

Vérification financière et administrative
Groupes sous la responsabilité du DGA

RAPPORT FINAL

Rédigé par :
Interis Consulting Inc.

Décembre 2010

Sa Majesté la reine du Canada, représentée par

le Directeur général de Parcs Canada, 2011

Catalogue No. : R62-416/2011F-PDF

ISBN : 978-1-100-97252-7

Table des matières

RÉSUMÉ.....	4
1. CONTEXTE.....	7
2. OBJECTIFS ET PORTÉE	8
3. MÉTHODOLOGIE	8
4. DÉCLARATION D'ASSURANCE	10
5. CONCLUSION	10
6. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	11
6.1. Cadre de contrôle de gestion (CCG).....	11
6.2. Frais d'accueil et de repas	13
6.3. Télécommunications	15
6.4. Paiements aux fournisseurs.....	18
6.5. Passation de marchés.....	21
6.6. Utilisation des cartes d'achat.....	25
6.7. Frais de voyage.....	27
6.8. Inventaire	29
6.9. Codage	32

Rapport présenté au comité de vérification de Parcs Canada lors de la réunion du 16 mars 2011 et approuvé par le directeur général de l'Agence.

RÉSUMÉ

L'Agence Parcs Canada (APC) vérifie régulièrement les principales pratiques financières, administratives et de gestion ayant cours dans les unités de gestion, les centres de services et les diverses directions au Bureau national et en régions. Les vérifications sont axées sur le respect des politiques et des pratiques du Conseil du Trésor (CT) et de l'Agence Parcs Canada (APC). Outre le bureau du Directeur générale de l'Agence (DGA), ce rapport couvre 5 autres groupes relevant directement du DGA, mais ayant une gestion de centres coûts distincts. La nature et la réduction du nombre de transactions effectuées au sein de ces entités ont permis leur regroupement sous une seule vérification. Ce rapport complète le premier cycle de vérifications financières et administratives conduites à Parcs Canada.

Le Bureau de la vérification interne et de l'évaluation de Parcs Canada a pour mandat de fournir des évaluations indépendantes des stratégies et des pratiques de gestion des risques, des cadres et des pratiques de contrôle de la gestion, et de l'information utilisée pour la prise de décisions et la reddition de comptes, conformément à la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor. Ces évaluations sont issues de missions de vérification, dans le cadre desquelles le vérificateur interne doit soumettre un rapport qui contient une conclusion générale en regard de critères précis et pertinents.

Le présent rapport de vérification a pour objet de fournir à la haute direction et au comité de vérification l'assurance que l'information financière et les procédures administratives des groupes sous la responsabilité du DGA sont conformes aux pratiques et aux politiques financières, administratives et de gestion en vigueur à Parcs Canada.

La vérification comprenait l'examen du cadre de contrôle de gestion (CCG) appliqué à la gestion financière et l'examen des principaux processus des secteurs financiers suivants : frais d'accueil et de repas, télécommunications, paiements aux fournisseurs, passation de marchés, utilisation des cartes d'achat, frais de voyage, gestion de l'inventaire et codage financier. La vérification portait sur la période s'échelonnant du 1^{er} janvier 2010 au 9 novembre 2010.

Les méthodes de vérification consistaient à examiner les pièces et autres documents justificatifs pertinents, à rencontrer en entrevue des membres du personnel de l'APC au Bureau national et au Centre de services de l'Ontario et à contrôler par sondages les opérations dans les domaines financiers susmentionnés. Une visite sur place a été effectuée au Centre de services de l'Ontario à Cornwall entre le 5 et 9 novembre 2010.

En général, nous avons constaté que les groupes sous la responsabilité du DGA appliquent des contrôles financiers et administratifs suffisants et pertinents. Certaines modifications et améliorations s'imposent toutefois en ce qui concerne le processus d'examen avant l'approbation du paiement des factures ainsi que, dans les domaines de la gestion de l'inventaire, des télécommunications, de la passation de marchés et des voyages pour renforcer le système et les contrôles en place et accroître le degré de conformité aux politiques du SCT et de l'APC.

Résumé des cotes attribuées aux processus vérifiés

Réf.	Processus de gestion	Cotation
6.1	Cadre de contrôle de gestion	BLEU – Améliorations mineures requises
6.2	Frais d'accueil et de repas	VERT – Sous contrôle
6.3	Télécommunications	JAUNE – Améliorations moyennes requises
6.4	Paiements aux fournisseurs	BLEU – Améliorations mineures requises
6.5	Passation de marchés	JAUNE – Améliorations moyennes requises
6.6	Cartes d'achat	VERT – Sous contrôle
6.7	Voyages	JAUNE – Améliorations moyennes requises
6.8	Inventaire	ORANGE – Améliorations importantes requises
6.9	Codage	VERT – Sous contrôle

Nous présentons ci-dessous une liste de recommandations au DGA à l'intention des groupes sous la responsabilité du DGA.

Cadre de contrôle de gestion

- 1) Le personnel administratif des groupes sous la responsabilité du DGA doit documenter, communiquer et appliquer uniformément les procédures et les processus clés en matière d'opérations financières (p. ex. ceux dont il est question aux sections 6.2 à 6.9) dans l'ensemble des bureaux. Ces procédures et processus doivent être conformes aux politiques de l'APC et du CT et servir de référence à tout le personnel administratif.

Télécommunications

- 2) Pour se conformer à la *Politique sur l'utilisation des téléphones cellulaires et autres dispositifs mobiles sans fil*, les gestionnaires doivent veiller à :
 - documenter les besoins en téléphonie cellulaire des utilisateurs avant d'autoriser l'achat des téléphones
 - les employés signent le Formulaire d'acceptation de responsabilité de l'utilisateur lorsqu'ils reçoivent un cellulaire.

Les besoins des utilisateurs et le Formulaire d'acceptation de responsabilité de l'utilisateur doivent être versés au dossier des appareils achetés.

3) Les utilisateurs et les gestionnaires doivent signer chaque mois la liste d'appels de leur facture personnelle de télécommunications pour confirmer qu'ils ont examiné et approuvé le nombre d'appels personnels à rembourser, si nécessaire, au gouvernement (même lorsqu'il n'y a pas d'appels personnels sur la facture d'un mois en particulier).

Paiements aux fournisseurs

4) Pour toutes les dépenses supérieures à 1 000 \$, l'agent financier doit s'assurer que toutes les pièces justificatives, telles qu'un bon de commande, un contrat ou une modification de contrat, sont dûment versées au dossier des paiements afin qu'il y ait confirmation de l'engagement de fonds et de l'approbation de ces pièces comme le prévoit l'article 32 de la LGFP, avant d'autoriser le paiement.

Passation de marchés

5) En collaboration avec le dirigeant principal des finances, une clarification devrait être faite concernant la méthode appropriée de délégation et le niveau de pouvoir d'accorder ou de modifier un contrat pour éviter toute confusion dans la pratique du pouvoir des autorités.

6) Dans le cas des marchés à fournisseur unique, la justification doit rester au dossier. L'agent administratif doit s'assurer que les pièces justificatives pertinentes ont été versées au dossier et qu'elles précisent les motifs et les avantages de ce type de marché.

Voyages

7) L'agent administratif doit veiller à ce qu'une Autorisation de voyager et avance (AVA) soit :

- dûment autorisée avant le voyage et qu'elle précise le nom du voyageur et le coût estimatif;
- approuvée par le gestionnaire approprié aux termes de l'article 34 avant le voyage.

Inventaire

8) Chaque agent administratif des groupes sous la responsabilité du DGA doit veiller à ce que :

- tout l'inventaire soit consigné et tenu à jour dans STAR, par centre de coûts;
- des procédures de prise d'inventaire soient établies et que des inventaires soient planifiés et réalisés régulièrement;
- les gestionnaires surveillent les articles en inventaire dont la valeur se situe entre 1 000 \$ et 10 000 \$ de même que les articles attrayants dont la valeur est inférieure à 1 000 \$ dans leur centre de coûts et fassent régulièrement rapport à cet égard.

1. CONTEXTE

L'Agence Parcs Canada (Parcs Canada, APC), un organisme du gouvernement fédéral, a pour mandat de protéger et de mettre en valeur les aires naturelles d'importance nationale du Canada et de commémorer les aspects importants de l'histoire canadienne. Ses principales responsabilités sont de veiller à l'intégrité écologique et commémorative des réseaux de lieux patrimoniaux nationaux du Canada et de renforcer la fierté à l'égard du patrimoine naturel et culturel de notre pays.

