

**VÉRIFICATION DES PRINCIPAUX PROCESSUS  
FINANCIERS DU CENTRE DE SERVICES DE QUÉBEC**

**RAPPORT FINAL**

**Rédigé par :**

**Bureau de Vérification interne et de l'Évaluation**

**Novembre 2009**

**Sa Majesté la reine du Canada, représentée par  
le Directeur général de Parcs Canada, 2010  
Catalogue No. : R60-3/2-30-2010F-pdf  
ISBN : 978-1-100-93207-1**

## TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE .....	4
1. CONTEXTE .....	7
2. OBJECTIFS ET PORTÉE .....	7
3. MÉTHODE .....	7
4. DÉCLARATION D'ASSURANCE .....	8
5. CONCLUSION .....	8
6. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS .....	9
6.1 Cadre de contrôle de gestion .....	9
6.2 Frais d'accueil et de nourriture .....	14
6.3 Télécommunications .....	16
6.4 Inventaires .....	21
6.5 Passation des marchés .....	24
6.6 Paiements aux fournisseurs .....	26
6.7 Codage financier .....	29

## SOMMAIRE

L'Agence Parcs Canada (APC) procède à des vérifications cycliques des principales pratiques financières, administratives et de gestion ayant cours dans les unités de gestion et 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 Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et de l'Agence Parcs Canada (APC). La vérification menée au Centre de services de Québec a été réalisée dans le cadre de ce programme de vérifications cycliques.

Les objectifs de cette vérification consistaient à déterminer si les principaux processus de gestion faisaient bien l'objet d'une diligence raisonnable et à garantir à la haute direction que les processus et contrôles en place au Centre de services de Québec pour limiter les risques de non-conformité aux politiques du SCT et de l'APC étaient adéquats.

L'exercice comprenait l'examen du cadre de contrôle de la gestion (CCG) financière et des principaux processus des secteurs financiers suivants : frais d'accueil et nourriture, télécommunications, gestion de l'inventaire, passation de marchés, paiements aux fournisseurs et codage financier. Cette vérification couvrait principalement la période du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 mars 2009.

La méthode de vérification comprenait une revue des documents pertinents, des entrevues avec le personnel du Centre de services de Québec et du bureau du Dirigeant principal de l'information ainsi qu'un échantillonnage de transactions dans les principaux secteurs financiers. La visite du Centre de services de Québec a eu lieu du 15 au 19 juin 2009.

À notre avis, le travail de vérification effectué et les éléments de preuve réunis sont suffisants pour étayer les conclusions énoncées dans le présent rapport de vérification.

Dans l'ensemble, nous avons trouvé que les fonctions financières et administratives sont suffisamment efficaces pour assurer une diligence raisonnable dans l'application de la majorité des processus de gestion examinés ainsi que pour garantir à la haute direction que les contrôles mis en place au Centre de services de Québec (CSQ) pour limiter les risques de non-conformité aux politiques et pratiques du SCT et de l'APC sont adéquats.

Nous avons tout de même identifié un processus financier soit la télécommunication où des améliorations doivent être apportées aux procédures actuelles afin de renforcer les contrôles et améliorer la conformité aux politiques en vigueur. Des recommandations spécifiques ont été adressées au Directeur du Centre de services de Québec ainsi qu'au Dirigeant principal de l'information. Une cote distincte a été notée pour le centre de

service et le bureau du Dirigeant principal de l'information (BDPI) afin de refléter la situation présente.

Sommaire des cotes d'évaluation de la vérification pour le Centre de services de Québec:

Réf	Processus de gestion	Cote
6.1	Cadre de contrôle de la gestion	<b>BLEU - Améliorations mineures requises</b>
6.2	Frais d'accueil et de nourriture	<b>VERT – sous contrôle</b>
6.3	Télécommunications – CSQ	<b>BLEU- Améliorations mineures requises</b>
	Télécommunications- BDPI	<b>JAUNE- Améliorations moyennes requises</b>
6.4	Inventaires	<b>BLEU- Améliorations mineures requises</b>
6.5	Passation des marchés	<b>VERT – sous contrôle</b>
6.6	Paiements aux fournisseurs	<b>BLEU- Améliorations mineures requises</b>
6.7	Codage financier	<b>VERT – sous contrôle</b>

Nous présentons ci-dessous la liste des recommandations formulées dans le rapport à l'intention du directeur du Centre de services de Québec et du Dirigeant principal de l'information:

Le Directeur du Centre de services de Québec doit :

- 1) S'assurer de maintenir un organigramme à jour afin de clairement identifier les rôles et responsabilités des membres de son équipe.
- 2) S'assurer que les délégations de pouvoir appropriées sont en place afin de limiter les risques inhérents à une pratique non conforme.
- 3) Mettre en place un processus pour s'assurer que les utilisateurs reconnaissent leur obligation concernant la politique sur l'utilisation des téléphones cellulaires et autres dispositifs sans fil.
- 4) Mettre en place un processus de vérifications sporadiques effectuées à partir des relevés mensuels afin d'assurer une utilisation appropriée des dispositifs sans fil.
- 8) S'assurer que les transferts d'équipements sont inscrits au module de maintenance du système financier STAR dans un délai raisonnable.

- 9) S'assurer de procéder à un inventaire physique aux 2 ans afin de confirmer l'existence des biens inscrits aux livres.
- 10) S'assurer que la date de réception apparaît sur les factures afin de suivre le cheminement chronologique des transactions.
- 11) S'assurer que les pièces justificatives sont suffisamment détaillées afin de confirmer la nature de la dépense.
- 12) Évaluer la possibilité d'instaurer un registre pour les cartes d'achat (Star ou formulaires maison) afin de faciliter la réconciliation avec l'état de compte ainsi que la saisie au système financier.
- 13) S'assurer que la signature de la personne ayant le pouvoir de payer sera clairement indiqué pour le paiement de carte d'acquisition qui comporte des achats pour plus d'un centre de coût.

Le Dirigeant principal de l'information doit :

- 5) S'assurer d'uniformiser toute demande d'acquisition de dispositif sans fil (incluant les téléphones cellulaires) afin de bien documenter les informations requises.
- 6) S'assurer que les demandes non-standards obtiennent l'autorisation nécessaire du DPI avant de procéder auprès de TPSGC.
- 7) Mettre en place un système de surveillance de l'acquisition et de l'utilisation des dispositifs sans fil afin d'assurer la conformité à la politique par les administrateurs désignés.

## 1. CONTEXTE

L'Agence Parcs Canada (APC) procède à des vérifications cycliques des principales pratiques financières, administratives et de gestion ayant cours dans les unités de gestion, les centres de services, les diverses directions au bureau national et en régions. La vérification menée au Centre de services de Québec a été réalisée dans le cadre de ce programme de vérifications cycliques.

Les unités de gestion sont des regroupements de parcs nationaux, de lieux historiques nationaux et d'aires marines nationales de conservation qui sont géographiquement rapprochés. Leur proximité permet de partager les ressources consacrées à la gestion et à l'administration. Les centres de services soutiennent l'organisation dans une variété de disciplines professionnelles et techniques. Les directeurs des centres de services et des unités de gestion ont pour mandat de veiller à ce que les politiques, les directives et les lignes directrices mises en place par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et l'APC soient respectées.

## 2. OBJECTIFS ET PORTÉE

Les objectifs de cette vérification consistaient à déterminer si les principaux processus de gestion faisaient bien l'objet d'une diligence raisonnable au Centre de services de Québec et à garantir à la haute direction que les processus et contrôles en place étaient adéquats pour assurer la conformité aux politiques et aux pratiques du SCT et de l'APC.

La vérification comprenait l'examen du cadre de contrôle de gestion (CCG) appliqué à la gestion financière et l'examen des principaux secteurs financiers suivants :

- Les frais d'accueil et nourriture;
- Les télécommunications;
- L'inventaire;
- Les passations de marchés;
- Les paiements aux fournisseurs;
- Le codage financier.

