.147** De plus, dans trois cas, les relevés de congé du SIRH n'étaient pas à jour et ne comportaient pas le paiement des crédits de congé. La mise à jour des relevés de congé du SIRH une fois que les crédits de congé sont payés contribuera à faire en sorte que les employés ne sont pas payés deux fois pour des congés accumulés.

**Recommandation** 3.148 **Nous avons recommandé que l'ASINB s'assure que les agents de la paie vérifient que tous les congés d'un employé sont effectivement inscrits dans le SIRH avant de payer les crédits de congé des employés qui quittent leur emploi. Nous avons recommandé aussi que les agents de la paie s'assurent que les relevés de congé du SIRH sont mis à jour une fois que le paiement des crédits de congé est versé à l'employé.**

**Commentaires de la direction** 3.149 [Traduction.] *La consignation des paiements de crédits de congé a été ajoutée à la liste de contrôle utilisée par le personnel, et un rapport est exécuté dans le logiciel Forest & Trees pour déterminer les soldes non payés. On demandera au personnel d'ajouter une capture d'écran du SIRH au calcul aux fins d'audit.*

**Formulaire de modifications générales non signé** 3.150 Le personnel de la paie n'autorisait pas toujours les formulaires de modifications générales pour les employés qui entrent en fonction avant de les envoyer aux ministères. L'autorisation de ces formulaires prouve que quelqu'un a vérifié l'exactitude des données entrées dans le SIRH, en plus de constituer une piste d'audit sur les personnes qui ont entré l'information dans le système.

3.151 Dans notre contrôle par sondages d'un ministère, nous avons trouvé dans notre échantillon de cinq éléments trois cas d'employés embauchés pour lesquels le formulaire de modifications générales pour l'entrée en fonction versé dans les dossiers du ministère n'était pas signé par le personnel de l'ASINB.

**Recommandation** 3.152 **L'ASINB devrait s'assurer que les agents de la paie signent les formulaires de modifications générales au moment de l'entrée en fonction pour prouver que les données de paie ont été correctement entrées dans le système et qu'une piste d'audit existe pour montrer qui a effectué la transaction.**

**Commentaires de la direction** 3.153 [Traduction.] *Des procédures d'exploitation normalisées ont été rédigées et sont à la disposition du personnel. Nous avons depuis insisté sur l'importance du formulaire de modifications générales auprès du personnel et réitéré l'importance de veiller à ce que ces formulaires soient correctement approuvés.*

**Ministère des Finances – Système de l'impôt foncier**

- Contexte** 3.154 Le système de l'impôt foncier est un autre système clé du gouvernement que nous auditons. Il traite des recettes tirées de l'impôt foncier pour le gouvernement provincial. Le système est exploité par Service Nouveau-Brunswick et le ministère des Finances. Notre travail porte surtout sur les aspects du système dont s'occupe le ministère des Finances.
- Documentation des modifications du système** 3.155 Nous avons constaté que la documentation des procédures de gestion des modifications a besoin d'améliorations. La documentation adéquate des procédures de gestion des modifications contribue à garantir que toutes les modifications du système sont correctement approuvées, font l'objet d'essais suffisants et sont autorisées à être mises en œuvre dans l'environnement de production. Ceci réduit le risque que des modifications non autorisées ou non valides soient apportées au système.
- 3.156 Au cours de notre audit, nous avons contrôlé par sondages onze modifications du système de l'impôt foncier apportées durant l'année. L'approbation de cinq de ces modifications n'était justifiée par aucune documentation au dossier montrant qu'elles avaient été approuvées. Bien que nous ayons vu des éléments probants montrant que les essais ont été concluants, ceux-ci n'ont pas été approuvés officiellement. Nous avons aussi relevé un cas où l'on n'a pas pu retrouver le document autorisant la modification de système dans l'environnement de production.
- Recommandation** 3.157 **Nous avons recommandé que les approbations de modifications de système, les approbations écrites des essais et les approbations de mises en œuvre dans l'environnement de production soient toutes consignées au dossier de façon appropriée.**
- Commentaires de la direction** 3.158 [Traduction.] *Le ministère des Finances est d'accord avec la recommandation, et des mesures ont déjà été prises pour ajouter au processus de gestion des modifications l'approbation officielle des essais. On verra également à s'assurer que toutes les approbations requises sont obtenues, consignées et classées correctement.*



**Rapprochement  
des dossiers de  
données de Postes  
Canada**

**3.159** Service Nouveau-Brunswick (SNB) et le ministère des Finances sont tous les deux chargés de rapprocher les fichiers de données de Postes Canada et l'information relative à l'impôt sur le revenu. Ce rapprochement se fait en deux étapes. SNB est chargé de rapprocher le rôle de l'impôt foncier et un fichier de facturation, et le ministère des Finances est chargé de rapprocher le fichier de facturation et les fichiers de données de Postes Canada.