Le Bureau de la vérification interne et de l'évaluation de Parcs Canada a pour mandat de fournir des évaluations indépendantes des stratégies et des pratiques de gestion des risques, des cadres et des pratiques de contrôle de la gestion, et de l'information utilisée pour la prise de décisions et la reddition de comptes, conformément à la Politique sur la vérification interne du Secrétariat du Conseil du Trésor. Ces évaluations sont issues de missions de vérification, dans le cadre desquelles le vérificateur interne doit soumettre un rapport qui contient une conclusion générale en regard de critères précis et pertinents.

L'Agence Parcs Canada (APC) vérifie régulièrement les principales pratiques financières, administratives et de gestion ayant cours dans les unités de gestion, les centres de services et les diverses directions au Bureau national et en régions. Les vérifications sont axées sur le respect des politiques et des pratiques du Conseil du Trésor (CT) et de l'Agence Parcs Canada (APC). La vérification financière et administrative des groupes sous la responsabilité du DGA s'est faite dans le contexte de ce programme cyclique de vérifications.

Au moment de la vérification, il y avait quatre directions permanentes dans le groupe du DGA:

- Bureau du directeur général de l'Agence Parcs Canada (DGA)
- Ombudsman
- Bureau de la vérification interne et de l'évaluation
- Secrétariat des affaires autochtones

Deux directions complémentaires, le groupe des initiatives prioritaires de l'Ontario, et le bureau du Groupe des Chefs d'agences fédérales ont également été inclus. Le premier cessera d'exister à compter de Janvier 2011. Le dernier est le secrétariat de la communauté située à l'Agence pour la durée de la présidence de la communauté du DGA de Parcs Canada (c'est-à-dire, jusqu'à ce qu'à la fin en 2013).

Tous les employés des groupes sous la responsabilité du DGA, à l'exception de l'ombudsman, travaillent au Bureau national à Gatineau (Québec), y compris le personnel administratif. Les agents financiers travaillent au Centre de services de l'Ontario, à Cornwall, où s'effectue le traitement financier.

2. OBJECTIFS ET PORTÉE

La présente vérification, qui s'inscrit dans le processus d'examen annuel, a pour objet de fournir à la haute direction et au comité de vérification l'assurance que l'information financière et les procédures administratives des groupes sous la responsabilité du DGA sont conformes aux pratiques et aux politiques financières, administratives et de gestion en vigueur à Parcs Canada.

La vérification portait sur les aspects suivants dans tous les éléments organisationnels qui relèvent des groupes sous la responsabilité du DGA:

- Cadre de contrôle de gestion (CCG)
- Frais d'accueil et de repas
- Télécommunications
- Paiements aux fournisseurs
- Passation de marchés
- Cartes d'achat
- Frais de voyage
- Inventaire
- Codage

Les aspects financiers de ces domaines ont été vérifiés pour s'assurer que la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP) est dûment respectée.

Il faut souligner que seuls les aspects financiers et administratifs du Bureau de l'ombudsman ont été vérifiés et qu'à aucun moment pendant la vérification, des renseignements privés ou personnels identifiables sur des opérations ou des personnes ont été examinés.

De plus, étant donné que le Bureau de la vérification interne et de l'évaluation fait partie des groupes sous la responsabilité du DGA, il est à noter que pour préserver l'impartialité, le personnel de ce Bureau n'a pas participé à l'exécution de la vérification ni à la rédaction du rapport à l'exception de la production de la réponse de la direction aux recommandations.

3. MÉTHODOLOGIE

L'Agence Parcs Canada a élaboré le programme de la présente vérification, mais pour garantir l'impartialité, un tiers indépendant a procédé à la vérification proprement dite. Interis a utilisé des méthodes de vérification normalisées pendant l'exécution du mandat qui lui a été confié et la rédaction du rapport, conformément à la Politique sur la vérification interne du SCT et aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). La méthodologie comportait trois étapes:

- Étape 1 : Planification
- Étape 2 : Travail sur le terrain
- Étape 3 : Rédaction du rapport

Planification : Interis a utilisé le programme et les outils de vérification (guides d'entrevue, listes de vérification des sondages et descriptions des critères) préalablement élaborés par Parcs Canada pour la vérification.

Travail sur le terrain : À l'étape du travail sur le terrain, Interis a organisé une série d'entrevues avec des membres appropriés du personnel de l'APC provenant de tous les éléments organisationnels qui relèvent des groupes sous la responsabilité du DGA pour comprendre les rôles et les responsabilités, évaluer le degré de connaissance et de compréhension des politiques et des procédures pertinentes de l'APC, et évaluer la conformité des processus utilisés pour documenter les procédures, les rôles et les responsabilités.

En plus, l'examen d'un échantillon d'opérations, y compris l'inspection, l'observation, la confirmation, le calcul et l'analyse ont été effectuées en conformité avec le programme de vérification. L'échantillon des opérations était constitué de données de STAR triées et fondé sur une sélection proportionnelle et subjective d'opérations se rapportant aux domaines soumis à la vérification. Les pièces justificatives des opérations choisies ont été vérifiées au Centre de services de l'Ontario (CSO) de Cornwall et examinées sur place. La visite au CSO s'est déroulée entre le 5 et le 9 novembre pour effectuer l'examen des opérations traitées sur place. Des examens additionnels des autres marchés ont été faits au Bureau national entre le 18 et le 22 novembre.

Les résultats ont été analysés et les conclusions, les impacts et les recommandations ont été élaborés. L'analyse, les conclusions et les recommandations sont étayées par des éléments probants suffisants, quantifiables et/ou convaincants qui, tous, ont été triés en documents de travail exhaustifs pour que Parcs Canada puisse les examiner et les conserver. Tous les documents de travail ont été préparés conformément aux normes professionnelles de l'IIA sur le rendement du travail et ont été revus à l'interne pour s'assurer du respect de ces normes.

Rapport : Durant l'étape de la rédaction du rapport, ce dernier a été préparé conformément aux normes et au modèle de présentation du Bureau de la vérification interne et de l'évaluation de Parcs Canada. Des solutions constructives pour identifier les faiblesses observées sont recommandées et liées aux constatations décrites dans le présent rapport.

Nos observations et recommandations ont été faites conformément au système de cotation suivant :

SYSTÈME DE COTATION UTILISÉ POUR LES RAPPORTS DE VÉRIFICATION		
ROUGE	Insatisfaisant	Les mécanismes de contrôle ne fonctionnent pas ou sont inexistants. Des mesures de gestion immédiates doivent être prises pour corriger la situation.
Orange	Améliorations importantes requises	Les mécanismes de contrôle en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés qui pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
JAUNE	Améliorations moyennes requises	Certains mécanismes de contrôle sont en place et fonctionnent. Cependant, des problèmes importants, auxquels il faut remédier, ont été constatés. Ces problèmes risquent de compromettre l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels.
BLEU	Améliorations mineures requises	Bon nombre des mécanismes de contrôle fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de l'environnement de contrôle.
VERT	Sous contrôle	Les mécanismes de contrôle fonctionnent comme prévu et aucune autre mesure ne s'impose pour l'instant.

4. DÉCLARATION D'ASSURANCE

La présente vérification a été planifiée et réalisée conformément aux normes relatives à la vérification interne du gouvernement du Canada.

5. CONCLUSION

En général, nous avons constaté que les groupes sous la responsabilité du DGA appliquent des contrôles financiers et administratifs suffisants et pertinents. Certaines modifications et améliorations s'imposent toutefois en ce qui concerne le processus d'examen avant l'approbation du paiement des factures et qu'il faut, dans les domaines de la gestion de l'inventaire, des télécommunications, de la passation de marchés et des voyages, renforcer le système et les contrôles en place et accroître le degré de conformité aux politiques du SCT et de l'APC.

6. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

6.1. Cadre de contrôle de gestion (CCG)

BLEU	Améliorations mineures requises	Bon nombre des mécanismes de contrôle fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de l'environnement de contrôle.
------	---------------------------------	--

Afin d'assurer la haute direction qu'elle dispose d'un cadre de contrôle approprié pour gérer de manière efficace et efficiente les ressources humaines et matérielles, les finances et les risques et produire l'information utile à la prise de décisions, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- C1-** Les renseignements essentiels à l'atteinte des objectifs opérationnels sont définis, recueillis, traités et transmis rapidement aux personnes intéressées.
- C2-** Les rôles et responsabilités des employés, plus particulièrement en matière de contrôle, sont clairement définis, documentés et diffusés.
- C3-** Les plans d'affaires et les plans opérationnels sont préparés de concert avec les intervenants intéressés, et ils établissent correctement les paramètres budgétaires, les besoins en ressources humaines et matérielles ainsi que les besoins en matière de sécurité.
- C4-** L'environnement de contrôle en place favorise une gestion financière saine et efficace.
- C5-** Les activités de contrôle exercées assurent la détection rapide des anomalies et permettent la prise de mesures correctives dans un délai raisonnable.
- C6-** Les risques liés aux opérations sont évalués de façon formelle et sur une base régulière.
- C7-** Les activités de contrôle exercées assurent une bonne gestion du personnel financier.
- C8-** L'effectif de l'équipe des finances est suffisant et capable d'atteindre les objectifs opérationnels.

