

## **Rapport de vérification final**

# **Vérification de l'intégrité des données Système de subventions et de contributions de Lotus Notes**

**avril 2008**

## Table des matières

<b>ÎÄÄÀÒÙøÙ</b>	<b>Ù</b>
<b>ÉãøĐúÝÚóÙĐã</b>	<b>"</b>
<i>Contexte</i> .....	<i>1</i>
<i>Objectifs</i> .....	<i>1</i>
<i>Portée et approche</i> .....	<i>2</i>
<b>íŮŸÿòÒõ' øŮŮÄÄÀòáúÒòÙĐãŮ Ůõ øŮđĐãŮŮŮ úŮ ÿÒ úŮøŮŮóÙĐã</b>	<b>„</b>
<b>INTÉGRITÉ ET EXACTITUDE DES DONNÉES</b> .....	<b>3</b>
<i>Exactitude, intégrité et vérifications d'autorisation</i> .....	<i>3</i>
<i>Traitement des données erronées</i> .....	<i>4</i>
<i>Intégrité du traitement des données</i> .....	<i>5</i>
<i>Mise en concordance et rapprochement des extrants</i> .....	<i>5</i>
<b>ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLES GÉNÉRAUX</b> .....	<b>6</b>
<i>Droits d'accès accordés aux utilisateurs</i> .....	<i>8</i>
<i>Signalement et résolution des problèmes</i> .....	<i>9</i>
<i>Surveillance des contrôles internes</i> .....	<i>10</i>

## Sommaire

L'ancienne Direction générale de la promotion et des programmes de la santé (DGPPS), qui fait maintenant partie de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC), a élaboré le Système de subventions et de contributions (S et C) de Lotus Notes (ci-après, le Système) afin de gérer et de surveiller toutes les activités relatives aux S et C. Le personnel de première ligne de Santé Canada (de toutes les directions générales sauf la DGSPNI) utilise tous les jours le Système en tant qu'outil de suivi de la gestion de projets et pour produire des rapports sur des projets financés par des S et C de nature statistique, financière et narrative. Le Système comprend des informations sur les projets financés par des S et C de même que des données financières sur les engagements et versements qui s'agencent avec celles du système financier du Ministère (SAP).

Le Système des applications de gestion intégrée des ressources (SAGIR) de Santé Canada utilise le SAP pour la saisie des transactions, l'interface avec divers systèmes internes, comme le Système. Les données du SAP servent à produire des rapports financiers et de gestion qui sont ensuite utilisés pour la gestion efficace des ressources et de l'actif du Ministère. L'ensemble des engagements pour l'année 2005-2006 traités dans le Système représentent au total environ 502 millions de dollars.

Les deux objectifs de la présente vérification étaient les suivants :

- a) déterminer la qualité des données, en ce qui concerne leur intégrité et leur exactitude, des systèmes qui s'agencent avec le SAGIR/SAP;
- b) fournir une évaluation globale de l'environnement des contrôles internes entourant ces systèmes.

Le Bureau de la vérification et de la responsabilisation a mené la vérification, conformément à la *Politique sur la vérification interne* du gouvernement du Canada.

En conclusion, nous n'avons relevé aucun problème grave relatif à l'intégrité des données au cours de la présente vérification. Toutefois, le Système ne produit pas de totaux de contrôle pour qu'il soit possible de comparer les intrants et les extrants à ceux du SAP. Il est nécessaire de disposer de contrôle de la mise en concordance des données qui sont agencées du Système avec celles du SAP. Sinon, il existe un risque d'ignorer si toutes les données ont été agencées avec celles du SAP. De façon générale, l'environnement des contrôles fonctionne de façon satisfaisante; toutefois, il faut améliorer la documentation sur les procédures opérationnelles pour assurer la cohérence et la pérennité des données.

## Introduction

### Contexte

L'ancienne Direction générale de la promotion et des programmes de la santé (DGPPS), qui fait maintenant partie de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC), a élaboré le Système de subventions et de contributions (S et C) de Lotus Notes (ci-après, le Système) afin de gérer et de surveiller toutes les activités relatives aux S et C. Le personnel de première ligne de Santé Canada (de toutes les directions générales sauf la DGSPNI) utilise tous les jours le Système en tant qu'outil de suivi de la gestion de projets et pour produire des rapports sur des projets financés par des S et C de nature statistique, financière et narrative.