**3.160** Nous avons relevé plusieurs problèmes concernant le processus de rapprochement :

- Le processus semble être constitué de deux parties distinctes préparées par deux organismes distincts, plutôt qu'un seul rapprochement des données de l'impôt foncier.
- Bien que nous ayons réussi à rapprocher les montants, nous avons trouvé que les explications des écarts dans le rapprochement de SNB n'étaient pas faciles à obtenir.

**3.161** À notre avis, le ministère des Finances devrait coordonner les rapprochements en s'assurant que les deux rapprochements sont achevés avant que les relevés soient produits, ce qui aiderait à assurer l'intégralité et l'exactitude du processus de facturation.

**Recommandation**

**3.162** Nous avons recommandé que le ministère des Finances s'assure que les fichiers de données de Postes Canada et l'information du système d'impôt foncier sont correctement rapprochés avant de produire les relevés d'impôt foncier. Tous les écarts devraient faire l'objet d'un suivi et d'une explication adéquate. Le ministère des Finances devrait aussi conserver une copie du rapprochement de SNB dans ses dossiers.

**Commentaires de la  
direction**

**3.163** [Traduction.] *Le ministère des Finances est d'accord avec cette recommandation, et des discussions ont déjà eu lieu avec SNB pour modifier le processus actuel de rapprochement de façon à ce que les deux vérifications qui sont effectuées actuellement par le ministère des Finances et SNB fassent l'objet d'un rapprochement et soient consignées. Le ministère des Finances convient de tenir les deux documents pour ses dossiers.*

## Ministère du Développement social – Système de l'aide sociale (NB Cas)

<b>Contexte</b>	<p><b>3.164</b> Le système de l'aide sociale (NB Cas) est un autre système important du gouvernement provincial. Le ministère du Développement social exploite le système et il produit des paiements à l'intention des clients de l'aide sociale du gouvernement provincial. Le système traite des opérations d'une valeur d'environ 232 millions de dollars par année.</p>
<b>Contrôles d'accès – Désactivation des comptes inactifs</b>	<p><b>3.165</b> Développement social ne désactive pas tous les comptes d'utilisateurs inactifs dans le système NB Cas après 90 jours d'inactivité. Nous signalons ce problème et adressons des recommandations à Développement social depuis trois ans. La désactivation en temps opportun des comptes d'utilisateurs inactifs réduit le risque d'accès non autorisé à l'information.</p> <p><b>3.166</b> Lors de notre contrôle par sondages, nous avons trouvé 46 comptes d'utilisateurs du système NB Cas qui n'avaient pas été désactivés au bout de 90 jours d'inactivité, contrairement à la directive du gouvernement. Nous avons constaté que, sur ces 46 utilisateurs du système NB Cas, seuls 12 avaient une raison valide pour que leur compte ne soit pas désactivé. Nous avons remarqué que 11 utilisateurs ne travaillaient plus au Ministère et n'avaient plus accès au réseau du Ministère, ce qui diminue le risque d'accès non autorisé. Les 23 autres utilisateurs avaient accès au réseau de Développement social et au système NB Cas. Les comptes de ces utilisateurs auraient dû être désactivés, conformément à la directive du gouvernement sur la sécurité des systèmes technologiques datant de novembre 2006, selon laquelle l'accès aux systèmes d'information, aux applications et aux ressources informatiques du GNB doit être fondé sur les besoins fonctionnels de chaque utilisateur. Développement social ne respecte pas cette directive, car les employés de Développement social ont accès à de l'information confidentielle dont ils n'ont pas besoin pour leur travail.</p>
<b>Discussion avec Développement social</b>	<p><b>3.167</b> Développement social a indiqué qu'il doit examiner de plus près le processus actuellement en vigueur pour surveiller l'activité des comptes des utilisateurs du système NB Cas. Il devrait pouvoir régler le problème avec les mesures déjà en place.</p>
<b>Recommandation</b>	<p><b>3.168</b> Nous avons recommandé que Développement social suive nos recommandations de l'année précédente et désactive les comptes d'utilisateurs du système NB Cas</p>

**après 90 jours d'inactivité afin de minimiser le risque d'accès non autorisé.****Commentaires de la direction**

**3.169** [Traduction.] *Comme nous l'avons déjà dit en réponse à des rapports antérieurs, il n'est pas nécessaire de désactiver les comptes du système NB Cas au bout de 90 jours parce que tous les comptes Active Directory sont désactivés après 30 jours d'inactivité. Un utilisateur qui n'a pas de compte Active Directory ne peut pas avoir accès au système NB Cas. Il n'y a aucun risque relatif à la sécurité.*

**Formation des utilisateurs du système NB Cas**

**3.170** Il n'y a pas de méthode de formation officielle pour veiller à ce que les utilisateurs du système NB Cas soient correctement formés. Le risque que des erreurs soient faites dans les paiements augmente lorsque les utilisateurs ne reçoivent pas une formation adéquate sur l'utilisation du système.