6.1.1. Observations

Les cadres de direction discutent des politiques à court et à long terme de l'Agence et les définissent au cours de réunions régulières et mettent ensuite à jour le plan d'affaires stratégique au besoin. Une fois ce plan adopté, l'information nécessaire à l'atteinte des objectifs opérationnels est recensée et communiquée dans le plan d'affaires de l'APC.

Les politiques, les directives et les instructions de travail sont communiquées au personnel par courriel et sont publiées dans le site intranet de l'Agence. Les gestionnaires reçoivent les modifications aux politiques sous forme de communiqués écrits officiels et les transmettent au personnel administratif qui en discute ensuite avec les employés.

Parcs Canada met à la disposition de ses employés de nombreux documents portant sur les politiques, les directives, les instructions de travail et les listes de vérification afin de les aider à assumer leurs responsabilités opérationnelles au quotidien. Il n’y a pas de manuel des procédures pour l’ensemble de l’APC qui détaille toutes les procédures et les exigences administratives; les agents financiers et le personnel administratif ont cependant élaboré leurs propres directives pour favoriser l’uniformité dans les services et faciliter la transition lorsqu’il y a des changements de personnel. Dans certaines divisions de la Direction générale, les nouveaux membres du personnel ont reçu des listes de vérification des politiques et des procédures clés qu’ils doivent apprendre pour s’acquitter efficacement de leurs fonctions. Le personnel administratif davantage chevronné aide les nouveaux employés à apprendre et à utiliser les politiques et les procédures pertinentes par des échanges au cours de réunions et de l’aide informelle au quotidien. Une politique générale de « portes ouvertes » est également acceptée à la Direction générale et les membres du personnel ont indiqué qu’ils n’hésitent pas à consulter des collègues s’ils se posent des questions. Les activités administratives de certains nouveaux employés ont cependant révélé des incohérences mineures dans l’application des procédures et des politiques nécessaires pour assurer la conformité et l’uniformité aux groupes sous la responsabilité du DGA dans son ensemble.

En ce qui concerne les activités quotidiennes, les gestionnaires et les employés comptent beaucoup sur le personnel administratif, les gestionnaires financiers et les agents d’approvisionnement pour obtenir de vive voix de l’information sur les modalités d’application. Les gestionnaires se sont dits satisfaits de la rapidité avec laquelle les employés de soutien fournissent l’information demandée. Des réunions ont lieu dans chaque unité organisationnelle pour informer le personnel de l’avancement des projets, des nouvelles priorités et du réalignement des ressources, etc. Le personnel administratif dans les directions tient des réunions fréquentes, où la politique d’affaires en cours et des changements de procédure sont examinées et discutées. Les ententes de rendement des gestionnaires comprennent des dispositions sur l’atteinte des objectifs et des projections. L’organigramme des groupes sous la responsabilité du DGA est mis à jour régulièrement et maintenue à l’intérieur d’un logiciel officiel (Nakisa). Au moment de la vérification, l’organigramme était relativement à jour. Il faut signaler toutefois que des modifications ont été apportées dernièrement à l’organisation de la Direction générale du DGA et que l’organigramme sera modifié en conséquence.

6.1.2. Constatations

Les diverses composantes du cadre de contrôle de gestion sont bien documentées. Les gestionnaires et les employés ont une connaissance pratique des politiques et des directives de l’Agence, de leurs objectifs personnels ainsi que de leurs rôles et responsabilités.

Certaines divisions des groupes sous la responsabilité du DGA possèdent des listes de vérification à l'intention des nouveaux employés ou de ceux qui cherchent des références, mais ces pratiques ne sont pas uniformément appliquées dans l'ensemble de la Direction générale.

Il y a un manque de documentation normalisée sur les procédures à suivre pour guider les nouveaux membres du personnel administratif quant à leurs rôles et responsabilités au sein des groupes sous la responsabilité du DGA. Pour cette raison, l'application des méthodes a été observée d'être inconsistante, en particulier chez les nouveaux employés qui en étaient encore à apprendre leurs rôles et responsabilités respectifs. En termes de télécommunications, la politique exige que les utilisateurs identifient leurs appels personnels et que les gestionnaires exercent une forme de surveillance. Aucune procédure n'a été élaborée à cet effet afin d'assurer la cohérence dans les pratiques et faciliter le travail pour les nouveaux arrivants. Une situation similaire existe pour la gestion de l'inventaire. Certains groupes ont des listes d'inventaires manuels, feuille de calcul Excel ou simplement visuels. Aucune méthode de contrôle n'est en place pour assurer l'inclusion dans le système financier STAR pour tous les achats nécessitant l'entrée dans le système.

D'autres possibilités d'amélioration ont été signalées lors de la vérification et nécessitant l'attention de la direction. Elles sont expliquées en détail dans les sections de 6.2 à 6.9.

6.1.3. Recommandation

- 1) Le personnel administratif des groupes sous la responsabilité du DGA doit documenter, communiquer et appliquer uniformément les procédures et les processus clés en matière d'opérations financières (p. ex. ceux dont il est question aux sections 6.2 à 6.9) dans l'ensemble des bureaux. Ces procédures et processus doivent être conformes aux politiques de l'APC et du CT et servir de référence à tout le personnel administratif.

Réponse de la direction

D'accord. Les gestionnaires de centre de coûts veilleront à ce que les processus et procédures en matière de télécommunications, de paiement aux fournisseurs, de contrats, de voyage et d'inventaire soient documentés et cohérents entre les différents groupes. Les dirigeants et les adjoints administratifs se réuniront avant la fin d'avril 2011 pour établir des méthodes uniformes et celles-ci seront en place pour l'exercice 2011-2012.

6.2. Frais d'accueil et de repas

VERT	Sous contrôle	Les mécanismes de contrôle fonctionnent comme prévu et aucune autre mesure ne s'impose pour l'instant.
-------------	---------------	--

Afin de déterminer s'il existait des mécanismes de contrôle financier pendant la période visée par la vérification pour atténuer le risque de non-conformité à la politique de l'Agence Parcs Canada sur les frais d'accueil, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- C1-** Les activités d'accueil se déroulent à des endroits appropriés.
- C2-** Les limites financières attribuées aux activités d'accueil sont respectées.
- C3-** Les activités d'accueil sont approuvées par les personnes compétentes avant l'événement.
- C4-** Les bénéficiaires des activités d'accueil respectent les politiques de l'Agence Parcs Canada.
- C5-** Le paiement des activités d'accueil respecte les dispositions de l'Agence Parcs Canada.

6.2.1. Observations

Le gouvernement a pour politique d'organiser des activités d'accueil de façon économique, uniforme et appropriée, pour faciliter la conduite de ses affaires ou lorsque la courtoisie l'exige. Depuis décembre 2003, le gouvernement du Canada oblige les cadres supérieurs à publier les frais d'accueil dans le site Web de leur organisation.

L'accueil consiste à offrir des boissons non alcoolisées (p. ex. café ou jus) dans les activités officielles de l'Agence et certains types de réunions. Les frais d'accueil ne comprennent pas les repas, sauf dans les cas de réunions de gestion stratégiques autorisées où il s'avère plus efficient de fournir le repas plutôt que d'interrompre la réunion pour le dîner ou les pauses. Les fonctionnaires en voyage d'affaires reçoivent une indemnité quotidienne pour les repas. Aucuns autres frais ne peuvent être inscrits sous la rubrique de l'accueil. Les activités d'accueil doivent être approuvées aux échelons appropriés avant qu'elles n'aient lieu. Pour ce faire, il faut présenter le formulaire prévu à cette fin et y indiquer la nature et la portée de l'activité. Le document rempli doit être signé et présenté avec la demande de remboursement des frais d'accueil. Lorsque l'approbation du ministre (frais supérieurs à 5 000 \$) ou du DGA (frais de 1 500 \$ à 5 000 \$) est requise, il faut envoyer la demande d'activité d'accueil suffisamment à l'avance pour qu'elle soit autorisée avant que l'activité ait lieu.