Le Système comprend des informations sur les projets financés par des S et C de même que des données financières sur les engagements et versements qui s'agencent avec celles du système financier du Ministère (SAP). L'ensemble des engagements pour l'année 2005-2006 traités dans le Système représentent au total environ 502 millions de dollars.

Le Système des applications de gestion intégrée des ressources (SAGIR) de Santé Canada utilise le SAP pour la saisie des transactions, l'interface avec divers systèmes internes, comme le Système. Les données du SAP servent à produire des rapports financiers et de gestion qui sont ensuite utilisés pour la gestion efficace des ressources et de l'actif du Ministère.

La vérification a été menée par le Bureau de la vérification et de la responsabilisation, conformément au plan de vérification en fonction du risque de Santé Canada, 2006-2007 à 2008-2009. Le plan de vérification a été approuvé par le Comité ministériel de vérification et d'évaluation le 4 octobre 2006. La vérification est conforme à la *Politique sur la vérification interne* du gouvernement du Canada.

### Objectifs

Les deux objectifs de la présente vérification étaient les suivants :

- déterminer la qualité des données, en ce qui concerne leur intégrité et leur exactitude, des systèmes qui s'agencent avec le SAGIR/SAP;
- fournir une évaluation globale de l'environnement des contrôles internes entourant ces systèmes.

Les secteurs d'intérêt de la vérification comprennent les suivants.

- **Intégrité et exactitude des données**
  - modifications automatisées d'un champ dans le Système;
  - contrôles pour veiller à l'agencement réussi de toutes les données;
  - contrôles des transactions;
  - traitement des erreurs;

- répartition des responsabilités;
- **Environnement des contrôles généraux**
  - contrôles des accès;
  - gestion des changements;
  - sauvegardes et rétablissement;
  - signalement et résolution de problèmes;
  - surveillance interne;
  - gestion de la configuration.

## Portée et approche

La présente vérification porte sur le Système de subventions et de contributions qui s'agence avec le SAGIR/SAP. La vérification de l'interface du Système S et C de Lotus Notes a été menée dans la région de la capitale nationale. La vérification a porté sur les données du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2006. Nous avons effectué la vérification de données de l'année civile 2006 parce que le Système traite des accords de contribution pluriannuels qui reposent sur l'année civile et non sur l'année financière du gouvernement.

Nous avons mené la vérification conformément aux paramètres suivants.

- La COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) de la société ISACA, qui est un modèle de gouvernance des TI;
- La *Politique sur la vérification interne* du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Dans le cadre de la vérification, nous avons principalement mené des entrevues avec des experts fonctionnels de Santé Canada, examiné la documentation pertinente et mis à l'essai les contrôles généraux du système informatique et des applications relativement à l'interface du Système avec le SAP. Le programme relatif aux accords de contribution n'a pas été mis à l'essai.

La vérification comprenait l'examen et la validation des données saisies, les contrôles d'accès logique ainsi que le traitement et la saisie des autorisations et des exceptions. Parmi les documents que nous avons examinés, mentionnons les manuels techniques, d'utilisation et de formation relativement aux interfaces. Nous avons recueilli et analysé des données transférées du Système au SAP au cours de l'année civile 2006. Nous avons également effectué des essais particuliers sur la comparaison des informations contenues dans les fichiers et de celles des fichiers réels des Programmes/Finances.

Nous avons mis à l'essai un échantillon de 24 projets dont les données sont agencées entre Système et le SAP. Nous avons choisi des fichiers dans l'année civile 2006. Il a été impossible de mettre à l'essai les données détaillées au niveau du champ parce que l'interface du Système ne peut retenir ce type d'informations après l'agencement des données avec celles du SAP. Selon le Centre d'excellence des S et C, le traitement nécessaire pour retenir toutes les données détaillées des champs réduirait le rendement du Système.

## Résultats, recommandations et réponses de la direction

### Intégrité et exactitude des données

#### Exactitude, intégrité et vérifications d'autorisation

Les intrants doivent faire l'objet de divers contrôles pour ce qui est de leur exactitude, de leur intégrité et de leur validité. Ils doivent être corrigés le plus rapidement possible. Actuellement, ils sont soumis à des contrôles d'application intégrés minimaux de leur intégrité, de leur validité et de leur exactitude.