**3.171** Au cours de notre audit, nous avons relevé différentes situations montrant que la formation des utilisateurs sur le système NB Cas est un problème pour Développement social.

- 1) Nous avons relevé quatre cas dans lesquels l'information dans le système NB Cas n'avait pas été mise à jour correctement. Par exemple :
  - La date de décès d'un client n'avait pas été entrée dans le système, de sorte que le dossier du client n'a pas été fermé correctement.
  - Un client faisait l'objet de deux dossiers dans le système, car le gestionnaire de cas n'avait pas utilisé un dossier qui existait déjà dans le système.
  - Il avait été mis fin à deux dossiers dans le système NB Cas en raison de l'âge des clients, mais ceux-ci n'avaient pas été informés de la fermeture de leur dossier.
- 2) Parmi les erreurs relatives à des paiements de client trouvées à la suite du contrôle par sondages de l'unité de l'échantillonnage des dossiers, il a été signalé que les gestionnaires de cas auraient pu déceler les erreurs dans 14 % à 42 % des cas examinés, ce qui laisse entendre que la formation des gestionnaires de cas est déficiente. (L'unité de l'échantillonnage des dossiers vérifie un échantillon au hasard des paiements versés aux clients pour s'assurer que les clients reçoivent le bon type et le bon montant d'aide.)
- 3) Des problèmes de formation ont également été relevés dans nos discussions avec les utilisateurs du système NB Cas. Nous avons communiqué avec treize utilisateurs du système NB Cas dans les huit régions pour discuter de la formation

sur le système NB Cas.

- Neuf utilisateurs ont déclaré que la formation n'était pas suffisante et qu'ils voudraient plus de formation sur le système.
- Des utilisateurs ont reçu une formation initiale lorsqu'ils ont commencé à utiliser le système NB Cas, mais aucune formation additionnelle n'a été donnée par la suite.
- Onze utilisateurs ont déclaré que, à leur avis, l'outil d'aide en ligne exige beaucoup de temps et est difficile à utiliser.
- Nous n'avons observé aucune uniformité parmi les programmes de formation régionaux. Dans une région, un utilisateur a reçu une demi-journée de formation; dans une autre, un utilisateur n'a reçu aucune formation en bonne et due forme; et dans une autre encore, un utilisateur avait reçu une semaine de formation.
- D'après nos discussions, il semble que la majorité de la formation est officieuse. Les évaluateurs des besoins ou les gestionnaires de cas demandent à leurs collègues plus expérimentés de les aider quand ils ont des problèmes dans le système NB Cas.

***Discussion avec  
Développement  
social***

**3.172** Développement social a déclaré qu'il se penche actuellement sur la question de la formation. Lors de nos discussions, des représentants du Ministère ont dit que, à leur avis, la formation n'est pas la seule cause des problèmes dont il est fait mention ci-dessus, ajoutant que les gestionnaires de cas n'ont pas assez de temps à consacrer à leurs tâches.

***Recommandation***

**3.173** Nous avons recommandé que Développement social mette au point un programme de formation officialisé pour les utilisateurs du système NB Cas, ce qui contribuera à minimiser le risque d'utilisation incorrecte du système et les erreurs dans les paiements.

***Commentaires de la  
direction***

**3.174** [Traduction.] *La question de la formation sur le système NB Cas sera résolue grâce à la mise en œuvre du nouveau modèle de soutien des utilisateurs et à la mise en œuvre de nouvelles initiatives telles que la réforme de l'aide sociale et le programme de compensation de l'Agence du revenu du Canada.*

***Recommandation***

**3.175** Nous avons recommandé que Développement social examine la question du manque de ressources au niveau des gestionnaires de cas qui a été relevé dans nos discussions. S'il est déterminé qu'un manque de ressources peut constituer un risque d'erreurs dans les paiements, d'autres contrôles doivent être mis en œuvre.

**Commentaires de la direction**

**3.176** *Le ministère est d'accord avec cette recommandation.*

**Calendrier des contrôles par sondages de l'unité de l'échantillonnage des dossiers**

**3.177** L'unité de l'échantillonnage des dossiers ne procède pas à l'examen des dossiers et à la communication de ses constatations en temps opportun. Développement social compte sur l'unité de l'échantillonnage des dossiers pour assurer un contrôle visant à faire en sorte que seuls les clients admissibles reçoivent de l'aide sociale et que le montant des paiements soit correct. Si un tel rapport n'est pas produit assez rapidement, la haute direction du Ministère n'est pas tenue au courant des progrès actuels, ce qui pourrait avoir une incidence sur la prise de décisions.