6.2.2. Constatations

- Le personnel administratif et financier connaît bien les politiques et les procédures liées aux frais d'accueil et de repas.
- Un examen de STAR a révélé qu'il n'y avait pas eu de frais supérieurs à 5 000 \$ en 2010. Les personnes interviewées ont indiqué que de tels frais sont rarement engagés, compte tenu de la nature des opérations des groupes sous la responsabilité du DGA.
- L'examen des opérations liées à l'accueil et aux repas a donné les résultats suivants :

- Une piste de courriels ou des notes de service directes figuraient parmi les pièces justificatives de l'autorisation préalable des activités pour toutes les opérations liées à l'accueil vérifiées (100 %).
- Dans un des six (16 %) cas de frais d'accueil vérifiés, il n'y avait pas de liste de bénéficiaires ou de participants au dossier. Même si cette liste n'est pas obligatoire à l'APC, selon les pratiques exemplaires gouvernementales, le personnel administratif des groupes sous la responsabilité du DGA devrait joindre une liste des bénéficiaires ou des participants à chaque demande de remboursement de frais d'accueil pour des activités ou des réunions payées par ce dernier.
- Les frais de repas ont tous été correctement consignés pour toutes les opérations vérifiées.
- Les frais liés à la Communauté des organismes fédéraux (COF) ont été correctement imputés au compte d'attente de la COF.

La raison pour laquelle la réunion et les repas étaient nécessaires a été explicitée pour tous les frais d'accueil vérifiés (art. 32).

6.2.3. Recommandation

Aucune recommandation additionnelle.

6.3. Télécommunications

JAUNE	Améliorations moyennes requises	Certains mécanismes de contrôle sont en place et fonctionnent. Cependant, des problèmes importants, auxquels il faut remédier, ont été constatés. Ces problèmes risquent de compromettre l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels.
--------------	---------------------------------	--

Pour fournir l'assurance à la haute direction que des processus et des mécanismes de contrôle sont en place pour atténuer le risque de non-conformité à la politique de l'APC sur l'utilisation de téléphones cellulaires et d'autres dispositifs sans fil nous avons utilisés les critères de vérification suivants :

- C1-** Le gestionnaire ou responsable désigné doit documenter les besoins des utilisateurs en matière de dispositifs et de services de communication sans fil.
- C2-** Toutes les demandes relatives à l'acquisition, à l'utilisation et aux frais d'utilisation sont coordonnées par l'autorité administrative désignée.
- C3-** Le processus d'acquisition des dispositifs est conforme aux directives.
- C4-** À la recommandation du gestionnaire, les demandes pour des dispositifs hors normes sont soumises à l'approbation du dirigeant principal de l'information (DPI).

- C5-** L'attribution des dispositifs de communication est autorisée par un gestionnaire de niveau A ou d'un niveau supérieur et respecte les normes en place.
- C6-** Les gestionnaires veillent à ce que les utilisateurs qui relèvent de leur responsabilité soient au fait de la politique sur les dispositifs sans fil et qu'ils acceptent de s'y conformer avant de prendre possession des dispositifs.
- C7-** Les dispositifs sont utilisés en conformité avec la politique et les directives en vigueur.
- C8-** Les appels personnels sont répertoriés sur une fiche de contrôle et les frais qui en découlent sont remboursés par les utilisateurs conformément aux dispositions de la politique.
- C9-** Les autorités administratives responsables de la gestion des services sans fil à la Direction ont élaboré des procédures internes d'application de la politique.
- C10-** Les gestionnaires et les responsables désignés examinent régulièrement l'utilisation que font les employés des dispositifs sans fil.

6.3.1. Observations

La *Politique sur l'utilisation de téléphones cellulaires et d'autres dispositifs mobiles sans fil* de Parcs Canada est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2008. Elle vise à assurer une utilisation plus économique et appropriée des dispositifs sans fil. C'est pourquoi Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a mis en place un nouveau processus d'approvisionnement et une nouvelle entente d'acquisition.

La politique concerne à la fois l'acquisition et l'utilisation de ces dispositifs. Toute demande d'achat, de modification ou d'annulation doit être envoyée au responsable administratif. Dans ce cas particulier, c'est la technologie de l'information du bureau du DPI. Sauf exception, l'acquisition doit se faire auprès des fournisseurs énumérés dans la nouvelle entente de TPSGC. Les besoins des utilisateurs doivent être documentés pour que l'autorité administrative désignée puisse recommander un service utile et adéquat. En plus des recommandations, le gestionnaire de l'utilisateur doit approuver ou annuler les demandes. Il est possible d'obtenir un dispositif hors normes si la demande est dûment documentée et si elle est approuvée par le DPI. Après approbation du DPI, l'autorité administrative désignée informe TPSGC et obtient son consentement pour l'acquisition du dispositif.

L'utilisation des téléphones cellulaires et des dispositifs sans fil est aussi réglementée. Les dispositifs doivent être utilisés dans le cadre des activités et des services de l'Agence, pour les appels d'urgence et pour un usage personnel limité. Les utilisateurs doivent indiquer leurs appels personnels sur leurs relevés mensuels, qui doivent être contrôlés. Une limite de 30 \$ par année est considérée comme raisonnable pour les appels personnels. Les données sont compilées deux fois l'an, en septembre et en mars. Si l'employé atteint sa limite de 30 \$ en septembre, il doit rembourser tous les frais relatifs à ses appels personnels pour les six

premiers mois de l'exercice financier, et faire de même en mars pour les six derniers mois de l'exercice. Les rôles et les responsabilités de l'employé et de son gestionnaire sont énoncés dans la politique.

L'employé doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité et la sécurité des renseignements de l'Agence lorsqu'il utilise un dispositif portatif sans fil pour envoyer de l'information. Il doit aussi se conformer aux directives, ainsi qu'aux lois locales, provinciales et fédérales sur l'utilisation des dispositifs sans fil.

Le gestionnaire doit s'assurer que l'employé connaît la *Politique sur l'utilisation de téléphones cellulaires et d'autres dispositifs mobiles sans fil* afin de pouvoir les utiliser correctement.

Finalement, le Bureau du DPI et le gestionnaire ou le superviseur de l'utilisateur doivent procéder à des vérifications aléatoires de l'utilisation des dispositifs sans fil.

6.3.2. Constatations

- Le personnel administratif et financier connaît bien les politiques et les méthodes liées aux frais de télécommunications.
- Les membres de la direction ont indiqué au cours des entrevues qu'ils connaissaient la politique sur l'utilisation personnelle et comprenait le processus mis en place pour identifier et rembourser leurs appels personnels faits avec les Blackberry et les téléphones cellulaires.
- L'examen des opérations liées aux télécommunications a donné les résultats suivants :
 - Dans 7 des 25 (28 %) opérations d'**utilisation** vérifiées, il n'y avait pas de preuves au dossier qu'il y ait un suivi des appels personnels de l'utilisateur (pas de liste d'appels personnels, ni d'information montrant qu'aucun appel personnel ait été fait)
 - Dans 1 des 2 (50 %) opérations d'**acquisition**, le dossier ne contenait aucune justification du besoin de l'utilisateur. Le formulaire d'acceptation de responsabilité de l'utilisateur n'avait pas été versé au dossier.

Une pratique exemplaire consisterait à faire signer aux utilisateurs un formulaire dans lequel, avant de recevoir l'appareil, ils attesteraient de leur connaissance des politiques relatives à l'utilisation des dispositifs sans fil. Cette formalité inciterait les utilisateurs et les gestionnaires à assumer leurs responsabilités et à respecter leurs obligations respectives. Aux fins de comparaison, cette pratique a été observée dans le cas des cartes d'achat.

6.3.3. Recommandation

- 2) Pour se conformer à la *Politique sur l'utilisation des téléphones cellulaires et autres dispositifs mobiles sans fil*, les gestionnaires doivent veiller à :

- documenter les besoins en téléphonie cellulaire des utilisateurs avant d'autoriser l'achat des téléphones
- les employés signent le Formulaire d'acceptation de responsabilité de l'utilisateur lorsqu'ils reçoivent un cellulaire.

Les besoins des utilisateurs et le Formulaire d'acceptation de responsabilité de l'utilisateur doivent être versés au dossier des appareils achetés.

Réponse de la direction

D'accord. Dès maintenant la gestion veillera à ce que les exigences pour les utilisateurs d'avoir un téléphone cellulaire ou un appareil soient documentées avant de les acheter et que les employés signent une reconnaissance de responsabilité de l'utilisateur lorsqu'ils reçoivent un dispositif et que cela soit conservée dans le dossier. La direction élaborera un formulaire et une approche commune telle qu'indiquée par la réponse de la direction 1.

- 3) Les utilisateurs et les gestionnaires doivent chaque mois signer la liste d'appels de leur facture personnelle de télécommunications pour confirmer qu'ils ont examiné et approuvé le nombre d'appels personnels à rembourser, si nécessaire, au gouvernement (même lorsqu'il n'y a pas d'appels personnels sur la facture d'un mois en particulier).