Les contrôles de validité sont menés par une inspection visuelle des données saisies et sont sujets à l'erreur humaine. Il est possible que des données incorrectes sur le financement ou le code de projet soient saisies et qu'elles doivent donc être corrigées après la saisie initiale. Nous avons également relevé des projets dont le financement dépassait les budgets.

La validité des données saisies et la vérification des erreurs dans le Système reposent sur le SAP. En cas d'erreur, les codes de l'erreur sont renvoyés à la source de la saisie des données aux fins de rectification et le personnel du service de dépannage (Logics Help Desk) est informé que des corrections doivent être apportées.

Nous constatons que si des contrôles plus rigoureux des montants et du code financier ne sont pas mis en œuvre, les informations financières d'un certain pourcentage de projets devront toujours être saisies à deux reprises. Cette situation peut entraîner des retards dans le traitement des paiements et des données incomplètes ou inexactes.

#### Recommandation n° 1

*Le directeur général, Direction des opérations financières, Direction générale du contrôleur ministériel doit veiller à ce que la mise à jour du Système comprenne davantage de modifications automatisées.*

#### Réponse de la direction

Accepté avec conditions. Une mise à jour du Système qui comprendrait davantage de modifications automatisées demanderait le déploiement d'importants efforts pour la reconception de son interface avec celle du SAP. Toutefois, une étude visant à déterminer un système de S et C automatisé pour tout le Ministère est actuellement en cours. Ces modifications automatisées supplémentaires seront incorporées à la mise en œuvre de la solution retenue par le Ministère. Entretemps, les contrôles actuellement effectués par le Centre d'expertise sur les S et C continueront d'être appliqués. Ils comprennent l'identification automatisée des échecs des transactions entre les interfaces et la rectification manuelle des problèmes par le Centre ou le créateur de la transaction. En outre, puisque ces transactions sont suivies quotidiennement, les risques de retardement du traitement des paiements sont minimaux.

## Traitement des données erronées

Il faut concevoir et mettre en œuvre des procédures relativement à la correction et à la resoumission des données erronées.

Il n'existe pas de procédures officielles quant à la correction et à la resoumission des intrants erronés. Toutefois, il est possible de détecter les intrants erronés par un contrôle correctif quand le SAP essaie de valider une transaction avec le Système. Quand il relève une erreur, le SAP l'envoie au programme Batch Notes Interface to SAP (BNITS), lequel l'enregistre et la renvoie au document de projet original du Système.

Les membres du personnel du service de dépannage du Système vérifient la présence d'erreurs sur une base ponctuelle et, le cas échéant, les rectifieront (s'ils disposent de l'autorité à cet effet) ou les renverront aux utilisateurs qui les ont créées. Les erreurs non détectées exposent le Ministère au risque que présentent des données inexacts ou incomplètes.

Il faut également concevoir des procédures relatives au traitement des erreurs lors de la saisie des données pour s'assurer raisonnablement que des erreurs et des irrégularités sont détectées, signalées et corrigées. Il n'existe pas non plus de procédures officielles relatives à l'examen des erreurs lors de la saisie des données.

Nous avons observé un risque de retard potentiel dans le traitement des engagements liés au SAP en raison d'erreurs dans le document source du Système qui ne seraient pas traitées en temps opportun. En ne traitant pas les erreurs dans le document source du Système en temps opportun, le Ministère s'expose au risque que ses données soient inexacts ou incomplètes. Les membres du personnel du service de dépannage du Système prévoient lancer un processus de signalement quotidien des erreurs en vertu duquel ils pourront soit les rectifier (s'ils disposent de l'autorité à cet effet), soit les renvoyer aux utilisateurs qui les ont créées pour que ces derniers les résolvent.

## Recommandation n° 2

*Le directeur général, Direction des opérations financières, Direction générale du contrôleur ministériel doit documenter les procédures relatives au traitement des intrants erronés. Au minimum, ces procédures doivent comprendre les suivantes :*

- *détection des erreurs;*
- *résolution des erreurs;*
- *ordre de priorités parmi les erreurs;*
- *contrôle des erreurs pour veiller à ce que les corrections soient saisies avec exactitude.*

## **Réponse de la direction**

D'accord. Comme nous l'avons indiqué à la recommandation n° 1, le service de dépannage du Système a déjà lancé un processus de signalement quotidien des erreurs. Nous prévoyons que la documentation officielle des procédures sera terminée d'ici le 31 mars 2008.