La vérification couvrait exclusivement les transactions enregistrées entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009.

## 3. MÉTHODE

La méthode de vérification comprenait les activités suivantes :

- Une visite au bureau du Centre de services de Québec.
- Des entrevues avec les gestionnaires et le personnel responsable des principaux secteurs financiers du Centre de services de Québec.
- Des entrevues avec le personnel responsable de la télécommunication au bureau du Dirigeant principal de l'information.

- L'examen des documents à l'appui pertinents, notamment, le rapport de vérification effectué en 2001, l'organigramme, le tableau de délégation des pouvoirs de signature de l'APC, les politiques régissant les principaux secteurs financiers, les comptes rendus de réunions de gestion;
- L'examen d'un échantillon de transactions pour chacun des principaux secteurs financiers, le cas échéant.

L'échantillon des transactions a été établi à partir de données triées à l'aide du système financier STAR en fonction de la valeur associée aux transactions des sujets traités dans la présente vérification.

La visite au Centre de services de Québec a eu lieu du 15 au 19 juin 2009. Une fois le travail sur place terminé nous avons présenté, au Directeur du Centre de services de Québec et à ses représentants, un compte rendu de nos observations préliminaires.

Nos observations et recommandations ont été faites conformément au système d'évaluation du rapport de vérification ci-dessous :

<b>Système de cotation utilisé pour les rapports de vérification</b>		
<b>ROUGE</b>	Insatisfaisant	Les contrôles ne fonctionnent pas ou sont inexistants. Des mesures de gestion immédiates doivent être prises pour corriger la situation.
<b>ORANGE</b>	Améliorations importantes requises	Les contrôles 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.
<b>JAUNE</b>	Améliorations moyennes requises	Certains contrôles 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.
<b>BLEU</b>	Améliorations mineures requises	Bon nombre de contrôles fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficacité et l'efficacé de l'environnement de contrôle.
<b>VERT</b>	Sous contrôle	Les contrôles fonctionnent comme prévu et aucune autre mesure ne s'impose pour l'instant.

#### **4. DÉCLARATION D'ASSURANCE**

À notre avis, le travail de vérification effectué et les éléments de preuve assemblés sont suffisants pour appuyer les conclusions énoncées dans le présent rapport.

#### **5. CONCLUSION**

Dans l'ensemble, nous avons trouvé que les fonctions financières et administratives sont suffisamment efficaces pour assurer une diligence raisonnable dans l'application de la



majorité des processus de gestion examinés ainsi que pour garantir à la haute direction que les contrôles mis en place, au Centre de services de Québec, pour limiter les risques de non-conformité aux politiques et pratiques du SCT et de l'APC sont adéquats.

Nous avons tout de même identifié un processus financier, soit la télécommunication, où des améliorations doivent être apportées aux procédures actuelles afin de renforcer les contrôles et améliorer la conformité aux politiques en vigueur. Des recommandations spécifiques ont été adressées au Directeur du centre de services de Québec ainsi qu'au Dirigeant principal de l'information. Les recommandations adressées au Dirigeant principal de l'information serviront à assurer la conformité et l'uniformité à la politique de télécommunication pour l'ensemble de l'Agence et non seulement pour le Centre de services de Québec. Une cote distincte a donc été établie pour le Centre de service de Québec et le bureau du Dirigeant principal de l'information afin de refléter la situation présente.

## 6. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

### 6.1 Cadre de contrôle de gestion

<b>BLEU</b>	Améliorations mineures requises	Bon nombre de contrôles fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficacité et l'efficacé de l'environnement de contrôle.
-------------	---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pour déterminer si le cadre de contrôle de gestion est adéquat pour assurer une conformité aux politiques financières, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- C1- Les informations essentielles à la réalisation des objectifs opérationnels sont identifiées, recueillies, traitées et rapidement transmis aux personnes concernées.
- C2- Les rôles et responsabilité des membres du personnel, plus particulièrement en matière de contrôle, sont clairement définis, documentés et diffusés.
- C3- Les plans d'affaires et opérationnels sont préparés de concert avec les intervenants concernés et établissent, de façon adéquate, les paramètres budgétaires, les besoins en ressources humaines et matérielles ainsi que les besoins en sécurité.
- C4- L'environnement de contrôle en place favorise une gestion financière saine et efficace.
- C5- Les activités de contrôles exercées assurent la détection rapide d'anomalie et permettent une application des correctifs dans un délai acceptable.
- C6- Les activités de contrôles exercées assurent une gestion adéquate du personnel financier.
- C7- Les effectifs, de l'équipe des finances, sont adéquats et compétents pour permettre l'atteinte des objectifs opérationnels.
- C8- Les risques liés aux opérations sont évalués de façon formelle et sur une base régulière.

## **Observations**

Le cadre de contrôle est mis en place par l'organisation afin de soutenir ses opérations et faire en sorte que ses employés s'acquittent de leurs tâches de façon efficiente et efficace. Les éléments clés d'un cadre de contrôle de gestion efficace sont notamment: une gouvernance claire, des rôles et responsabilités bien définis, une communication efficace et des mesures de contrôle régulières.

### Gouvernance

Le Centre de services de Québec est sous la responsabilité du Directeur exécutif des Centres de services de l'Agence. Le plan d'affaires est fait conjointement avec les trois autres centres de services de l'Agence. Il démontre l'engagement à respecter le mandat de Parcs Canada et reflète les priorités et programmes d'activités énoncés dans le plan d'entreprise de l'Agence.

À chaque année, les unités de gestion soumettent des projets nécessitant l'expertise d'un ou plusieurs services. L'évaluation des demandes est faite en fonction des priorités de l'Agence et des ressources humaines et financières disponibles. Suite à cet exercice, un plan de travail pour le centre de services est approuvé et présenté aux différentes unités de gestion impliquées.

Le Centre de services de Québec n'a pas encore établi de processus formel ni documenté d'évaluation du risque pour l'ensemble de ces processus financiers. Toutefois la gestion du risque est considérée lors d'étude de projet et prise de décisions. L'Agence a effectué une révision de son Profil de risques qui a été approuvé par le Directeur Général de l'Agence en avril 2009 et qui prévoit une harmonisation de la gestion intégrée du risque au cycle de planification et d'établissement des rapports. Le plan d'entreprise et les plans d'affaires de 2010-2011 devront refléter l'approche de la gestion du risque.

Un guide de procédures de sécurité et d'urgence a été élaboré en juin 2007. Il comprend les rôles et responsabilités des intervenants ainsi que des procédures pour diverses situations d'urgence nécessitant une action à court terme. Le guide priorise la sécurité des employés et clients. Toutefois aucun plan de continuité des activités n'a été mis en place. Il est essentiel pour tout organisme d'évaluer les risques et impacts associés à un événement hors contrôle qui pourrait nuire à ses services ou même entacher la réputation de l'Agence. Les services jugés essentiels pour nos clients, partenaires et employés doivent être identifiés et des alternatives acceptables à un coût raisonnable doivent être envisagées. Le Bureau national travaille en ce moment à l'élaboration du plan de continuité des activités. Des directives à cet effet devraient suivre au printemps 2010.

### Rôles et responsabilités

La structure administrative du Centre de services de Québec regroupe 7 services avec environ 125 employés dont des experts dans divers champs de compétences telles que la biologie, l'archéologie, les biens immobiliers, l'histoire, les finances, l'administration et

le marketing. Le centre de services doit fournir des services et conseils aux unités de gestion du Québec et même à l'extérieur de la province dans certains champs d'expertise.

Un organigramme modifié en avril 2008 était disponible. Plusieurs nominations dans des postes clés ont eu lieu depuis cette date. Lors de la vérification, ces changements à l'organigramme n'avaient toujours pas été approuvés. Un organigramme à jour facilite la communication et favorise la diffusion des rôles et responsabilités au niveau de la structure organisationnelle.