Réponse de la direction

D'accord. Dès maintenant tous les utilisateurs qui ne le font pas déjà, signeront ou devront poser leurs initiales sur leurs factures de télécommunications personnelles et maintenir un total cumulé de leur utilisation des appels personnels basé sur des modèles standards. La signature du gestionnaire qui approuve le paiement des factures avec les détails des appels personnels constituera une preuve de l'examen et l'approbation des montants à rembourser si nécessaire.

6.4. Paiements aux fournisseurs

BLEU	Améliorations mineures requises	Bon nombre des mécanismes de contrôle fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficience et l'efficacité de l'environnement de contrôle.
-------------	---------------------------------	--

Afin de déterminer si la gestion des paiements aux fournisseurs fait l'objet d'une diligence raisonnable et d'assurer la haute direction que des processus et des mécanismes de contrôle financiers sont en place pour atténuer le risque de non-conformité aux politiques et aux pratiques du CT et de l'APC, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- C1-** Des politiques, des directives et des procédures régissant l'achat et le paiement des biens et services auprès des fournisseurs existent dans les groupes sous la responsabilité du DGA et elles sont conformes aux politiques du CT et de l'APC.
- C2-** Une formation et des directives suffisantes sont fournies à tous les niveaux pour faire connaître et comprendre les politiques et les procédures.
- C3-** Le respect des politiques et des procédures est contrôlé.
- C4-** L'achat des biens et services est dûment mis en œuvre et autorisé et les fonds sont correctement engagés dans le système financier.
- C5-** Les biens et services apparaissant sur les factures des fournisseurs correspondent aux bons de commande et aux modalités des marchés.
- C6-** Les prix et les quantités apparaissant sur les factures correspondent aux bons de commande et aux modalités des marchés.
- C7-** L'attestation aux termes de l'article 34 de la LGFP est signée par le fondé de pouvoir approprié.
- C8-** Les avances et les paiements proportionnels sont faits conformément aux modalités du marché.

6.4.1. Observations

Conformément à l'article 32 de la LGFP, un bon de commande ou un contrat/une entente doit être joint à la facture et approuvé par un gestionnaire autorisé. La facture d'un fournisseur, lorsqu'elle est reçue, est envoyée au gestionnaire approprié qui doit la certifier, conformément à l'article 34 de la LGFP, autoriser les pièces justificatives et attribuer le code financier pertinent.

Il incombe au personnel financier de veiller à ce que toutes les pièces justificatives et toutes les signatures autorisées exigées pour la facture figurent au dossier avant de faire un paiement. S'il y a des questions, ou si les politiques ne sont pas respectées, le gestionnaire qui a le pouvoir d'engager la dépense est consulté et les pièces justificatives sont jointes au dossier de paiement. Cette pratique a pour but de légitimer les dépenses. Une fois autorisées, les factures sont acheminées avec les autres pièces pertinentes au centre de traitement des paiements.

Le Centre de services de l'Ontario (CSO) traite tous les paiements au nom des groupes sous la responsabilité du DGA. Le personnel du CSO vérifie que les pièces justificatives jointes aux factures sont complètes avant de faire le paiement. Les agents financiers du CSO procèdent de la manière suivante :

- Les groupes sous la responsabilité du DGA envoient par courrier les factures et les pièces connexes et les agents financiers les trient selon le type de dépense et le temps de traitement requis.

- Les documents sont vérifiés pour s'assurer si les pièces sont complètes, si les biens ou services obtenus respectent les modalités du marché, si le codage dans le grand livre général est exact et si les pièces portent les signatures autorisées aux termes de l'article 34 de la LGFP afin de procéder au paiement. S'il manque des renseignements ou si le codage est incorrect, l'agent financier du CSO communique avec le gestionnaire concerné par téléphone ou courriel pour obtenir des éclaircissements ou les pièces justificatives manquantes. Après avoir vérifié l'exactitude et l'intégralité des pièces et du codage, l'agent financier achemine la facture et les pièces à l'agent des paiements autorisé en vertu de l'article 33 de la LGFP.
- Les chèques à imprimer sont envoyés à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) par voie électronique. Cela fait, les factures jointes aux chèques sont estampillées « PAYÉ ».

Les gestionnaires ont suivi des cours de formation avant d'obtenir la délégation de pouvoir financier. Les délégations sont décrites dans le Document sur la délégation des pouvoirs de l'Agence.

6.4.2. Constatations

- Tous les gestionnaires, agents financiers et agents administratifs ont reçu la formation pertinente pour exécuter leurs fonctions.
- L'examen des opérations liées aux paiements aux fournisseurs ont donné les résultats suivants :
 - Dans 2 opérations sur 10 (20 %), il n'y avait pas de bon de commande ou de marché joint à la facture et pour cette raison, il n'y avait pas d'autorisation aux termes de l'article 32. L'équipe de vérification n'a donc pas pu évaluer si les détails de la facture correspondaient au bon de commande ou au marché quant à la nature du bien ou du service, à la quantité ou au prix ou tarif exigé.
 - Dans 1 opération sur 10 (10 %), il manquait la signature aux termes de l'article 34 de la LGFP.

6.4.3. Recommandation

- 4) Pour toutes les dépenses supérieures à 1 000 \$, l'agent financier doit s'assurer que toutes les pièces justificatives, telles qu'un bon de commande, un contrat ou une modification de contrat, sont dûment versées au dossier des paiements afin qu'il y ait confirmation de l'engagement de fonds et de l'approbation de ces pièces comme le prévoit l'article 32 de la LGFP, avant d'autoriser le paiement.

Réponse de la direction

D'accord. Dès maintenant une preuve que les fonds ont été approuvés de façon appropriée pour tous les paiements sera incluse dans le fichier.

6.5. Passation de marchés

JAUNE	Améliorations moyennes requises	Certains mécanismes de contrôle sont en place et fonctionnent. Cependant, des problèmes importants, auxquels il faut remédier, ont été constatés. Ces problèmes risquent de compromettre l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels.
-------	---------------------------------	--

Afin de déterminer si la passation des marchés fait l'objet d'une diligence raisonnable et d'assurer la haute direction que des processus et des mécanismes de contrôle financiers sont en place dans les groupes sous la responsabilité du DGA pour atténuer le risque de non-conformité aux politiques et aux pratiques du CT et de l'APC, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- C1-** Des directives et des procédures concernant les pratiques de passation des marchés existent dans les groupes sous la responsabilité du DGA, et elles sont conformes aux politiques et aux directives du CT et de l'APC.
- C2-** Une formation et des directives suffisantes sont fournies à tous les niveaux pour faire connaître et comprendre les politiques et les procédures en matière de passation des marchés.
- C3-** Le respect des politiques et des procédures en matière de passation des marchés est contrôlé.
- C4-** Des rapports de gestion sur les activités de passation des marchés sont produits et utilisés pour la surveillance et la supervision de ces activités.
- C5-** Il existe un réel besoin de conclure le marché.
- C6-** La passation des marchés se fait selon la méthode appropriée.
- C7-** Les marchés sont établis équitablement, en tenant dûment compte du principe d'économie.
- C8-** La nature du travail à exécuter ou du bien à livrer est précisée dans les marchés.
- C9-** Les marchés comprennent des conditions et des modalités qui visent à atténuer le risque de non-exécution.
- C10-** Les marchés sont approuvés par des personnes à qui les pouvoirs d'approbation ont été délégués.

6.5.1. Observations

Les groupes sous la responsabilité du DGA ont recours à plusieurs méthodes de passation de marchés, notamment aux offres à commandes, à l'embauche de ressources temporaires, aux bons de commande ainsi qu'aux marchés concurrentiels et non concurrentiels. Toutes les opérations liées à la passation de marchés d'une valeur supérieure à 5 000 \$ sont traitées par l'agent des marchés du groupe Finances et Administration localisés au bureau National ou au CSO à Cornwall. Les marchés d'une valeur inférieure à 5 000 \$ peuvent être administrés directement par les groupes sous la responsabilité du DGA, sans l'intervention du groupe Finances et Administration. Ce dernier peut fournir (et il le fait souvent) des avis et des conseils aux gestionnaires sur les exigences à respecter pour passer des marchés à l'Agence Parcs Canada. Par exemple, le groupe collabore avec les gestionnaires opérationnels à l'élaboration des énoncés de travail ou les aide à définir les critères d'évaluation et les mandats. Cette façon de procéder garantit l'uniformité et l'équité du processus de passation de marchés pour les biens et services nécessaires.

Parcs Canada utilise, pour ses gestionnaires, un instrument de délégation qui décrit les pouvoirs ainsi que leurs modalités, conditions et limites. Cet instrument accorde aux gestionnaires le pouvoir financier de signer, selon certaines limites et conformément aux lois, aux règlements et aux directives applicables.