**3.178** L'unité de l'échantillonnage des dossiers vérifie un échantillon au hasard de paiements versés aux clients dans les huit régions pour s'assurer que les clients reçoivent le bon type et le bon montant d'aide.

**3.179** Depuis deux ans, l'unité a pris du retard dans la réalisation des étapes finales de ce processus, soit l'examen des dossiers des clients et la communication des constatations. Pour l'exercice 2009-2010, l'unité de l'échantillonnage des dossiers a préparé des rapports pour deux régions seulement. Pour l'exercice 2010-2011, l'unité a préparé un rapport pour une seule région. Les autres rapports préparés avaient trait à l'exercice antérieur.

**3.180** Nous comptons sur le travail de cette unité pour nous assurer que les clients sont admissibles à des prestations d'aide sociale. L'unité repère souvent des secteurs où les paiements d'aide sont surestimés ou sous-estimés. Pour accroître l'efficacité de ce contrôle, les rapports doivent être préparés en temps opportun.

**Discussion avec Développement social**

**3.181** Développement social a indiqué que les rapports de l'unité de l'échantillonnage des dossiers avaient été retardés pour des questions de dotation, dont un poste vacant dans l'une des régions. Développement social prépare les rapports, mais pas aussi rapidement qu'il le voudrait.

**Recommandation**

**3.182** **Nous avons recommandé que Développement social prépare les rapports d'échantillonnage des dossiers en temps opportun pour faire en sorte que cette importante étape de la gestion des risques ait lieu comme prévu. La haute direction du Ministère devrait être tenue au courant**

**des progrès ou des retards.**

**Commentaires de la direction** 3.183 [Traduction.] *Le ministère est d'accord avec cette recommandation. Le ministère souligne que les activités de l'unité de l'échantillonnage des dossiers ont été touchées par des problèmes de dotation, qui ont été réglés depuis.*

**Ministère du Développement social -  
Système des services de longue durée (Familles NB)**

- Contexte** 3.184 Le système des services de longue durée (Familles NB) est un autre système important du gouvernement provincial que nous contrôlons par sondages chaque année. Développement social exploite le système et traite des opérations d'une valeur approximative de 265 millions de dollars par année au titre des programmes de protection de l'enfance et de soins de longue durée. Le système suit également l'information sur les clients, les fournisseurs de services et les établissements résidentiels pour adultes. Le système Familles NB transmet des renseignements au système provincial Oracle qui, à son tour, produit les paiements pour les divers fournisseurs de services ou clients.
- 3.185 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 des paiements. Le système Familles NB offre une interface électronique qui permet aux fournisseurs de services d'entrer électroniquement l'information dans le système. Divers contrôles font que l'exactitude des renseignements est vérifiée avant la production du paiement.
- 3.186 Nos travaux ont visé les paiements faits au titre des programmes de soins de longue durée et de protection de l'enfance. Nous avons aussi examiné les contrôles internes en vigueur pour l'accès au système et la gestion des modifications. Nous avons examiné 20 paiements traités dans les huit régions au cours de l'exercice 2010-2011. Nous discutons dans les paragraphes qui suivent de nos principales constatations qui découlent de notre contrôle par sondages.
- Désactivation des utilisateurs inactifs** 3.187 Le système Familles NB compte environ 756 utilisateurs. Lors du contrôle par sondages, nous avons trouvé 68 utilisateurs dont le compte n'avait pas été désactivé après 90 jours d'inactivité. La désactivation des comptes d'utilisateurs en temps opportun réduit le risque d'accès non autorisé et est exigée par la directive du gouvernement.

**3.188** Développement social ne nous a pas expliqué pourquoi les comptes d'utilisateurs n'étaient pas désactivés. On nous a dit que certains comptes d'utilisateurs sont nécessaires pour la structure de rapport et ne peuvent pas être désactivés. Cependant, Développement social ne nous a pas précisé combien parmi les 68 comptes doivent obligatoirement restés ouverts et ne devraient pas être désactivés.

**3.189** Les résultats qui précèdent sont une amélioration comparativement à l'année précédente, alors que nous avons trouvé 95 utilisateurs de Familles NB dont le compte n'avait pas été désactivé après 90 jours d'inactivité, comparativement à 68 comptes inactifs cette année. Développement social a affirmé qu'il tente d'examiner les comptes d'utilisateurs inactifs tous les trimestres. Toutefois, cet examen n'a pas eu lieu en raison de contraintes de temps et de la transition du personnel vers l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick.