## **Intégrité du traitement des données**

Il faut concevoir des procédures relatives au maintien de la séparation des tâches et à la vérification régulière des travaux effectués par les utilisateurs par rapport à leurs rôles.

Les procédures mises en œuvre pour veiller à ce que la séparation des tâches de l'utilisateur soit mise à jour et régulièrement vérifiée par rapport à ses rôles ne sont pas documentées. Ainsi, les agents financiers peuvent, par leur accès éditeur (editor), mettre à jour les données financières en apportant des modifications aux projets liées aux S et C. Le Ministère s'expose par conséquent au risque que des utilisateurs assument des rôles conflictuels. Cette situation peut entraîner des données inexactes dans le Système S et C si un utilisateur saisit des informations sur les paiements et les modifie ensuite sans en avoir l'autorisation appropriée.

## **Recommandation n° 3**

*Le directeur général, Direction des opérations financières, Direction générale du contrôleur ministériel doit veiller au maintien de la séparation adéquate des fonctions. Les procédures doivent inclure une définition des droits de chaque type d'utilisateur et des droits qui ne doivent pas être accordés pour chaque type d'utilisateur.*

## **Réponse de la direction**

D'accord. Cependant, l'explication des rôles et des responsabilités des utilisateurs a toujours fait partie de la formation sur le Système de S et C, laquelle est offerte à de nombreuses occasions tout au long de l'année. La documentation sur la formation comprend également les exigences en matière de séparation appropriée des fonctions de même que les définitions des droits qui doivent et ne doivent pas être octroyés pour chaque type d'utilisateur.

## **Mise en concordance et rapprochement des extraits**

Il faut concevoir des procédures relatives à la mise en concordance régulière des extraits avec les totaux de contrôle pertinents. Il faut instaurer des pistes de vérification et faciliter le retraçage du traitement des transactions et le rapprochement des données erronées.

Sans totaux de contrôle, la direction risque de ne pas savoir si toutes les informations du Système ont réellement été agencées avec celles du SAP. Cependant, un contrôle correctif serait probablement exercé quand un destinataire informerait le Ministère qu'il n'a pas reçu le paiement correct dans les délais appropriés.



Les transactions de paiement sont rapprochées chaque mois au début de chaque période. En cas d'erreurs, un courriel standard est envoyé au vérificateur financier de chaque projet particulier pour lui demander d'apporter des corrections au projet. Les erreurs communes sont documentées pour faire en sorte que des mesures appropriées soient prises en vue d'éviter leur répétition et soient incluses dans le cadre du programme de formation sur le Système.

Nous observons un suivi insuffisant sur les corrections des erreurs, ce qui pourrait rendre des données inexactes ou incomplètes.

#### **Recommandation n° 4**

*Le directeur général, Direction des opérations financières, Direction générale du contrôleur ministériel doit incorporer les totaux de contrôle au processus de rapprochement du Système et mettre en œuvre des procédures et les documenter pour veiller à la correction des erreurs et à la resoumission des données corrigées en temps opportun.*

#### **Réponse de la direction**

D'accord. Nous effectuons à présent des rapprochements mensuels.

### **Environnement de contrôles généraux**

#### **Gestion des changements (Définition et documentation relatives aux intrants, à l'interface et aux extrants)**

La méthodologie du cycle d'élaboration des systèmes de l'organisation exige les éléments suivants :

- mécanismes adéquats de définition et de documentation des exigences en matière d'intrants pour tout projet d'élaboration ou de modification d'application ou de système;
- spécification, conception et documentation adéquates de toutes les interfaces externes et internes;
- mécanismes adéquats de définition et de documentation des exigences en matière d'extrants pour tout projet d'élaboration ou de modification d'application ou de système.

Nous n'avons observé aucun détail sur la méthodologie du cycle d'élaboration des systèmes en ce qui concerne les exigences et les attentes en matière de documentation des intrants, des extrants et des interfaces. Les détails de la mise à l'essai effectuée (comme les environnements d'intégration et d'acceptation par les utilisateurs) avant la production (p. ex. élaboration et assurance qualité) ne sont pas non plus documentés.