Les employés ont reçu une description de tâches générique. Les objectifs spécifiques sont élaborés lors des plans de travail ou des évaluations de rendement. Ces dernières sont faites sur une base annuelle accompagnées d'un plan de perfectionnement. Le gestionnaire des ressources humaines se sert de ces plans afin de planifier des formations appropriées et diminuer les coûts de formation pour le centre de services.

Une nouvelle formation en ligne sur les principales pratiques en matière de finances et d'administration a été récemment présentée aux gestionnaires disposant de pouvoirs de signature et de dépenser. Chaque gestionnaire devait avoir réussi ce cours au plus tard le 1 juin 2009 pour conserver ces pouvoirs. Au moment de la vérification, la majorité des gestionnaires du Centre de services avaient complété la formation. Les gestionnaires qui n'ont pas suivi le cours ou qui ne l'ont pas terminé ont vu leurs pouvoirs de signature suspendus jusqu'à ce qu'ils aient suivi et terminé le cours.

### **Recommandation**

- 1) Le Directeur du Centre de services de Québec doit s'assurer de maintenir un organigramme à jour afin de clairement identifier les rôles et responsabilités des membres de son équipe.

### **Réponse de la direction**

**En accord:** Le directeur du CSQ s'engage à mettre à jour l'organigramme du CSQ et mandatera la gestionnaire des Ressources humaines pour effectuer cette tâche afin que l'organigramme soit approuvé au 1er avril 2010.

### Communication

Le moyen de communication privilégié au centre de services est le courriel et l'intranet. Les services utilisent des fichiers ayant des accès limités à leur groupe respectif afin de faciliter le partage d'informations.

Des rencontres du comité de gestion sont prévues aux 2 semaines. En période achalandée, la fréquence est réduite à une fois par mois. Un sujet financier est généralement inscrit à l'ordre du jour. Les comptes rendus de ces rencontres sont disponibles et accessibles par tous les employés à partir d'un fichier commun. Des réunions générales d'employés sont

également prévues 2 fois par année. Un comité organisateur composé de 2 gestionnaires et d'un employé a été créé à cet effet.

Un guide d'accueil pour nouveaux employés, facilitant leur intégration, a également été développé et est disponible sur le site Intranet du Centre de services de Québec. Il comprend diverses informations générales concernant l'Agence Parcs Canada et d'autres informations plus spécifiques au Centre de services de Québec.

### Mesures de contrôle

La responsabilité de se conformer aux politiques financières repose sur la personne qui détient le pouvoir de dépenser en vertu de l'article 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP). Les formulaires révisés de spécimen de signature permettent de confirmer le niveau de délégation de pouvoirs accordé à un employé pour un centre financier ou des centres de coûts spécifiques. Ce formulaire facilite les vérifications et élimine les ambiguïtés. Il est également spécifié dans l'*Instrument de délégation, Pouvoirs de signature en matière de finances et d'administration* que les formulaires de spécimen de signature doivent être examinés et mis à jour annuellement.

Lors de la vérification, des anciens formulaires de spécimen de signature n'avaient pas été remplacés et étaient toujours en application. Certains documents existent depuis 2006. Il est donc primordial de revoir les formulaires de spécimen de signatures afin de s'assurer que les délégations de pouvoirs sont conformes et à jour.

De plus, certaines fonctions effectuées à partir du centre de services ne relèvent pas directement du directeur du centre de services. Entre autres les ressources humaines et le groupe de communication relèvent du Directeur général (DG) de l'Est et le gestionnaire de la technologie de l'information qui répond au bureau du Dirigeant principal de l'information. Toutefois des opérations financières pour ces groupes sont effectuées par le Centre de services de Québec. Des délégations de pouvoirs doivent donc être accordées à certaines personnes.

À cet effet, certains formulaires de spécimen de signature - pouvoirs spéciaux observés accordaient plein pouvoir en vertu de l'article 32, 34 et 33 de la LGFP à une même personne pour un même centre financier relevant du bureau du DG de l'Est. La séparation de tâches permet de réduire le risque de fraude ou de malversation. Il est donc important que le titulaire de délégation de pouvoir de payer soit une personne différente du titulaire de délégation du pouvoir de dépenser pour un même groupe. Bien que l'examen des documents n'ait pas décelé d'irrégularité à ce niveau puisque seul le pouvoir de payer serait exercé, la possibilité d'exercer l'autorisation en vertu de l'article 32 et 34 est existante.

L'examen des documents a toutefois révélé une anomalie au niveau du pouvoir de payer en vertu de l'article 33 de la LGFP. En l'absence de titulaire de délégation de pouvoir de payer du Centre de services de Québec, le titulaire de l'Unité de gestion de Québec libère les paiements sans délégation de pouvoir en bonne et dû forme. Cette pratique serait

réciproque entre les 2 unités. La même situation se répète avec le service de la technologie de l'information alors qu'aucune délégation de pouvoir de payer n'était en place. Il faut donc s'assurer que les délégations de pouvoir appropriées sont en place afin d'assurer la séparation de tâches et se conformer à la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Des vérifications sporadiques sont effectuées par le personnel des finances en fonction du risque associé à la nature de la transaction selon la *Politique de vérification des comptes et échantillonnage*. De plus, un échantillonnage statistique est sélectionné à l'échelle nationale et les listes de transactions choisies sont envoyées tous les mois au groupe des finances pour fins de vérification.

Les dépenses sont initiées dans les différents secteurs et sont approuvées par l'autorité compétente. Les agents d'approvisionnement voient à l'achat des biens ou service. Une fois les biens reçus ou le service rendu, le gestionnaire signe la facture pour confirmer la réception et autorise le paiement de la somme due. C'est le personnel des finances du centre de services qui vérifie les informations et inscrit le paiement dans STAR. Finalement, c'est la personne qui détient l'autorité de paiement en vertu de l'article 33 de la LGFP qui doit s'assurer de la conformité et de l'intégralité des informations avant libérer le paiement.

Trois agents financiers se partagent les tâches financières. Chacun ayant des champs de responsabilité différents. Les gestionnaires responsables de leur budget déterminent le codage toutefois les agents financiers ont un rôle de surveillance afin d'assurer l'exactitude des données financières.

Les employés du Centre de services de Québec ont accès à un ordinateur et peuvent consulter l'Intranet de Parcs Canada pour obtenir des informations concernant les politiques et/ou directives. Des documents explicatifs, appelés info-bulles sont également disponibles sur le site du centre de services. Ces fiches sont émises pour différentes raisons :

- Lors de nouvelles directives, politiques ou procédures.
- Interprétation des directives ou politiques plus complexes.
- Questions plus fréquentes
- Rappel suite aux contrôles effectués

Le service des finances a également mis en place un cartable comprenant les procédures les plus courantes ainsi que les formulaires à compléter afin de se conformer aux politiques. Il sert de formation et de références au besoin. Il est disponible pour consultation par les employés du service des finances du centre de services.

Des rapports financiers émis par le service des finances sont acheminés aux gestionnaires sur une base régulière. Ces derniers doivent valider les informations et apporter les correctifs si nécessaires. Une communication constante existe entre les gestionnaires et le service des finances afin d'assurer un suivi adéquat. Un agent financier assiste à

l'occasion aux réunions du comité de gestion afin de faciliter la démarche et assurer la diffusion d'un message unique.

**Recommandation**

- 2) Le Directeur du Centre de services de Québec doit s'assurer que les délégations de pouvoir appropriées sont en place afin de limiter les risques inhérents à une pratique non conforme.

**Réponse de la direction**

**En accord:** Le chef aux opérations comptables s'engage à mettre à jour les délégations de signature dans un délai de 6 mois.

**Conclusion**

L'analyse du cadre de contrôle de gestion démontre qu'en général, le Centre de services de Québec a mis des pratiques en place pour assurer un contrôle adéquat. Des correctifs mineurs devront être apportés au niveau de la communication des rôles et responsabilités et de la mise à jour des pouvoirs délégués de façon à renforcer la conformité aux politiques.