**Recommandation**

**3.190** Nous avons recommandé que Développement social désactive les comptes d'utilisateurs de Familles NB après 90 jours d'inactivité afin de réduire le risque d'accès non autorisé à l'information.

**Commentaires de la direction**

**3.191** [Traduction.] *Les comptes Active Directory sont désactivés automatiquement après 30 jours d'inactivité. Les utilisateurs ne peuvent pas ouvrir une session dans le système Familles NB s'ils n'ont pas un compte Active Directory actif. Nous estimons que cela répond efficacement à l'exigence relative à la sécurité en vertu de laquelle l'accès aux comptes de Familles NB doit être désactivé après 90 jours d'inactivité.*

**Pouvoir de dépenser approprié**

**3.192** La directive AD-6402, 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. » Le gouvernement provincial exige que tout paiement soit approuvé par une personne ayant le pouvoir de dépenser avant d'être versé.

**3.193** 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.

- 3.194** Pour les paiements dans Familles NB, les employés exercent leur pouvoir de dépenser de façon électronique. Développement social 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 chaque personne. Seuls les utilisateurs qui figurent dans cette table peuvent approuver des paiements.
- 3.195** Dans le cadre de notre contrôle par sondages, nous nous sommes assuré que chaque paiement dans notre échantillon avait été approuvé par une personne ayant le pouvoir de dépenser approprié. Nous l'avons fait en comparant le pouvoir de dépenser électronique avec les noms sur les formulaires des délégations du pouvoir de dépenser du sous-ministre.
- 3.196** Cette année, nous avons repéré trois cas dans lesquels le pouvoir de dépenser dans Familles NB ne correspondait pas au formulaire de délégation du sous-ministre. C'est une baisse considérable par rapport à l'année dernière, alors que nous avons découvert 11 erreurs liées au pouvoir de dépenser. À notre avis, la diminution découle du fait que les surveillants approuvent plus souvent des paiements qui dépassent la limite de dépenser des travailleurs sociaux.
- 3.197** Dans tous les cas où les erreurs liées au pouvoir de dépenser ont été trouvées, le montant approuvé dans Familles NB dépassait le montant inscrit sur le formulaire de délégation du sous-ministre. Dans deux cas, les travailleurs sociaux, dont la limite du pouvoir de dépenser était de 700 \$, avaient approuvé des paiements fixes allant de 910,54 \$ à 4 549,22 \$ par mois à verser à des établissements résidentiels pour adultes. Dans l'autre cas, il s'agissait de circonstances similaires; un membre du personnel de soutien administratif, dont la limite du pouvoir de dépenser était nulle, avait approuvé un paiement fixe de 2 250,83 \$ pour un établissement résidentiel pour adultes.
- 3.198** Développement social a indiqué que, tant qu'une personne a le pouvoir de dépenser, elle peut approuver une demande qui est assortie d'un tarif fixe.
- 3.199** Nous comprenons que les employés doivent être en mesure d'approuver des montants pour des demandes de services à tarif fixe, mais ce pouvoir devrait être expressément délégué par le sous-ministre au moyen du



formulaire de délégation.

- Recommandation** 3.200 **Nous avons recommandé que Développement social s’assure que tous les employés qui approuvent des paiements ont reçu ce pouvoir du sous-ministre au moyen du formulaire de délégation du pouvoir de dépenser. Les employés ne devraient pas approuver des paiements dont le montant dépasse les limites autorisées déléguées par le sous-ministre.**
- Commentaires de la direction** 3.201 [Traduction.] *Le ministère est d’accord avec cette recommandation.*
- Le paiement concorde avec le contrat** 3.202 Développement social signe des contrats annuels avec des fournisseurs de services pour les autoriser à fournir des services aux clients du Ministère à des tarifs convenus. Le contrat établit également 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.
- 3.203 Au cours de notre contrôle par sondages, nous avons relevé six éléments où un contrat était nécessaire. Nous avons trouvé un cas dans la région de Chaleur où Développement social ne nous a pas remis le contrat établi avec le fournisseur de services, bien que nous ayons demandé à plusieurs reprises au Ministère de nous fournir l’information. Nous en avons donc conclu que Développement social a versé des paiements à des fournisseurs de services qui n’avaient pas signé un contrat avec Développement social. Nous avons toutefois confirmé que le tarif payé pour le service à domicile concordait avec le tarif général appliqué par Développement social durant cette période.
- Recommandation** 3.204 **Nous avons recommandé que Développement social verse des paiements uniquement aux fournisseurs de services qui ont signé un contrat avec Développement social.**
- Commentaires de la direction** 3.205 [Traduction.] *Le ministère est d’accord avec cette recommandation.*

**Documents à l'appui des paiements – Erreurs dans la facturation électronique**

**3.206** Développement social 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 audit, nous avons demandé à Développement social 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.