La méthodologie actuelle du cycle d'élaboration des systèmes du Système comprend les étapes suivantes :

- étape 1 – enquête sur la demande, collecte des exigences opérationnelles;
- étape 2 – élaboration et mise à l'essai;
- étape 3 – promotion de l'élaboration à l'assurance qualité (AQ);
- étape 4 – mise à l'essai de l'acceptation des clients;
- étape 5 – amélioration.

Nous avons examiné un échantillon de sept demandes d'amélioration. De cet échantillon, les exigences de trois demandes sur sept étaient vagues ou inexistantes.

Le Ministère risque de subir des temps d'arrêt excessifs en raison des efforts déployés par l'équipe chargée de l'élaboration pour définir spécifiquement les exigences de la direction. Nous constatons également un risque que des fonctions soient élaborées sans l'approbation de la direction et que les projets d'élaboration entrepris ne répondent pas aux attentes fonctionnelles et de qualité du client. Le temps d'arrêt excessif et la mise en œuvre de changements non autorisés peuvent entraîner des données inexacts et incomplètes.

### **Recommandation n° 5**

*Le directeur général, Direction des opérations financières, Direction générale du contrôleur ministériel doit :*

- a) mettre en œuvre des procédures relatives à la documentation des spécifications des intrants, des extrants et des interfaces et à leur approbation au niveau approprié;*
- b) documenter les exigences détaillées en matière de mise à l'essai.*

### **Réponse de la direction**

D'accord. Nous avons déjà apporté d'importantes améliorations en ce qui concerne les changements et l'amélioration du Système. Le Centre d'expertise a mis en œuvre un « processus de demande d'amélioration des systèmes » officiel, en vertu duquel toute demande doit être approuvée par le responsable de l'équipe, Opérations et Systèmes, avant d'être soumise à l'équipe chargée de l'élaboration des systèmes.

Au moment de la vérification, toutes les demandes d'amélioration des systèmes passaient, et passent toujours, par une demande dans la base de données « demande à la Direction générale des services de gestion (DGSG) », qui sert à consigner, à suivre, à estimer et à mettre à l'essai toutes les exigences en matière d'élaboration.

En outre, la base de données « demande à la DGSG » tient compte également de l'ordre des priorités dans les demandes d'amélioration par degré d'urgence. Les réparations d'urgence reçoivent la priorité.

L'utilisation appropriée de la base de données mentionnée ci-dessus doit atténuer les risques relevés dans le cadre de la présente observation de vérification.

### **Droits d'accès accordés aux utilisateurs**

Les droits d'accès des utilisateurs aux systèmes sont gérés centralement et reposent sur les besoins opérationnels des utilisateurs et les exigences de leur poste, qui sont définis et documentés. Les droits d'accès demandés sont approuvés par le gestionnaire responsable de l'utilisateur et mis en œuvre par la personne responsable de la sécurité. Il faut concevoir des procédures relatives à l'examen et à la confirmation périodiques de ces droits d'accès.

Actuellement, les droits d'accès des utilisateurs au Système ne sont pas officiellement demandés ni ne sont approuvés. Nous avons observé que la gestion des comptes d'utilisateur du Système était problématique en raison de leur conception. Une demande de création d'un nouveau compte d'utilisateur ou de changement d'un compte d'utilisateur existant peut être formulée verbalement ou être envoyée par l'intermédiaire d'un courriel et peut être faite par l'utilisateur ayant besoin de l'accès. En outre, il n'existe aucun examen périodique des droits d'accès des utilisateurs ni aucune procédure relative à l'examen ou à la confirmation périodique des droits d'accès.

L'accès au Système n'est pas fondé sur des besoins opérationnels et des exigences d'emploi de l'utilisateur qui sont définis et documentés. Nous n'avons observé aucune procédure officielle pour s'assurer que les droits d'accès des utilisateurs sont demandés, approuvés et accordés selon des responsabilités d'emploi documentées et définies.

Le Ministère s'expose au risque que des utilisateurs ayant des droits d'accès inadéquats puissent accéder à l'application du Système, ce qui peut entraîner une saisie ou des changements non autorisés de données, les rendant inexacts ou incomplètes.