**6.2 Frais d'accueil et de nourriture**

<b>VERT</b>	Sous contrôle	Les contrôles fonctionnent comme prévu et aucune autre mesure ne s'impose pour l'instant.
-------------	---------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Pour déterminer si le processus financier concernant les frais d'accueil et de nourriture fait l'objet d'une diligence raisonnable et que les contrôles sont adéquats pour assurer une conformité aux politiques, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- C1- Les activités d'accueil se déroulent aux endroits appropriés.
- C2- Les limites financières attribuées aux activités d'accueil sont respectées.
- C3- Les activités d'accueil sont approuvées avant l'événement et ont obtenu le niveau d'approbation approprié.
- C4- Les bénéficiaires des activités d'accueil sont conformes à la politique de l'Agence Parcs Canada.
- C5- Les paiements d'activités d'accueil respectent les dispositions de l'Agence Parcs Canada.
- C6- Les transactions inscrites au compte nourriture sont conformes et ne comportent pas de frais d'accueil.

## Observations

Le gouvernement continue de mettre l'accent sur des contrôles financiers sévères afin de garantir la responsabilisation et la transparence dans la gestion des fonds publics. Les frais d'accueil constituent l'une des catégories de dépenses visées. L'Agence Parcs Canada doit se conformer à la *Politique sur l'accueil* du Conseil du Trésor.

Les activités doivent être organisées de façon **économique, uniforme et appropriée** pour faciliter la conduite de ses affaires ou lorsque la courtoisie l'exige. Les demandes relatives aux frais d'accueil doivent toujours être approuvées par l'agent responsable délégué avant la tenue de l'activité. La *Politique sur l'accueil* stipule les pouvoirs délégués en fonction du coût relié à l'activité ainsi que les plafonds pour les repas.

Lorsque l'approbation du Ministre (> 5 000\$) ou du DGA (entre 1 500\$ et 5 000\$) est requise, les demandes d'accueil doivent être envoyées suffisamment à l'avance pour assurer la pré autorisation avant la tenue de l'activité. Une autorisation du DGA requiert un minimum de deux semaines alors que pour le Ministre, il faut prévoir un minimum d'un mois.

En 2007, Parcs Canada a émis une nouvelle politique concernant les frais d'accueil. Une note de services adressée aux cadres supérieurs a également été émise afin de renforcer la position de l'Agence à cet effet.

Dix transactions ont été sélectionnées représentant 82% des frais d'accueil du Centre de services de Québec. Toutes les activités étaient inférieures à 1 000\$. Un formulaire de frais d'accueil accompagnait chacune des activités. Il est composé de trois sections : la première indiquant le but visé, l'endroit, le nombre de participants ainsi qu'un estimé des coûts, la deuxième section est pour l'autorisation préalable et la dernière pour identifier le coût réel ainsi que l'approbation finale selon l'article 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Les transactions sélectionnées avaient reçu l'autorisation préalable et respectaient les limites en vigueur. Toutefois un formulaire indiquait qu'un dîner était inclus dans les frais d'accueil alors que les coûts estimés sur ce même formulaire ainsi que la facture associée ne correspondaient qu'à des breuvages.

À titre de bonne pratique une liste de participants pourrait être annexée au formulaire afin de confirmer la provenance de ces derniers ainsi que le nombre de participants présents. Elle permet également d'assurer que la personne autorisant les frais d'accueil n'a pas bénéficié personnellement de l'événement.

Il est permis d'acheter de la nourriture selon certaines circonstances pour les employés travaillant dans l'arrière pays pour plusieurs jours. Ce compte peut être utilisé que dans ces circonstances et ne doit pas inclure des dépenses associées au frais d'accueil. Il est à noter qu'aucune transaction n'a été inscrite pour le Centre de services de Québec dans le compte de nourriture.

## Conclusion

Le processus en place pour les frais d'accueil et de nourriture respecte la politique de l'APC ainsi que celle du Conseil du Trésor.

**Aucune recommandation.**

### 6.3 Télécommunications

<b>CSQ BLEU</b>	Améliorations mineures requises	Bon nombre de contrôles fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de l'environnement de contrôle.
<b>DPI JAUNE</b>	Améliorations moyennes requises	Certains contrôles 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.

De façon à traiter équitablement les entités vérifiées au cours du cycle de vérification, nous avons accordé 2 cotes d'évaluation pour la section des télécommunications afin de refléter la situation actuelle au Centre de services de Québec. Le centre de services a mis en pratique des procédures selon les consignes reçues ou l'absence de consigne provenant du bureau national. Certains points soulevés dans la section « **observations** » relèvent du Dirigeant principal de l'information. Ainsi des recommandations spécifiques seront adressées au Directeur du Centre de services de Québec et d'autres au Dirigeant principal de l'information.

Pour déterminer si le processus financier concernant les frais de télécommunications fait l'objet d'une diligence raisonnable et que les contrôles sont adéquats pour assurer une conformité aux politiques, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- C1- Le gestionnaire ou l'administrateur désigné doit documenter les besoins des utilisateurs en matière de dispositifs et de services de télécommunication sans fil.
- C2- Toutes les demandes d'acquisition, de disposition et de modification de services sont coordonnées par l'autorité administrative désignée.
- C3- Le processus d'achat des appareils est en conformité avec les lignes directrices.
- C4- Les demandes non standards sont soumises au directeur principal de l'information (DPI), sous recommandation du gestionnaire, pour approbation.
- C5- L'attribution du dispositif de communication a été autorisée par un gestionnaire de niveau A ou plus et respecte les critères en vigueur.
- C6- Les gestionnaires s'assurent que les utilisateurs sous leur responsabilité connaissent la politique d'utilisation des appareils sans fil et acceptent de s'y conformer avant d'attribuer l'appareil.
- C7- L'utilisation de l'appareil est conforme aux dispositions de la politique et des lignes directrices en vigueur.



- C8- Les appels personnels sont identifiés, comptabilisés et remboursés au besoin par l'utilisateur selon les dispositions de la politique.
- C9- Les autorités administratives chargées de gérer les services sans fil dans les unités de gestion et les centres de services ont développé des procédures internes concernant cette politique.
- C10- Les gestionnaires et les administrateurs désignés examinent régulièrement les dossiers d'utilisation du personnel.

### **Description du processus**

La nouvelle *Politique sur l'utilisation des téléphones cellulaires et autres dispositifs mobiles sans fil* de Parcs Canada est entrée en vigueur le 1 octobre 2008. L'objectif est de favoriser une utilisation plus rentable et plus appropriée des dispositifs sans fil. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a mis en place, à cet effet, un nouveau processus d'approvisionnement et une nouvelle entente d'acquisition. Dans le passé, les téléphones cellulaires et autres dispositifs étaient achetés auprès d'un grand nombre de fournisseurs offrant une multitude de fonctions et d'options de plans. La nouvelle entente va permettre de réduire les coûts d'utilisation pour l'Agence. La politique donne des lignes directrices et des procédures officielles pour acheter, gérer et utiliser de façon sécuritaire et appropriée les téléphones cellulaires et autres dispositifs sans fil.

La politique comporte 2 volets soit l'acquisition et l'utilisation. Une personne doit être désignée à titre d'autorité administrative pour les unités de gestion et centres de services. Toute demande d'achat, de modification ou d'annulation doit être acheminée à l'autorité administrative désignée. L'acquisition doit être faite auprès des fournisseurs énumérés dans la nouvelle entente de TPSGC à moins d'exception. Les besoins des utilisateurs doivent être documentés afin de permettre à l'administrateur désigné de recommander un service approprié et adéquat. Suite aux recommandations, le gestionnaire de l'utilisateur doit approuver ou annuler la demande. Des vérifications sporadiques doivent être effectuées par le bureau du Dirigeant principal de l'information ainsi que par le gestionnaire ou surveillant de l'utilisateur concernant l'utilisation des dispositifs sans fil.