**3.207** Dans notre échantillon de 20 éléments, Développement social avait versé six paiements à des fournisseurs qui avaient présenté leur facture par voie électronique. Nous avons trouvé une erreur parmi les six paiements. L'erreur touchait la région de Moncton. Elle s'est produite parce que le fournisseur de services avait présenté une facture exigeant le paiement de 21,5 jours de services. Or, lorsque nous avons examiné les pièces justificatives, nous avons déterminé que le fournisseur de services aurait dû facturer seulement 19,5 jours, ce qui a donné lieu à un paiement en trop de 66,00 \$ au fournisseur de services.

**3.208** Dans le cadre de notre contrôle par sondages, nous avons aussi examiné les fiches de présence des clients visant le même fournisseur de services pour la période allant d'avril 2010 à février 2011 afin de déterminer si le fournisseur de services facturait effectivement le nombre réel de jours où il fournissait des services aux clients. Nous avons constaté que le fournisseur de services facturait le même montant chaque mois, peu importe le nombre réel de jours de services. Par exemple, le fournisseur de services avait facturé 21,5 jours de service chaque mois, mais il n'avait pas fourni 21,5 jours de service durant aucun des mois, ce qui donnerait lieu à un paiement en trop pour chacun des 11 mois examinés.

**3.209** Depuis trois ans, nous signalons des problèmes concernant les paiements électroniques, et nous avons formulé des recommandations à cet égard. D'après les résultats de notre contrôle par sondages de cette année, nous sommes d'avis que la stratégie de Développement social pour la gestion de cette erreur inhérente dans le processus de paiement des factures électroniques doit encore faire l'objet d'un examen et de modifications pour réduire le niveau d'erreur.

**Recommandation**

**3.210** Nous avons recommandé que Développement social examine et modifie son processus de gestion des paiements

**électroniques afin que l'erreur inhérente dans ce processus soit ramenée à un niveau acceptable.**

*Commentaires de la direction*

3.211 [Traduction.] *Le ministère est d'accord avec cette recommandation.*

**Documents financiers et erreur dans la contribution des clients**

3.212 Les clients sont tenus de contribuer financièrement aux services qu'ils reçoivent par l'intermédiaire 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, Développement social remplit un formulaire de contribution financière, qui s'appuie sur une formule préétablie pour calculer le montant de la contribution du client.

3.213 Un de nos critères d'audit était de nous assurer que les documents financiers étaient à jour et versés au dossier de chaque client. Nous avons aussi vérifié si le montant de la contribution des clients avait été 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'aide sociale, cette nouvelle évaluation n'est pas nécessaire.

3.214 Parmi les 20 paiements qui ont fait l'objet d'un contrôle par sondages, nous avons trouvé trois cas dans lesquels les documents financiers n'étaient pas à jour ou n'avaient pas été versés au dossier, ce qui a donné lieu à deux contributions de client dont le calcul était erroné. Les erreurs peuvent être réparties comme suit :

- 3 : documents financiers non à jour, donnant lieu à une erreur dans le calcul de la contribution du client;
- 1 : information financière non fournie, donnant lieu à une erreur dans le calcul de la contribution du client.

*Recommandation*

**3.215 Nous avons recommandé que Développement social effectue de nouvelles évaluations financières des clients dans un délai de deux ans, comme l'exige la directive. Les données qui nécessitent des mises à jour devraient être entrées dans le système en temps opportun, ce qui contribuera à assurer l'exactitude de l'information qui sert à calculer les paiements continus à verser aux clients.**

- Commentaires de la direction** 3.216 [Traduction.] *Le ministère est d'accord avec cette recommandation. Le ministère a entrepris un projet en vertu duquel il a établi pour les régions un système de surveillance pour vérifier que toute l'information financière est à jour et entrée dans le système électronique.*
- Plans d'intervention non à jour** 3.217 Développement social exige que des plans d'intervention soient préparés chaque année ou selon les exigences du système afin que les services et les besoins des clients soient consignés dans le système. Le plan d'intervention sert à faire en sorte que les clients reçoivent un niveau de soins approprié.
- 3.218 Parmi les 20 paiements qui ont fait l'objet d'un contrôle par sondages, nous avons trouvé trois cas dans deux régions où le plan d'intervention du client n'était pas à jour.
- Recommandation** 3.219 **Nous avons recommandé que Développement social mette à jour les plans d'intervention des clients chaque année ou selon les exigences du système pour faire en sorte que les services autorisés pour les clients soient régulièrement revus et consignés.**
- Commentaires de la direction** 3.220 [Traduction.] *Le ministère est d'accord avec cette recommandation.*
- Évaluations pour soins de longue durée** 3.221 Parmi les 20 paiements qui ont fait l'objet d'un contrôle par sondages, nous avons trouvé 3 clients dont l'évaluation pour soins de longue durée n'était pas à jour ou non versée au dossier.
- 3.222 Dans le premier cas, le client recevait des soins à domicile, et la plus récente évaluation pour soins de longue durée remontait à avril 2008. Dans le deuxième cas, le client habitait dans un établissement résidentiel pour adultes (ERA) de niveau 2, et la plus récente évaluation pour soins de longue durée remontait à mars 2006. Nous n'avons trouvé aucun élément probant montrant que des examens des dossiers avaient été effectués depuis la date des évaluations pour soins de longue durée.
- 3.223 Dans le dernier cas, le client recevait des services en vertu du programme d'hébergement en famille alternative, et Développement social était dans l'incapacité de fournir une évaluation pour soins de longue durée. Nous n'avons rien trouvé montrant que des examens de dossier avaient été faits. En discutant avec un travailleur social de Développement