### **Recommandation n° 6**

*Le directeur général, Direction des opérations financières, Direction générale du contrôleur ministériel doit mettre en œuvre et documenter des procédures officielles qui servent à :*

- a) *demander que la création de nouveaux comptes d'utilisateur et le changement ou la suppression de comptes existants soient fondés sur les responsabilités des utilisateurs;*
- b) *passer en revue régulièrement l'accès des utilisateurs au Système pour vérifier qu'il est fondé sur leurs responsabilités.*

### **Réponse de la direction**

D'accord. Le Centre d'expertise prévoit mettre en œuvre un processus de demande ou de changement officiel des comptes d'utilisateur dans les six prochains mois. Ce processus sera fondé sur les responsabilités inhérentes au poste de l'utilisateur.

Le Centre d'expertise a mis en œuvre un « processus de rapport sur les activités des utilisateurs » dans le cadre duquel l'activité et l'inactivité des utilisateurs sont surveillées sur une base mensuelle. Les comptes inactifs sont désactivés.

### **Signalement et résolution des problèmes**

Le personnel responsable de la gestion de la TI doit mettre en œuvre un système de gestion de problème pour s'assurer que tous les événements opérationnels qui ne font pas partie des activités standard (incidents, problèmes et erreurs) sont consignés, analysés et résolus en temps opportun. Les procédures relatives aux changements apportés d'urgence au programme doivent être rapidement examinées, documentées, approuvées et faire l'objet de rapports.

Nous n'avons observé aucune procédure officielle documentée relative à la gestion des problèmes et à la mise en œuvre de changements apportés d'urgence. De même, il n'existe aucune procédure documentée exigeant l'approbation de la direction pour la correction de certains types de problèmes relatifs au système survenus pendant la production.

Cette situation expose le Ministère au risque que les changements d'urgence ne soient pas toujours traités d'une façon appropriée et cohérente, ce qui peut entraîner la présence de données inexacts et incomplètes.

### **Recommandation n° 7**

*Le directeur général, Direction des opérations financières, Direction générale du contrôleur ministériel doit mettre en œuvre et documenter les procédures relatives à la gestion des problèmes, à la surveillance des changements et à l'apport de changements d'urgence. Ces procédures doivent inclure ces éléments, sans toutefois s'y limiter :*

- *identification des changements à apporter;*
- *approbation des changements;*
- *mise en œuvre de corrections d'urgence;*
- *estimation des changements.*

### **Réponse de la direction**

D'accord. Veuillez consulter la réponse de la direction à la recommandation n° 5.

## **Surveillance des contrôles internes**

La direction doit surveiller l'efficacité des contrôles internes dans le cours normal des opérations par des activités de gestion et de surveillance, de comparaisons, de rapprochements et d'autres mesures courantes. Les contrôles internes doivent se dérouler rapidement pour que les erreurs et les incohérences soient mises en lumière et corrigées avant d'avoir une incidence sur la production et la prestation.

Actuellement, les contrôles internes ne sont pas préventifs et n'ont pas lieu à un rythme qui met rapidement en lumière les erreurs et les incohérences. Par conséquent, il n'y a aucune garantie que le traitement ne connaîtra pas d'incidence en raison des erreurs et des incohérences.

Nous avons observé que la seule surveillance des contrôles internes a lieu pendant le rapprochement mensuel du SAP et du Système. Hormis cette activité, aucune surveillance de l'efficacité des contrôles internes n'est effectuée. Nous constatons donc un risque que les contrôles internes ne soient généralement pas aussi efficaces qu'ils en ont l'air et que des incohérences ne puissent être relevées avant la fin du mois pendant le processus mensuel de rapprochement. Cette situation peut entraîner la présence de données inexactes ou incomplètes dans la base de données du Système.

### **Recommandation n° 8**

*Le directeur général, Direction des opérations financières, Direction générale du contrôleur ministériel doit documenter et mettre en œuvre des procédures relatives à la surveillance régulière et plus fréquente.*

### **Réponse de la direction**

D'accord. Comme pour ce qui est de la réponse de la direction à la recommandation n° 4, le processus mensuel de rapprochement doit suffire à atténuer correctement les risques posés par le manque de contrôles internes.