Une demande non standard est possible si elle est bien documentée et approuvée par le dirigeant principal de l'information (DPI). Une fois l'approbation obtenue du DPI, l'administrateur désigné informe TPSGC et obtient son consentement pour procéder à l'acquisition de l'appareil. Une demande non standard peut exister dans le cas où les fournisseurs prévus dans l'entente ne peuvent répondre aux besoins de l'utilisateur (ex : certaines régions au Canada ne sont pas desservies par les fournisseurs attitrés) ou si l'appareil demandé ne fait partie de l'entente.

L'utilisation des téléphones cellulaires et dispositifs sans fil est également règlementée. Les appareils doivent servir pour les activités et services de l'Agence, les appels d'urgence et l'utilisation personnelle limitée. Les appels personnels doivent être contrôlés et identifiés par les utilisateurs à partir de leur relevé mensuel. Un seuil de 30\$ par année d'utilisation personnelle est considéré raisonnable. La compilation des données est prévue

2 fois par année soit en septembre et en mars. Toutefois si le seuil de 30\$ est atteint en septembre, l'employé est tenu de rembourser la totalité des frais d'utilisation personnelle pour les six premiers mois et devra rembourser en mars tous les frais d'utilisation personnelle pour les six derniers mois de l'année financière. Les rôles et responsabilités de l'employé et de son gestionnaire sont décrits dans la politique. L'employé doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité et la sécurité de l'information de l'Agence lorsqu'ils utilisent des dispositifs mobiles sans fil pour transmettre de l'information. Il doit également se conformer aux lignes directrices ainsi qu'aux lois locales, provinciales et fédérales concernant l'utilisation de dispositifs sans fils. Le gestionnaire doit s'assurer que l'employé connaît la politique d'utilisation des téléphones cellulaires et dispositifs sans fil afin d'en faire un usage approprié. Il doit également effectuer des vérifications en se servant d'indicateurs qui pourraient signaler l'utilisation potentiellement non autorisée ou inappropriée.

**Centre de services de Québec**

<b>BLEU</b>	Améliorations mineures requises	Bon nombre de contrôles fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficience et l'efficacité de l'environnement de contrôle.
-------------	---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Observations**

Au mois de novembre 2007, une présentation concernant la nouvelle entente d'acquisition de TPSGC a été faite au comité de gestion du Centre de services de Québec. Les gestionnaires ont été appelés à revoir leur besoin pour les téléphones cellulaires et dispositifs sans fils avant que le changement de fournisseur soit effectif. Les gestionnaires rencontrés ont indiqué avoir réduit le nombre d'appareils suite à cette évaluation. Certains appareils ont été mis en commun pour un groupe donné plutôt qu'être assigné à un employé en particulier.

Une autorité administrative a été désignée pour le Centre de services de Québec toutefois le rôle a été assigné au gestionnaire de la technologie de l'information qui est également un administrateur désigné pour la région de Québec. Ce dernier est sous la responsabilité du dirigeant principal de l'information et non du directeur du Centre de services de Québec.

Lors d'une demande pour un dispositif sans fil, un formulaire est complété comportant diverses informations identifiées dans la politique, sous processus administratif. Le formulaire est ensuite acheminé au Centre de services de l'Atlantique qui est responsable pour l'activation des dispositifs sans fil. Toutefois aucun formulaire n'est complété pour les demandes de cellulaires. Seul un courriel requérant un appareil est acheminé à l'administrateur désigné. Cette pratique ne respecte pas le processus administratif énoncé dans la politique. Toute demande doit être documentée afin de faciliter le choix et justifier le besoin d'un dispositif sans fil.

À titre de bonne pratique, un formulaire de reconnaissance des politiques en vigueur concernant l'utilisation des dispositifs sans fil devrait être signé par les utilisateurs avant de prendre possession du dispositif. Cette formalité incitera l'utilisateur et le gestionnaire à respecter ses responsabilités et obligations respectives. Cette pratique est observée avec les détenteurs de carte d'acquisition.

Au niveau de l'utilisation, les utilisateurs identifient les appels personnels à partir des relevés mensuels. Le montant total est identifié et comptabilisé. Une feuille de contrôle est créée par utilisateur. On indique le montant identifié par relevé comme appels personnels, le cumulatif ainsi que les remboursements effectués (si existants). Certains employés, ayant une utilisation plus fréquente des dispositifs sans fil, ont choisi d'effectuer les remboursements d'appels personnels sur une base mensuelle plutôt que biannuelle.

Lors de la vérification des relevés mensuels, les appels personnels étaient identifiés et le cumulatif était compilé par employé toutefois aucune surveillance ne semble être exercée. Seule la signature du gestionnaire, autorisant le paiement, est apparente. La politique donne des exemples d'indicateurs (*Politique sur l'utilisation des téléphones cellulaires et autres dispositifs sans fil - Annexe A ; Rôles et responsabilités*) permettant un meilleur contrôle et favorisant une utilisation appropriée des appareils. Le gestionnaire de l'utilisateur devrait de façon sporadique exercer une activité de surveillance afin d'assurer le respect de la politique concernant l'utilisation des dispositifs sans fil.

### Recommandations

- 3) Le Directeur du Centre de services de Québec doit mettre en place un processus pour s'assurer que les utilisateurs reconnaissent leur obligation concernant la politique sur l'utilisation des téléphones cellulaires et autres dispositifs sans fil.

### Réponses de la direction

**En accord:** Le directeur du CSQ s'engage à mettre en place un formulaire de déclaration de responsabilités pour les cellulaires et Blackberry et mandatera le responsable de la téléphonie du secteur de l'approvisionnement et contrats pour effectuer cette tâche dans un délai de 3 mois. Ce formulaire sera du même type que celui utilisé pour les cartes Amex et MasterCard et conservé dans un cartable une fois signé par l'employé.

- 4) Le Directeur du Centre de services de Québec doit mettre en place un processus de vérifications sporadiques effectuées à partir des relevés mensuels afin d'assurer une utilisation appropriée des dispositifs sans fil.

### Réponse de la direction

**Réserve:** Nous reconnaissons les risques associés à la situation actuelle. Cependant, à moins que des cas ne soient portés à notre attention, l'application d'une telle mesure irait à l'encontre de notre valeur de confiance envers nos employés. La sensibilisation des

gestionnaires se fera via les comités de gestion et via des rappels écrits qui seront envoyés aux gestionnaires relativement au rôle de surveillance qu'ils doivent assumer. Aussi, l'équipe des opérations comptables restera à l'affût afin de porter à l'attention des gestionnaires les cas potentiels de mauvaise utilisation.

### Bureau du Dirigeant principal de l'information

<b>JAUNE</b>	Améliorations moyennes requises	Certains contrôles 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.
--------------	---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Observation

L'utilisation d'un formulaire uniformisé assurerait que chaque demande est documentée tel que décrit dans la politique, qu'elle soit standard ou non standard. Ce formulaire pourrait servir à obtenir l'approbation du DPI lors de demandes non-standards et également faciliter le contrôle d'inventaire de téléphones cellulaires et autres dispositifs sans fil pour les unités de gestion.

L'administrateur désigné du CSQ a procédé à l'obtention d'un appareil cellulaire dans le cadre d'une demande non standard. La justification de la demande a été faite par échange de courriels entre le demandeur, l'administrateur désigné et TPSGC. L'autorisation officielle du Dirigeant principal de l'information n'a pas été obtenue n'ayant jamais été impliqué dans les échanges. Il faut noter que les pratiques mises en place au Centre de services de Québec respectent les consignes reçues du bureau du Dirigeant principal de l'information toutefois elles ne sont pas en conformité avec la *Politique sur l'utilisation des téléphones cellulaires et autres dispositifs sans fil* de l'Agence. Le Dirigeant principal de l'information doit clarifier l'interprétation et s'assurer que les unités de gestion, les centres de services et les diverses directions au bureau national obtiennent l'autorisation nécessaire avant de procéder.