Le tableau des fondés de pouvoir stipulent ce qui suit:

- 1) L'article 32 de la loi sur la gestion des finances publiques exige la certification que les fonds sont disponibles, avant de conclure un engagement.
- 2) L'article 34 l'autorité de dépenser et l'article 33 l'autorité de payer pour tout paiement ne doivent pas être exercées par la même personne;
- 3) Une personne à qui un pouvoir a été délégué ne peut pas ensuite le déléguer à son tour à une autre personne;
- 4) Lorsque l'autorité contractante est déléguée à un agent des marchés et des achats, il / elle exerce l'article 41 de l'autorité contractante de la loi sur la gestion des finances publiques au nom du ministre. Cette autorité doit être exercée que lorsque le gestionnaire responsable du budget autorise les dépenses.

La dernière déclaration peut être interprétée différemment, ce qui crée une certaine confusion dans l'exercice de la délégation. Par exemple, un gestionnaire de centre de coûts peut avoir l'article 34 mais n'a pas été officiellement alloué un budget financier, par ailleurs, semble aller à l'encontre de la troisième déclaration.

Dans la pratique, les formulaires utilisés comme la réquisition de biens et de services nécessitent une signature en vertu de l'article 32. Si l'article est signé par un gestionnaire

compétent, en vertu du paragraphe 34 (avec ou sans budget financier), cette signature est considérée comme une délégation de pouvoirs à l'agent de contrats. Il n'y a aucune indication ou stipulation que le gestionnaire transfère sa délégation de pouvoirs à l'agent de contrats en vertu de l'article 41 en signant le formulaire de demande de produits et services. Dans certains cas examinés, l'agent de contrats a signé le contrat en vertu de l'autorité financière (S-32) et aussi sous l'approbation du contrat. La même situation existe avec commande subséquente à une offre à commandes lorsque l'agent des marchés a signé en vertu de l'article 32 et sous approbation pour le ministre. L'article 41 ne figure pas sur l'un des documents mentionnés de qui augmente la confusion dans la vérification du niveau approprié de délégation.

Des éclaircissements doivent être faits pour identifier la méthode appropriée de délégation et le niveau de pouvoir pour accorder ou modifier un contrat.

Dans ses évaluations du rendement, l'APC vise à ce que 80 % des marchés adjudgés soient des marchés concurrentiels et à ce que 20 % soient des marchés non concurrentiels. L'attribution d'un marché à fournisseur unique doit absolument être justifiée et bien documentée. Une liste de tous les marchés est comptabilisée chaque année, à la fin de l'exercice.

6.5.2. Constatations

La vérification a principalement porté sur l'aide temporaire, les services professionnels et les marchés de biens. Nous avons constaté ce qui suit :

- Les gestionnaires disposent d'outils de formation et de passation des marchés, comme les modèles de marché et les guides de procédures en matière d'approvisionnement et de finances pour les aider à bien s'acquitter de leurs fonctions en la matière.
- Le personnel administratif a suivi une formation sur l'utilisation de l'offre à commandes pour des services d'aide temporaire.
- L'examen des marchés ont donné les résultats suivants :
 - 1 transaction, pour un montant de 89 000 \$, sélectionné à partir des fichiers pour les marchés sans appel d'offres, ne contenait pas suffisamment de justification pour expliquer le recours à un fournisseur unique.
 - Dans 6 des 36 (18 %) marchés vérifiés, l'agent des marchés et de l'approvisionnement avait signé à la fois l'approbation du marché et l'approbation financière. Étant donné que l'autorisation financière appartient au chef de projet (titulaire du budget), l'approbation financière du marché aurait dû être signée par ce dernier.
 - Dans 3 des 3 (100 %) marchés qui avaient été modifiés, les modifications avaient été signées par l'agent des marchés et de l'approvisionnement à la fois pour l'approbation du marché et l'approbation financière. Étant donné que l'autorisation financière appartient au chef de projet (titulaire du budget),

l'approbation financière de la modification du marché aurait dû être signée par ce dernier.

6.5.3. Recommandation

- 5) En collaboration avec le dirigeant principal des finances, une clarification devrait être faite concernant la méthode appropriée de délégation et le niveau de pouvoir d'accorder ou de modifier un contrat pour éviter toute confusion dans la pratique du pouvoir des autorités.

Réponse de la direction

D'accord. Des représentants de la direction ont rencontré le chef des finances et les employés des contrats le 12 février 2011 et ont précisé que:

- Les agents de contrats n'étudieront un contrat que suite à l'approbation écrite par le directeur du budget ou son délégué que les fonds sont disponibles (article 32)
- Les agents de contrats feront en sorte que les gestionnaires de budget examinent et approuvent le document de contrat avant de l'envoyer à l'entrepreneur
- Les entrepreneurs certifieront leur acceptation du contrat par écrit pour les contrats à fournisseur unique et concurrentiel. Dans le cas des commandes subséquentes, en utilisant un outil d'acquisition mis en place comme un contrat d'approvisionnement ou l'offre à commandes, l'entrepreneur atteste de son acceptation en répondant à l'appel avec une proposition.

Les autorités contractantes révisent les documents d'approbation des contrats en vue de clarifier le libellé des différents blocs de signature.

- 6) Dans le cas des marchés à fournisseur unique, la justification doit rester au dossier. L'agent administratif doit s'assurer que les pièces justificatives pertinentes ont été versées au dossier et qu'elles précisent les motifs et les avantages de ce type de marché.

Réponse de la direction

D'accord. Dès maintenant tous les contrats à fournisseur unique comprendront une justification et un rationnel de l'utilisation de ce mécanisme d'approvisionnement.

6.6. Utilisation des cartes d'achat

VERT	Sous contrôle	Les mécanismes de contrôle fonctionnent comme prévu et aucune autre mesure ne s'impose pour l'instant.
------	---------------	--

Pour déterminer si la diligence raisonnable est exercée dans le processus financier lié à l'utilisation des cartes d'achat et que les contrôles en place sont suffisants pour assurer la conformité avec les politiques, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- **C1-** Des directives et des procédures concernant les cartes d'achat existent dans les groupes sous la responsabilité du DGA, et elles sont conformes aux politiques et aux directives du CT et de l'APC.
- **C2-** Une formation et des directives suffisantes sont fournies à tous les niveaux pour faire connaître et comprendre les politiques et les procédures en matière de cartes d'achat.
- **C3-** Un coordonnateur des cartes d'achat est désigné, des procédures concernant l'émission et l'annulation des cartes d'achat sont en place, et un registre des cartes émises et annulées est tenu.
- **C4-** Les limites et autres restrictions des cartes d'achat sont examinées périodiquement en vue d'en assurer le caractère raisonnable par rapport à l'utilisation prévue.
- **C5-** Le respect des politiques et des procédures régissant les cartes d'achat est contrôlé.
- **C6-** Les achats sont faits uniquement par le détenteur de la carte et se situent à l'intérieur des limites d'utilisation et de crédit approuvées.
- **C7-** Les dépenses sont vérifiées pour en assurer l'exactitude et la conformité aux directives du CT et de l'APC sur l'utilisation des cartes d'achat.
- **C8-** Les achats et le relevé de la carte sont comparés mensuellement.
- **C9-** Une personne autre que le détenteur de la carte a un pouvoir de signature valide aux termes de l'article 34 de la LGFP.
- **C10-** Le traitement et le paiement sont faits en temps opportun de façon à éviter les frais d'intérêt.

6.6.1. Observations

Le coordonnateur national des cartes d'achat a la responsabilité de faire rapport et surveillance utilisant le site Internet des cartes d'achat de la Banque de Montréal (MasterCard) au nom des groupes sous la responsabilité du DGA. L'émission d'une nouvelle carte d'achat à un employé se fait selon le processus mis en œuvre par le coordonnateur national des cartes d'achat:

- l'employé remplit d'abord une demande et la fait examiner et approuver par son gestionnaire, qui doit posséder les pouvoirs délégués nécessaires aux termes de l'article 34 de la LGFP.
- Le gestionnaire fixe la limite de crédit de la carte en fonction de l'utilisation et des besoins financiers prévus.
- La demande est ensuite présentée au coordonnateur des cartes d'achat, qui fait une demande d'émission de carte en ligne au nom de l'employé auprès de la Banque de Montréal.
- Une carte est envoyée au coordonnateur des cartes d'achat. L'employé reçoit un formulaire d'acceptation des obligations qui comprend une liste des achats autorisés et interdits. Le détenteur de la carte et son gestionnaire signent le formulaire, le renvoient au coordonnateur des cartes d'achat et la carte est ensuite remise au détenteur nommé.