social, nous avons appris que les travailleurs sociaux des soins de longue durée s'occupent de 240 à 260 cas. Les travailleurs sociaux n'ont pas le temps de faire des examens annuels; cependant, si une demande de services supplémentaires est faite ou s'il y a une situation de crise, ils rendront visite au client.

**3.224** Selon les lignes directrices du Ministère, un examen de dossier annuel devrait être fait pour les clients qui reçoivent des services à domicile, des services du programme d'hébergement en famille alternative ou des services en établissement résidentiel pour adultes. Des examens de dossier 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 et que les services fournis sont toujours nécessaires.

**Recommandation**

**3.225** Nous avons recommandé que Développement social effectue régulièrement des examens de dossier. L'examen de dossier devrait être consigné dans le système Familles NB comme preuve de réalisation de l'examen par le Ministère. De tels examens contribueront à faire en sorte que les clients continuent à recevoir un niveau de soins approprié pour répondre à leurs besoins et que les services fournis sont toujours nécessaires.

**Commentaires de la direction**

**3.226** [Traduction.] *Le ministère est d'accord avec cette recommandation.*

**Consignation des examens de dossier annuels**

**3.227** Lors de notre contrôle par sondages des évaluations pour soins de longue durée de cette année, nous avons relevé des éléments probants montrant que les travailleurs sociaux avaient eu des contacts avec les clients dans 17 des 20 dossiers examinés. Ces contacts n'étaient toutefois pas bien documentés. Le Manuel des directives sur les soins de longue durée donne des conseils sur les aspects à examiner lors des examens de dossier annuels, à savoir :

- État du client – Le travailleur social doit évaluer si l'état et les besoins du client sont demeurés les mêmes au cours de l'année écoulée.
- Caractère approprié des services – Le travailleur social doit s'assurer que la méthode de prestation des services SLD au client ou à l'aidant naturel est toujours appropriée.
- Satisfaction du client – Le travailleur social doit

déterminer si le client ou l'aidant naturel est satisfait des mesures de soutien et des services actuels.

- Situation financière du client – Le travailleur social doit s'assurer que le client a présenté une copie récente de son avis de cotisation fiscale.

**3.228** Dans notre examen des notes dans Familles NB, nous n'avons vu aucun élément probant montrant que les travailleurs sociaux avaient évalué les quatre aspects décrits ci-dessus. Nous avons toutefois vu des éléments probants montrant que les travailleurs sociaux avaient communiqué avec les clients et que les plans d'intervention des clients avaient été mis à jour.

#### *Recommandations*

**3.229** Nous avons recommandé que les travailleurs sociaux évaluent et consignent au dossier l'état du client, le caractère approprié des services, la satisfaction du client à l'égard des services et la situation financière du client lors de la réalisation de l'examen de dossier annuel.

**3.230** Nous avons recommandé que Développement social élabore un formulaire ou un modèle pour aider les travailleurs sociaux à consigner l'information qui doit être recueillie lors des examens de dossier annuels des clients.

**3.231** Nous avons recommandé que Développement social s'assure que tous les travailleurs sociaux reçoivent une formation adéquate sur la réalisation et la consignation des examens de dossier annuels des clients.

#### *Commentaires de la direction*

**3.232** [Traduction.] *Le ministère est d'accord avec ces recommandations. Le ministère mettra au point un formulaire pour consigner l'information exigée au moment d'effectuer l'examen annuel du dossier d'un client.*

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

**3.233** Le ministère est tenu d'inspecter chaque établissement résidentiel pour adultes (ERA) avant de lui accorder un permis. Ce permis s'appelle un certificat d'agrément. Les normes de Développement social exigent une inspection annuelle complète au moins 60 jours avant la date d'expiration du certificat. Cette période de 60 jours donne aux ERA le temps de 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, Développement social peut accorder un permis provisoire valide pour une durée de six mois. Ce délai donne

le temps à l'ERA de corriger les problèmes de non-conformité et à Développement social de faire une nouvelle visite à l'ERA pour s'assurer que tous les problèmes importants de non-conformité sont corrigés avant de renouveler le certificat d'agrément.