Des vérifications sporadiques doivent également être effectuées par le bureau du Dirigeant principal de l'information concernant l'acquisition et l'utilisation des dispositifs sans fil. Aucun processus formel de surveillance n'est en place. Un système devra être élaboré afin de surveiller et d'appuyer les administrateurs désignés.

### Recommandations

- 5) Le Dirigeant principal de l'information doit s'assurer d'uniformiser toute demande d'acquisition de dispositif sans fil (incluant les téléphones cellulaires) afin de bien documenter les informations requises.

### Réponse de la direction

**En accord :** Le DPI s'engage à créer un formulaire standard qui aura pour but d'uniformiser les demandes d'acquisition de dispositif sans fil (incluant les téléphones

cellulaires). Ce formulaire sera implanté à l'ensemble de l'Agence à compter du 1 avril 2010.

- 6) Le Dirigeant principal de l'information doit s'assurer que les demandes non-standards obtiennent l'autorisation nécessaire du DPI avant de procéder auprès de TPSGC.

**Réponse de la direction**

**En accord :** Le DPI apportera des ajustements à la politique de l'Agence sur « l'utilisation des téléphones cellulaires et autres dispositifs sans fil » afin de s'assurer qu'elle identifie clairement les étapes nécessaires à l'approbation d'une demande non-standard; incluant l'obligation d'obtenir l'autorisation du DPI ou d'une de ses personnes déléguées avant de procéder auprès de TPGSC. Les ajustements à la politique seront complétés avant le 1<sup>er</sup> avril 2010.

- 7) Le Dirigeant principal de l'information doit mettre en place un système de surveillance de l'acquisition et de l'utilisation des dispositifs sans fil afin d'assurer la conformité à la politique par les administrateurs désignés.

**Réponse de la direction**

**En accord:** Le DPI s'engage exercer l'analyse d'un échantillonnage de demandes 2 fois par année afin d'assurer la conformité à la politique par les administrateurs désignés. L'échantillonnage de demandes commencera le 1<sup>er</sup> avril 2010

**Conclusion**

Certains éléments de la politique sur l'utilisation des téléphones cellulaires et autres dispositifs sans fil demandent des clarifications au niveau de l'interprétation. Des processus devront être mis en place par le Centre de services du Québec et le bureau du Dirigeant principal de l'information afin de diminuer le risque de non-conformité à la politique.

**6.4 Inventaires**

<b>BLEU</b>	Améliorations mineures requises	Bon nombre de contrôles fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de l'environnement de contrôle.
-------------	---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pour déterminer si le processus financier concernant la gestion des inventaires des biens de 1 000\$ à 10 000\$ et ceux de 1 000\$ considérés attrayants ainsi que ceux de 10 000\$ et plus fait l'objet d'une diligence raisonnable et que les contrôles sont adéquats pour assurer une conformité aux politiques, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

**Biens 10 000\$ et moins**

- C1 Les biens visés par la directive, acquis après le 1<sup>er</sup> 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 physique a eu lieu lors des 24 derniers mois.
- C4 Des mesures sont en place pour s'assurer que les biens achetés sont consignés dans l'inventaire et ce, peu importe le mécanisme d'achat utilisé.

**Biens plus de 10 000\$**

- C5 Les acquisitions sont identifiées adéquatement à l'achat et inscrit au système de gestion des biens.
- C6 Les acquisitions sont inscrites au système financier STAR et en temps opportun.
- C7 La prise d'inventaire physique a eu lieu lors des 24 derniers mois. (équipement, véhicule etc.)

**Observations :**

Un système national de gestion des biens de 1 000\$ à 10 000\$ et ceux de moins de 1 000\$ considérés attrayants a été mis en œuvre en avril 2007. À partir de cette date, tous les biens acquis répondants à la description doivent être inscrits au module de maintenance du système de gestion financière STAR. Une prise d'inventaire physique doit être effectuée à tous les 2 ans afin de valider et corriger les informations au système STAR.

Un agent d'approvisionnement ainsi qu'un agent administratif voient au maintien du système d'inventaire. L'agent d'approvisionnement est chargé d'assigner un numéro d'inventaire aux biens reçus. Des étiquettes à barres codées à 4 chiffres sont utilisées pour l'ensemble des biens sauf pour les items informatiques qui ont déjà un numéro assigné à la manufacture. Le service des finances doit relever les achats de biens qui ne sont pas initiés par l'agent d'approvisionnement afin qu'il puisse leurs assigner un numéro d'inventaire. Une fois les informations recueillies et les numéros assignés, la documentation est remise à l'agent administratif qui en fait la saisie dans le module de maintenance du système STAR. Trois formulaires maisons ont été créés afin d'uniformiser les pratiques. Il s'agit d'un formulaire d'ajout d'équipement, d'équipements excédentaires et de transferts entre gardiens d'inventaire.

Le dernier inventaire physique au Centre de services de Québec a été complété en 2005. Tous les items ont été saisis dans le module de maintenance de STAR. Une fois par année, les gestionnaires reçoivent une copie de leur liste d'inventaire et doivent confirmer l'exactitude des données. Cette liste comprend le numéro d'identification de l'item, la description ainsi que son emplacement. Toute modification doit être justifiée sur le formulaire approprié, approuvé par le gestionnaire responsable de l'inventaire et saisi au système STAR afin de refléter l'inventaire physique. La séparation de tâches pour le suivi d'inventaire est donc appropriée puisque les gardiens d'inventaire n'ont pas accès à la saisie dans le système financier STAR.

Pour les fins de la vérification, nous avons sélectionné des items, pour 2 groupes du Centre de services de Québec, à partir de listes d'inventaire générées par le système financier STAR. Nous avons visuellement tenté de les retracer. Nous avons ensuite identifié des items spécifiques dans les postes de travail et vérifié leur inscription dans STAR. Un seul item sélectionné n'a pu être retracé physiquement. Il s'agit d'un appareil informatique défectueux ayant été remplacé. L'inscription de transfert n'était toujours pas complétée 8 semaines après la vérification initiale puisque aucun document n'avait été soumis par les gardiens d'inventaires.

Le groupe des finances du Centre de services de Québec est responsable de la création des ordres internes des biens de 10 000\$ et plus pour toutes les unités de gestion du Québec. Le but étant d'uniformiser l'inscription des biens dans le système financier. Les gestionnaires ayant un budget approuvé pour l'acquisition d'un bien amortissable doivent faire une demande de création d'ordre interne ainsi que d'un numéro d'actif. Si la demande est faite en cours d'année, le gestionnaire doit soumettre une demande de ressource dûment approuvée par le directeur du Centre de services avant que l'on procède à la création de l'ordre interne. Les employés assignés aux paiements des comptes fournisseurs doivent détecter tout achat de bien et en informer le responsable des inventaires afin de s'assurer de son inscription au système financier. Une fois le dossier d'actif complété, une opération est faite dans le système financier afin de comptabiliser l'amortissement approprié. Pour les transactions du centre de services de Québec, les transferts sont prévus dans le mois qui suit la fermeture du dossier. Des délais supplémentaires sont notés pour les transactions des unités de gestion du Québec dus en partie à un manque de communication lors de la fermeture du dossier d'actif.

Il est à noter qu'aucune vérification physique n'a été effectuée, pour les biens de 10 000\$ et plus, seul le processus est décrit à partir d'entrevue.

### **Conclusion**

Dans l'ensemble le processus de gestion des inventaires est bien contrôlé. Quelques modifications mineures pourraient permettre d'augmenter le niveau d'assurance en confirmant l'exactitude des données financières concernant l'inventaire physique des biens.