Tout changement de politique est communiqué par courriel aux personnes intéressées. De plus, le personnel administratif de la Direction générale est informé de toute modification de la politique au cours des réunions régulières de l'équipe.

L'utilisation de la carte d'achat et le remboursement du solde s'effectuent comme suit :

- lorsque l'employé utilise la carte pour faire un achat, il conserve la facture et consigne les détails de l'achat dans un registre. Chaque mois, on compare les données du registre à celles des factures et du relevé.
- Le codage financier des dépenses consignées dans le registre est effectué par le personnel administratif, le gestionnaire ou le détenteur de la carte.
- Le gestionnaire du titulaire de la carte donne son approbation en vertu de l'article 34 de la LGFP après avoir examiné le registre mensuel, le codage financier, le relevé MasterCard et les factures. Ces documents sont ensuite envoyés au centre de traitement des paiements.
- Les agents financiers veillent à ce que tous les documents nécessaires soient joints au relevé mensuel et autorisés en vertu de l'article 34 de la LGFP. Ils vérifient l'exactitude et l'intégralité du codage financier et s'assurent que le solde de la carte n'a pas déjà été payé le mois précédent. Si une lacune est détectée (p. ex. codage financier inexistant ou incorrect), ils communiquent avec le détenteur de la carte pour obtenir les renseignements nécessaires. Une fois l'information complète et exacte, la facture est estampillée aux fins de paiement.

6.6.2. Constatations

L'équipe de vérification a examiné sept (7) relevés de carte d'achat de cinq (5) employés. Les dossiers ont été vérifiés pour s'assurer qu'ils comprenaient un registre mensuel dûment rempli, signé par l'employé et son gestionnaire (article 34 de la LGFP) et accompagné des relevés de carte et des factures. On a également vérifié si des frais d'intérêt ont dû être déboursés. Tous les relevés ont été jugés conformes aux politiques et aux procédures.

Dans l'ensemble, les mécanismes de contrôle en place concernant l'émission et l'utilisation des cartes d'achat de même que le paiement du solde garantissent le respect des politiques.

6.6.3. Recommandation

Aucune recommandation additionnelle.

6.7. Frais de voyage

JAUNE	Améliorations moyennes requises	Certains mécanismes de contrôle sont en place et fonctionnent. Cependant, des problèmes importants, auxquels il faut remédier, ont été constatés. Ces problèmes risquent de compromettre l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels.
-------	---------------------------------	--

Pour déterminer si la diligence raisonnable est exercée dans le processus financiers liés aux voyages et si les contrôles en place sont suffisants pour assurer la conformité avec les politiques, nous avons utilisé les critères de vérification suivants:

- **C1-** Des directives et des procédures concernant les frais de voyage existent dans les groupes sous la responsabilité du DGA, et elles sont conformes aux politiques et aux directives du CT et de l'APC.
- **C2-** Une formation et des directives suffisantes sont fournies à tous les niveaux pour faire connaître et comprendre les politiques et les procédures en matière de frais de voyage.
- **C3-** Le respect des politiques et des procédures régissant les voyages est contrôlé.
- **C4-** Les voyages et les avances de voyage sont autorisés correctement avant le voyage (autorisation générale ou individuelle) et attestés aux termes de l'article 34 de la LGFP.
- **C5-** Les avances de voyage sont raisonnables et ne sont pas accordées aux employés détenteurs de cartes de voyage, et le paiement est approuvé par un responsable autorisé en vertu de l'article 33 de la LGFP.
- **C6-** Les demandes de remboursement de frais de voyage sont conformes aux directives en la matière du SCT, et l'exactitude ainsi que l'admissibilité des dépenses sont vérifiées.

- **C7-** Les demandes de remboursement comportent l'attestation aux termes de l'article 34 de la LGFP.
- **C8-** L'utilisation des cartes individuelles de voyage (CIV) est réservée aux voyages d'affaires autorisés.

6.7.1. Observations

L'utilisation de la carte de voyage AMEX est conseillée et de nombreux employés dans les groupes sous la responsabilité du DGA l'utilisent au lieu des avances de voyage. Les cartes superflues sont annulées pour réduire le risque qu'elles ne soient utilisées pour régler des dépenses inadmissibles. Lorsqu'un employé détenteur d'une carte de voyage quitte l'organisation, le coordonnateur des cartes doit remplir et signer un formulaire de départ et annuler la carte directement dans le site Web d'AMEX. Le formulaire est ensuite retourné au superviseur au moment du départ de l'employé.

Lorsqu'un gestionnaire autorise le voyage nécessaire d'un employé, ce dernier remplit un formulaire intitulé Autorisation de voyager et avance (AVA) – ou joint une copie de son autorisation générale de voyager (approuvée par le DGA ou le PCX) – et obtient la signature du gestionnaire du centre de coûts avant de prendre les dispositions de voyage. Si l'employé voyage en train ou en avion, il doit obtenir un numéro d'autorisation de voyage (NAV) et utiliser ce numéro pour réserver le voyage par l'entremise d'AMEX. Les NAV sont attribués par le coordonnateur des numéros d'autorisation de voyage. Les employés administratifs de chaque groupe consignent l'information sur le voyage (p. ex. date, nom du voyageur) dans le registre des NAV au moment où il attribue le numéro. Un relevé AMEX est produit une fois par mois, selon les voyages achetés par l'entremise du système. Les dépenses sont énumérées et résumées sur une page de couverture et les gestionnaires des centres de coûts la signent conformément à l'article 34 de la LGFP. Le relevé et la page de couverture signée sont envoyés en vue du traitement du paiement. Les formulaires Demande d'indemnité de voyage et Relevé des frais de voyage doivent être accompagnés des reçus nécessaires, signés et envoyés au gestionnaire du centre de coûts. Les demandes d'indemnité sont autorisées en vertu de l'article 34 de la LGFP par le gestionnaire du centre de coûts responsable, puis transmises au centre de traitement des paiements. Le personnel administratif fait le rapprochement entre les NAV sur l'AVA et la demande d'indemnité de voyage de l'employé, ainsi que les relevés AMEX des centres de coûts dans le cas des voyages aériens.

L'autorisation générale de voyager a été limitée à quelques employés clés dans les groupes sous la responsabilité du DGA au cours des dernières années (p. ex. DGA) pour mieux surveiller les frais de voyage.

6.7.2. Constatations

- Tous les frais de voyage sont accompagnés de justifications suffisantes et sont raisonnables.
- L'examen des opérations liées aux frais de voyage a donné les résultats suivants :
 - 12 des 26 (46 %) opérations n'étaient pas assorties d'une AVA ou d'une autorisation générale de voyage;

6.7.3. Recommandation

- 7) L'agent administratif doit veiller à ce qu'une Autorisation de voyager et avance (AVA) soit :
- dûment autorisée avant le voyage et qu'elle précise le nom du voyageur et le coût estimatif;
 - approuvée par le gestionnaire approprié aux termes de l'article 34 avant le voyage.

Réponse de la direction

D'accord. Dès maintenant toutes les autorisations de voyager comprendront le nom du voyageur, les coûts estimés et seront signées par le gestionnaire en vertu de l'article 34 avant le voyage.

6.8. Inventaire

Orange	Améliorations importantes requises	Les mécanismes de contrôle en place sont faibles. Plusieurs problèmes importants ont été constatés qui pourraient nuire à l'atteinte des objectifs du programme ou des objectifs opérationnels. Des mesures de gestion immédiates s'imposent pour corriger les lacunes constatées en matière de contrôle.
---------------	------------------------------------	---

Pour déterminer si le processus d'inventaire est exercé avec diligence et que les contrôles en place sont suffisants pour assurer la conformité aux politiques et les pratiques du CT et de l'APC, nous avons utilisé les critères de vérification suivants:

Biens dont la valeur se situe entre 1 000 \$ et 10 000 \$ et articles attrayants d'une valeur inférieure à 1 000 \$

- **C1-** Les articles visés par la directive, acquis après le 1^{er} avril 2007, sont inscrits au système financier.
- **C2-** La séparation des tâches concernant le processus de gestion de l'inventaire est adéquate.
- **C3-** La prise d'inventaire a eu lieu au cours des 24 derniers mois.

- **C4-** Des mesures sont en place pour s'assurer que les articles achetés sont consignés dans l'inventaire, quel que soit le mécanisme d'achat utilisé.

Biens d'une valeur supérieure à 10 000 \$

- **C5-** Les achats sont consignés dans le système de gestion des biens.
- **C6-** Les achats sont consignés dans le système financier STAR en temps opportun.
- **C7-** L'inventaire est fait régulièrement.
- **C8-** La séparation des tâches concernant le processus de gestion de l'inventaire est adéquate (acheteur, inscription aux livres, tenue des livres et disponibilité).