**3.234** Dans le cadre de nos procédures d'audit, 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 six paiements de notre échantillon qui avaient trait à des ERA. Nous avons relevé deux éléments à signaler, que nous traitons dans les paragraphes qui suivent.

**3.235** Nous avons relevé un cas où Développement social ne nous 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 un certificat d'agrément.

**3.236** Nous avons relevé un cas où Développement social ne nous a pas fourni la demande de certificat de l'exploitant de l'ERA pour la période de paiement. Comme nous en avons discuté avec Développement social, la demande de l'exploitant devrait se trouver au dossier pour la période visée.

#### *Recommandations*

**3.237** Nous avons recommandé que Développement social remplisse et reçoive tous les documents de délivrance du permis avant d'accorder un certificat d'agrément à l'ERA.

**3.238** Nous avons recommandé que Développement social s'assure que tous les documents à l'appui des certificats d'agrément sont versés au dossier.

#### *Commentaires de la direction*

**3.239** [Traduction.] *Le ministère est d'accord avec ces recommandations.*

#### **Autres constatations**

**3.240** Au cours de notre contrôle par sondages, nous avons relevé un paiement versé à un organisme qui administre une partie du programme d'hébergement en famille alternative. Développement social a conclu une entente d'achats de services avec cet organisme. L'entente prévoit que le

ministère verse à l'organisme des frais administratifs mensuels, ainsi que les montants à payer aux tierces parties selon les plans d'intervention approuvés par le ministère pour les clients. À son tour, l'organisme verse ces paiements aux tierces parties. On nous a dit que Développement social n'a aucun mécanisme en place pour s'assurer que l'organisme en question verse aux tierces parties tous les fonds qu'il reçoit de Développement social. Or, selon l'entente, l'organisme est tenu de remettre des rapports financiers et des rapports sur le programme à Développement social sur les taux d'occupation et les activités. Développement social n'a pas été en mesure de nous fournir ces rapports pour le paiement dans notre échantillon.

3.241 Les organismes qui agissent en tant qu'administrateurs du programme d'hébergement en famille alternative devraient remettre à Développement social des documents qui montrent que les tierces parties ont reçu les bons montants.

#### *Recommandations*

3.242 **Nous avons recommandé que Développement social obtienne des documents qui prouvent que les organismes versent les bons montants aux tierces parties qui participent au programme d'hébergement en famille alternative.**

3.243 **Nous avons recommandé que Développement social s'assure qu'il reçoit des rapports financiers et des rapports sur le programme écrits concernant les taux d'occupation et les activités des organismes qui s'occupent de l'administration du programme d'hébergement en famille alternative, comme l'exige le contrat.**

#### *Commentaires de la direction*

3.244 [Traduction.] *Le ministère est d'accord avec cette recommandation.*

### **Pertes par suite de fraude, de faute ou d'erreur**

3.245 Le paragraphe 15(2) de la *Loi sur le vérificateur général* exige que nous fassions rapport à l'Assemblée législative de tous les cas de pertes ou d'insuffisances importantes par suite de fraude, de faute ou d'erreur d'une personne.

3.246 Au cours de notre travail d'audit, nous avons découvert les pertes importantes qui suivent. Notre travail ne vise pas à repérer tous les cas possibles de pertes; il ne serait donc pas indiqué de conclure que toutes les pertes ont été repérées.



**Ministère de l'Éducation**

Matériel et fonds manquants dans plusieurs districts  
scolaires et au bureau central 11 881 \$

**Ministère de l'Environnement**

Perte de matériel 370 \$

**Ministère de la Justice**

Fonds manquants 300 \$

**Ministère des Ressources naturelles**

Matériel manquant dans diverses régions 2 730 \$

**Ministère des Transports**

Matériel manquant dans divers districts 13 500 \$

**3.247** Ne sont pas compris dans les pertes signalées par notre bureau les incidents d'introduction par effraction, les incendies et le vandalisme.

**3.248** Le gouvernement provincial fait rapport dans le volume 2 des comptes publics du montant des pertes au chapitre des biens corporels publics (autres que celles attribuables à des ruptures de stock).

**3.249** En 2011, le gouvernement provincial a signalé des pertes au chapitre des biens corporels publics de 29 290 \$, comparativement à 39 826 \$ en 2010.