### **Recommandations**

- 8) Le Directeur du Centre de services de Québec doit s'assurer que les transferts d'équipements sont inscrits au module de maintenance du système financier STAR dans un délai raisonnable.

### **Réponse de la direction**

**En accord:** L'agent administratif s'engage à entrer les transferts au STAR le plus rapidement possible et le chef aux opérations comptables enverra une note de sensibilisation aux gardiens d'inventaire à cet effet.

- 9) Le Directeur du Centre de services de Québec doit s’assurer de procéder à un inventaire physique aux 2 ans afin de confirmer l’existence des biens inscrits aux livres.

**Réponse de la direction**

**En accord:** Nous nous engageons à faire un inventaire physique à tous les 2 ans pendant la période de septembre à novembre à compter de l’exercice comptable 2010/2011. Le suivi sera assuré par le chef aux opérations comptables.

**6.5 Passation des marchés**

<b>VERT</b>	Sous contrôle	Les contrôles fonctionnent comme prévu et aucune autre mesure ne s’impose pour l’instant.
-------------	---------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Pour déterminer si le processus financier concernant la passation de marchés fait l’objet d’une diligence raisonnable et que les contrôles sont adéquats pour assurer une conformité aux politiques, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- C1- Des lignes directrices et des procédures concernant les pratiques de passation des marchés existent à l’unité de gestion/centre de services, et elles sont conformes aux politiques et directives du SCT et de l’APC.
- C2- Une formation/instruction adéquate est fournie à tous les niveaux pour faire connaître et comprendre les politiques et les procédures en matière de passation des marchés.
- C3- La conformité aux politiques et procédures en matière de passation des marchés est contrôlée.
- C4- Des rapports de gestion concernant les activités de passation des marchés sont produits et utilisés pour le contrôle et la supervision de ces activités.
- C5- Il existe un besoin identifié de conclure le marché.
- C6- La méthode appropriée de passation des marchés est utilisée.
- C7- Les marchés sont établis équitablement, en tenant 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 visant à atténuer le risque de non-exécution.
- C10- Les marchés sont approuvés par des personnes ayant les autorisations requises.

**Observations**

Le Centre de services de Québec a eu recours aux méthodes suivantes de passation de marchés : Offre à commandes, bons de commande, fournisseurs concurrentiels et



fournisseur unique. La directive en place incite les gestionnaires à faire appel à l'agent des marchés et de l'approvisionnement pour tous les contrats, les achats de plus de 5 000\$ et les offres à commandes. De cette façon, les risques de dérogation à la politique d'attribution des marchés sont considérablement réduits. Il faut noter que les cours FIN 101 et FIN 201, obligatoires pour obtenir la délégation de pouvoirs, traitent également de la politique. L'emphase est mise sur l'objectif de passer 80% des marchés par de façon concurrentielle. Aucun rapport officiel n'est émis mais des vérifications sont faites sur une base régulière afin de respecter l'objectif visé. De plus, le directeur du centre de services doit approuver tous les marchés de plus de 5 000\$ à fournisseur unique avant de procéder.

Divers formulaires sont utilisés afin de faciliter le suivi de la démarche ainsi que des paiements associés au contrat tels que «demande pour appel d'offres et octroi de contrat», «liste des soumissions reçues par le comité d'ouverture des soumissions» et «demande pour l'émission d'un rectificatif».

Notre échantillon est établi en fonction du niveau de risque que peut entraîner le processus d'attribution de contrat. Les marchés sont attribués en majorité via une offre à commande ou un bon de commande, ce qui représente un risque faible.

Dans le cadre de la vérification, nous avons sélectionné des transactions (plus ou moins 5 000\$) pour un compte spécifique du grand livre soit «**autres frais professionnels**». Les quatorze transactions choisies représentent 9 contrats pour plus de 38% des dépenses inscrites au compte pour la période visée. Nous avons sélectionné quatre autres contrats dans des comptes différents afin d'obtenir une meilleure représentation du processus de passation des marchés. La valeur des contrats variait entre 19 000\$ et 89 900\$ chacun. Les différents contrats examinés, tant ceux d'une valeur supérieure à 5000\$ que ceux d'une valeur inférieure à 5 000\$, étaient complets et respectaient la politique en vigueur.

Les dossiers consultés comportaient les signatures et les documents appropriés soit un bon de commande, un énoncé de travail et une justification sur la source exclusive le cas échéant. Les critères d'évaluation des soumissions et les résultats étaient au dossier ainsi que la correspondance avec les soumissionnaires. Un seul des contrats sélectionnés de plus de 5 000\$ était accordé à un fournisseur unique. Un contrat comportait des frais supplémentaires pour lesquels un amendement a été complété selon les règles.

## **Conclusion**

Le processus en place respecte la *Politique sur les marchés du Conseil* du Trésor. Les dossiers observés étaient conformes.

## **Aucune recommandation.**

## 6.6 Paiements aux fournisseurs

<b>BLEU</b>	Améliorations mineures requises	Bon nombre de contrôles fonctionnent comme prévu. Cependant, certaines modifications mineures s'imposent pour améliorer l'efficacité et l'efficacités de l'environnement de contrôle.
-------------	---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pour déterminer si le processus financier concernant le paiement des fournisseurs fait l'objet d'une diligence raisonnable et que les contrôles sont adéquats pour assurer une conformité aux politiques, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- C1- Des politiques, des lignes directrices et des procédures régissant l'achat et le paiement des biens et des services auprès des fournisseurs existent à l'unité de gestion/centre de services et elles sont conformes aux politiques du SCT et de l'APC.
- C2- Le personnel à tous les niveaux reçoit une formation/instruction adéquate en vue d'assurer qu'il connaît et comprend les politiques et les procédures.
- C3- Le respect des politiques et des procédures est contrôlé
- C4- L'achat des biens et services est mis en œuvre et autorisé de façon appropriée, et les fonds sont engagés correctement dans le système financier.
- C5- Les biens et services apparaissant sur les factures des fournisseurs correspondent aux bons de commande/ conditions des contrats.
- C6- Les prix et les quantités apparaissant sur les factures correspondent aux bons de commande/conditions des contrats.
- C7- L'attestation selon l'article 34 de la LGFP est signée par le responsable approprié.
- C8- Les avances et les paiements proportionnels sont faits qu'en conformité avec les termes du contrat.

### Observations :

La vérification des comptes fournisseurs consiste à s'assurer que le paiement se fait dans les délais prévus et correspond au montant des biens ou service reçu et que les achats ont été autorisés par des personnes détenant la délégation nécessaire. Certains comptes ont été ciblés pour la vérification soient les frais de conférences, de formation et de cotisations professionnelles. Les réclamations de frais de voyage ont également été incluses dans la sélection représentant plus de 5% des dépenses du centre de services. De plus, certains états de comptes de carte d'acquisition ont été examinés. Une sélection a également été effectuée parmi les frais de moindres importances afin d'assurer une couverture équitable et représentative des dépenses effectuées.

Tableau des principaux comptes vérifiés pour cette section :

Nom du compte	Nombre de transactions vérifiées	Montant \$	% des dépenses vérifiées / dépenses totales du compte
Frais de conférence	9	6 605	45%
Frais de cotisations professionnelles	5	5 913	74%
Frais de formation	7	7 824	34%
Frais de voyage	31	57 588	10%
Divers comptes	17	120 045	47%

Les factures des fournisseurs sont reçues à la salle des archives et sont datées au moyen d'un timbre. Ensuite, elles sont acheminées, en majorité, au service de la gestion du matériel. Les factures sont jumelées avec le bon de commande et l'accusé de réception et ensuite acheminées aux gestionnaires respectifs. Ces derniers doivent en attester la conformité en vertu de l'article 34 LGFP (incluant le codage financier). Les factures autorisées retournent de nouveau au service de la gestion du matériel. Une fois toutes les pièces justificatives recueillies, les documents sont acheminés au groupe des finances pour le traitement. Les agents financiers sont chargés de s'assurer que toutes les informations requises sont présentes et que les signatures sont adéquates avant d'effectuer le paiement. Si des questions ou dérogations aux politiques sont relevées, le gestionnaire responsable de la dépense est contacté et les justifications sont annexées aux documents de paiement. Cette pratique assure la légitimité des dépenses effectuées.