6.8.1. Observations

Les articles dont la valeur se situe entre 1 000 \$ et 10 000 \$ et les articles attrayants d'une valeur inférieure à 1 000 \$ devraient être officiellement surveillés et consignés dans le système de gestion financière STAR pour les groupes sous la responsabilité du DGA, pour chaque centre de coûts. L'équipe de vérification a pu confirmer ce fait au cours des entrevues avec les intervenants et en examinant la documentation qu'on lui a fournie. La plupart des articles qui feraient partie de cette catégorie pour les groupes sous la responsabilité du DGA sont les ordinateurs, les imprimantes, les téléphones cellulaires, les Blackberry, les caméras et autres appareils portatifs.

Le Bureau du dirigeant principal de l'information (DPI) dresse la liste des biens de TI et en assure le suivi à ses propres fins, mais la responsabilité du respect de la Politique de l'APC sur la gestion de l'inventaire incombe aux gestionnaires des différents centres de coûts. La plupart des agents administratifs ont déclaré qu'ils n'ont ni procédure, ni règle, ni directive officielle en vigueur en ce qui a trait à la gestion de l'inventaire, et qu'aucune prise d'inventaire de ces biens n'est effectuée régulièrement.

Les personnes interviewées ont toutefois dit qu'il y a très peu d'articles « attrayants » de moins de 1 000 \$ (dans certains cas, aucun) dans les groupes sous la responsabilité du DGA, et comme les agents administratifs connaissent personnellement les biens que détiennent chacun des membres de l'équipe, si un employé quitte l'APC, l'agent administratif veille à ce que cet employé remette les biens en sa possession à son dernier jour de travail.

Les personnes interviewées ont également dit que chacun des gestionnaires a la responsabilité d'autoriser l'achat et l'utilisation d'au plus deux types possibles de biens au nom de chacun de ses employés, soit un ordinateur portatif et un téléphone cellulaire par employé.

6.8.2. Constatations

Dans les groupes sous la responsabilité du DGA, les articles dont la valeur se situe entre 1 000 et 10 000 \$ de même que les articles attrayants dont la valeur est inférieure à 1 000 \$ ne sont ni surveillés ni consignés officiellement dans le système STAR.

La connaissance visuelle et personnelle que possèdent les agents administratifs des biens en possession d'employés constitue, aux dires de tous, le seul contrôle utilisé pour surveiller ces articles. Les dossiers sur l'inventaire (p. ex. une liste des téléphones cellulaires de chaque équipe) utilisés par le passé sont maintenant désuets et ne sont pas régulièrement mis à jour.

Les personnes interviewées ont indiqué qu'il n'y a pas de biens dont la valeur dépasse 10 000 \$ pour les groupes sous la responsabilité du DGA. Pour cette raison, les critères de vérification 5 à 8 (soit ceux qui portent sur les biens d'une valeur supérieure à 10 000 \$) n'ont pas été évalués.

Indépendamment du faible volume des articles en inventaire dans les groupes sous la responsabilité du DGA, l'équipe de vérification n'en conclut pas moins que les processus et les contrôles visant les articles dont la valeur se situe entre 1 000 \$ et 10 000 \$ et les articles attrayants dont la valeur est inférieure à 1 000 \$ sont faibles et devraient être renforcés pour réduire les risques financiers et autres pour les groupes sous la responsabilité du DGA et à l'Agence Parcs Canada.

6.8.3. Recommandation

- 8) Chaque agent administratif des groupes sous la responsabilité du DGA doit veiller à ce que :
- tout l'inventaire soit consigné et tenu à jour dans STAR, par centre de coûts;
 - des procédures de prise d'inventaire soient établies et que des inventaires soient planifiés et réalisés régulièrement;
 - les gestionnaires surveillent les articles en inventaire dont la valeur se situe entre 1 000 \$ et 10 000 \$ de même que les articles attrayants dont la valeur est inférieure à 1 000 \$ dans leur centre de coûts et fassent régulièrement rapport à cet égard.

Réponse de la direction

D'accord. Un adjoint administratif dans chaque centre de coûts sera formé sur l'utilisation du module d'entretien du matériel de STAR pour l'enregistrement d'inventaire d'ici le 31 mars 2011. Tous les inventaires seront identifiés et consignés dans STAR d'ici le 31 juillet 2011. Dans l'intérim, papier ou électronique (par exemple, un inventaire sous forme de feuilles de calcul sera créé pour chaque centre de coûts où il n'existe pas encore). Les nouveaux articles seront ajoutés à l'inventaire au fur et à mesure qu'ils sont acquis.

6.9. Codage

VERT	Sous contrôle	Les mécanismes de contrôle fonctionnent comme prévu et aucune autre mesure ne s'impose pour l'instant.
------	---------------	--

Pour confirmer si le codage financier est exécuté comme il se doit et si la gestion du codage financier fait l'objet d'une diligence raisonnable, et pour assurer la haute direction de l'exactitude de la classification et du codage des opérations financières, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- **C1-** Des directives et des procédures sur le codage existent dans les groupes sous la responsabilité du DGA.
- **C2-** Une formation et des directives suffisantes sont fournies à tous les niveaux pour faire connaître et comprendre les politiques et les procédures de codage.
- **C3-** L'observation du plan comptable est contrôlée.
- **C4-** Le codage est fait par des personnes possédant les connaissances requises.
- **C5-** Le codage est validé lorsqu'il est consigné dans le SAP (système financier).

6.9.1. Observations

Il existe dans les groupes sous la responsabilité du DGA des directives sur le codage, un plan comptable et des procédures, y compris une description des pouvoirs et des responsabilités en matière de codage financier. Les personnes interviewées ont dit qu'il était facile de consulter les politiques applicables à l'administration financière de la Direction générale dans l'intranet et qu'elles savaient où trouver les politiques et les procédures de l'APC si elles avaient besoin de références.

Tout le personnel responsable du codage qui a été interviewé a dit qu'il avait reçu de la formation pour remplir ses fonctions de gestion financière (soit F101 et F201) et a confirmé qu'il suivait les directives de l'APC, fondées sur le plan comptable officiel, pour coder les opérations financières.

L'examen des opérations a confirmé que le codage financier de toutes les factures vérifiées était exact et conforme au plan comptable de l'APC. De plus, le personnel administratif ou le gestionnaire approprié, l'un comme l'autre doté du pouvoir valide de signer aux termes de l'article 34 de la LGFP, effectuait le codage financier des dépenses; chaque opération vérifiée comprenait les noms et les codes d'identification exacts sur les factures ou les pièces

justificatives; les opérations étaient inscrites dans le bon compte du grand livre et les codes d'activité inscrits sur chaque facture ou pièce de chaque opération étaient exacts.

La politique sur la vérification et l'échantillonnage des comptes prévoit le cadre dans lequel doit s'effectuer la vérification efficace et efficiente des comptes à payer et à régler, tout en assurant le degré de contrôle exigé. Elle prévoit en outre une approche fondée sur les risques pour la surveillance et la vérification, notamment une vérification postérieure qui doit être faite à partir d'un échantillon choisi d'opérations de faible risque. Les examens ont confirmé que le personnel financier vérifiait les aspects les plus pertinents de chaque opération avant le paiement. Les opérations d'une grande valeur pécuniaire, de risqué élevé ou de nature délicate sont exclues des ensembles échantillonnés et sont entièrement examinées à l'étape du paiement pour s'assurer de l'exactitude du codage financier.

Il a été observé que les agents financiers examinaient le codage financier pour s'assurer de son exactitude et de son intégralité. Ce n'est qu'une fois l'information complète et exacte que la facture est estampillée aux fins de paiement. Il y a une vérification suffisante du codage financier, au moyen d'une approche fondée sur les risques pour l'échantillonnage et la vérification, et cette approche donne une assurance raisonnable que les processus de codage financier sont dûment respectés.

6.9.2. Constatations

Le personnel de l'APC dispose de directives et de procédures précises et uniformes pour coder correctement les opérations financières et la gestion du codage financier fait l'objet d'une diligence raisonnable.

Tous les employés des groupes sous la responsabilité du DGA reçoivent une formation suffisante pour s'acquitter de leurs responsabilités en matière de codage financier. De plus, il y a suffisamment de tribunes et de méthodes pour communiquer avec les collègues et obtenir leur aide au besoin.

Le codage financier de toutes les factures vérifiées était exact et conforme au plan comptable de l'APC; ces opérations étaient également correctement codées dans STAR (système financier SAP).

6.9.3. Recommandation

Aucune recommandation additionnelle.