Dans l'ensemble les paiements aux fournisseurs sont bien contrôlés. Lors de l'examen des documents sélectionnés, les frais de conférences et de formation répondaient aux politiques en place. Les frais de cotisations étaient joints à un formulaire de niveau d'autorisation en fonction des seuils établis. Une erreur d'addition occasionnant un sous paiement de 100\$ a été observé. Une correction a été effectuée dans les mois qui ont suivi. Un point observé serait toutefois l'absence d'un timbre pour confirmer la date de réception des factures. Quatre transactions sélectionnées n'avaient pas de date de réception inscrite sur la facture. La même situation a été observée avec les factures pour frais d'accueil. Il est important que les factures soient datées pour suivre le cheminement chronologique des paiements. Il est à noter toutefois que tous les comptes examinés ont été payés sans frais d'intérêt.

Quelques anomalies ont également été décelées au niveau des réclamations de voyage:

- Trois réclamations avaient des pièces justificatives qui n'étaient pas suffisamment détaillées. Deux étaient pour des frais d'essence et une pour les frais d'hébergement. Les pièces justificatives indiquaient seulement le montant total porté au compte de la carte de crédit sans aucun détail.
- Deux réclamations comprenaient des frais d'hébergement pour des sites qui ne sont pas sur les listes d'hébergement approuvées par le Conseil du Trésor. Aucune justification n'était présente au dossier de paiement.

Les pièces justificatives doivent être suffisamment détaillées pour assurer la validation des dépenses réclamées. Un montant total de transaction ne peut être accepté puisqu'il ne peut confirmer la nature de la dépense. Les réclamations de voyage comprenant des exceptions devraient inclure une note explicative ou être identifiées comme telles sur le formulaire d'autorisation de voyage si la situation est connue avant le départ du voyageur.

Certains états de compte de carte d'acquisition ont été vérifiés à partir des transactions sélectionnées dans l'échantillonnage. La gestion du matériel voit à effectuer la majorité des achats de biens et services pour l'ensemble du centre de services. Plusieurs transactions sont effectuées par carte d'acquisition. Ainsi un détenteur de carte d'acquisition du service de gestion du matériel peut procéder à des achats qui doivent être imputés à différents centres de coûts qui ne sont pas sous la responsabilité de son supérieur immédiat ou même de son service. Cette façon de procéder implique que chaque transaction doit être approuvée par une personne détenant le pouvoir de dépenser pour le centre de coût à être imputé pour la dépense. Lors de l'examen, certains états de compte de carte d'acquisition indiquaient une autorisation (S-34) par le détenteur de la carte. Cette pratique en soi est contraire à la politique puisque le titulaire du compte ne peut autoriser le paiement de ses achats. Toutefois une vérification plus détaillée a révélé une autorisation séparée pour chaque facture. Il est donc recommandé de clairement identifier la signature du détenteur du pouvoir de dépenser afin d'éviter toute ambiguïté.

La centralisation des achats augmente le volume mensuel de transactions associées à un état de compte. La réconciliation des comptes doit être faite afin de faciliter la saisie des données financières et valider le paiement. L'utilisation d'un registre permettant le rapprochement des reçus d'achats effectués avec l'état de compte facilite cette démarche. Il peut s'agir d'un registre manuel ou informatisé. Le système financier SAP permet cette fonction. Le registre informatisé est généralement utilisé par les employés du service de gestion du matériel détenteur de carte d'achat. La vérification d'un nombre restreint d'état de compte a démontré cette pratique toutefois les entrevues ont confirmé qu'elle n'était pas en application pour l'ensemble du Centre de services de Québec.

## **Conclusion**

Les contrôles en place pour le paiement aux fournisseurs sont acceptables. Des modifications mineures doivent être apportées afin de faciliter la réconciliation et le monitoring.

## **Recommandations**

- 10) Le Directeur du Centre de services doit s'assurer que la date de réception apparaît sur les factures afin de suivre le cheminement chronologique des transactions.

## **Réponse de la direction**

**Réserve:** Le service des archives s'assure d'apposer le timbre-dateur sur toutes les factures reçues et cette pratique est déjà en place. Cependant il arrive que des factures passent outre ce service alors le timbre-dateur peut parfois ne pas être apposé. Nous reconnaissons les risques associés à la situation actuelle et le service des opérations comptables verra à minimiser au maximum cette situation occasionnelle.

- 11) Le Directeur du Centre de services doit s'assurer que les pièces justificatives sont suffisamment détaillées afin de confirmer la nature de la dépense.

**Réponse de la direction**

**En accord:** Le chef aux opérations comptables enverra un info-bulle à tous les employés les avisant de fournir les factures détaillées avec leur demande de paiement et non seulement le coupon de carte de crédit/débit qui ne nous permet pas de vérifier la nature de la dépense.

- 12) Le Directeur du Centre de services doit évaluer la possibilité d'instaurer un registre pour les cartes d'achat (STAR ou formulaires maison) afin de faciliter la réconciliation avec l'état de compte ainsi que la saisie au système financier.

**Réponse de la direction**

**En désaccord:** Seuls les acheteurs utilisent un registre pour les achats effectués avec la carte d'achat. Les autres détenteurs ne le font pas et nous jugeons non essentiel de l'exiger puisque le volume mensuel de transaction est faible et qu'il est facile de concilier les transactions.

- 13) Le Directeur du Centre de services doit s'assurer que la signature de la personne ayant le pouvoir de payer sera clairement indiqué pour le paiement de carte d'acquisition qui comporte des achats pour plus d'un centre de coût.

**Réponse de la direction**

**En accord:** Les détenteurs de carte d'achat ne peuvent signer sous 34 leur relevé mensuel. Cette anomalie détectée chez quelques détenteurs a été rectifiée.

**6.7 Codage financier**

<b>VERT</b>	Sous contrôle	Les contrôles fonctionnent comme prévu et aucune autre mesure ne s'impose pour l'instant.
-------------	---------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Pour déterminer si le processus financier concernant le codage fait l'objet d'une diligence raisonnable et que les contrôles sont adéquats pour assurer une conformité aux politiques, nous avons utilisé les critères de vérification suivants :

- C1- Des lignes directrices et des procédures sur le codage ont été élaborées pour l'unité de gestion ou le centre de services.
- C2- Une formation et des instructions sont fournies à tous les niveaux afin que les procédures de codage soient connues et comprises.
- C3- Le respect du plan comptable est surveillé.
- C4- Le codage est effectué par des personnes qui ont les connaissances appropriées.
- C5- Le codage est validé lorsqu'il est entré dans le système SAP (système financier).

**Observations :**

Les gestionnaires ayant un pouvoir de dépenser sont responsables du codage financier. Lors de la réception des factures, elles sont estampillées et le code financier est inscrit à la main ou identifié sur les bons de commande. Le plan comptable ainsi que toutes les informations nécessaires pour choisir le bon codage financier sont disponibles sur l'Intranet de l'Agence sous la rubrique Politiques financières.

Les agents financiers du Centre de services de Québec sont responsables de l'examen des transactions avant de procéder au paiement. Le codage financier fait partie intégrante de cette vérification. Le personnel des finances peut, à l'occasion, rencontrer et corriger des erreurs de codage. Dans de telles circonstances, le gestionnaire est informé par courriel et une copie est gardée avec la transaction pour le suivi.

La vérification du codage a été faite à partir de l'échantillonnage sélectionné pour les différents processus financiers.

**Conclusion**

Dans l'ensemble l'utilisation du codage financier est adéquate. Tous les documents consultés avaient un codage approprié.

**Aucune recommandation.**