

**VÉRIFICATION DES PRINCIPAUX PROCESSUS FINANCIERS DE
LA DIRECTION GESTION DE L'INFORMATION ET
TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION DU BUREAU NATIONAL**

RAPPORT DÉFINITIF

Préparé par

Paragon Review and Consulting Inc.

Décembre 2003

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

1.	CONTEXTE	1
2.	OBJECTIFS ET PORTÉE	1
3.	MÉTHODOLOGIE	1
4.	ÉNONCÉ D'ASSURANCE	2
5.	CONCLUSIONS	2
6.	CONSTATIONS ET RECOMMANDATIONS	2
6.1	Passation de marchés.....	2
6.2	Utilisation des cartes d'achat.....	4
6.3	Dépenses de voyage	5
6.4	Sommes versées aux fournisseurs	6
6.5	Protection des petits articles précieux à risque.....	6

SOMMAIRE

Contexte

L'Agence Parcs Canada (APC) effectue des vérifications cycliques des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national afin de revoir leurs pratiques financières, administratives et de gestion. Ces vérifications portent principalement sur la conformité aux politiques et pratiques du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et de l'APC. La vérification de la Direction de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) s'est déroulée dans le cadre de ce programme cyclique de vérification.

Objectifs et portée

Cette vérification devait confirmer si les principes de diligence raisonnable avaient été respectés dans le cas des principaux processus de gestion et devait aussi garantir aux cadres supérieurs que la Direction de la GI/TI avait mis en place des processus et contrôles lui permettant d'atténuer les risques associés à la non-conformité aux politiques et pratiques du SCT et de l'APC.

La vérification a porté sur les principaux domaines financiers suivants : passation de marchés; utilisation des cartes d'achat; dépenses de voyage; et sommes versées aux fournisseurs. La période visée s'étendait d'avril 2002 au 31 octobre 2003.

Méthodologie

La méthodologie retenue comportait un examen de la documentation fondamentale pertinente, des entrevues menées auprès du personnel du Bureau national et l'échantillonnage des transactions dans les principaux domaines financiers. La vérification s'est déroulée du 29 octobre au 12 novembre 2003.

Énoncé d'assurance

Nous sommes d'avis que le travail effectué et les éléments de preuve recueillis sont suffisants pour appuyer les conclusions de ce rapport.

Conclusions

Nous avons constaté que, dans l'ensemble, la Direction de la GI/TI avait respecté les principes de diligence raisonnable dans le cas des dépenses de voyage, des sommes versées aux fournisseurs et de la protection des petits articles de grande valeur à risque élevé et avait mis en place des systèmes et contrôles pour atténuer les risques de la non-conformité aux politiques du SCT et de l'APC. Dans le cas de la passation de marchés et d'utilisation des cartes d'achat, nous jugeons que les principes de diligence raisonnable appliqués aux processus de gestion devraient être resserrés et que les processus et contrôles mis en place pour atténuer les risques de la non-conformité aux politiques du SCT et de l'APC sont faibles.

Nous avons repéré des possibilités d'amélioration des processus et contrôles dans les principaux domaines financiers examinés, ce qui permettra d'atténuer davantage les risques de non-conformité aux politiques du SCT et de l'APC. Voici nos recommandations destinées au dirigeant principal de l'information :

1. s'assurer que tous les employés de GI/TI chargés de la passation de marchés connaissent et respectent les politiques sur les marchés du SCT et de l'APC, notamment en ce qui concerne :
 - la justification du recours aux fournisseurs uniques
 - la signature des marchés avant le début des travaux
 - la justification des taux quotidiens élevés des entrepreneurs
 - l'évitement de la perception de fractionnement des marchés.
2. collaborer étroitement avec la coordonnatrice des cartes d'achat afin d'améliorer le contrôle exercé sur les cartes d'achat à la Direction de GI/TI et à cette fin :
 - demander aux détenteurs de signer l'attestation des responsabilités et des obligations de l'employé relative à l'utilisation des cartes d'achat
 - donner aux détenteurs une formation adéquate axée sur :
 - la tenue à jour des registres des achats faits avec une carte
 - les plafonds de dépenses
 - l'obligation que les achats soient tous faits par le détenteur.
3. donner une formation sur les directives de voyage aux employés administratifs chargés de la vérification des comptes et du traitement des demandes de remboursement des dépenses de voyage.

4. vérifier que les pièces justificatives de réception de marchandises sont jointes aux factures avant paiement et qu'une copie est versée au dossier.
5. continuer de demander au personnel de garder sous clé tous les articles de grande valeur surtout à l'heure du déjeuner, le soir et pendant les périodes d'absence du bureau et vérifier si ces directives sont respectées.

1. CONTEXTE

L'Agence Parcs Canada (APC) effectue des vérifications cycliques des principales pratiques financières, administratives et de gestion des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national.

La Direction de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI), qui se trouve au Bureau national, assure leadership et direction stratégique dans le domaine en évolution constante de l'informatique. Cette direction doit élaborer, mettre en place, développer et mettre en oeuvre le cadre de prestation de services et l'architecture technologique nécessaires à la fourniture d'une capacité globale d'information à l'appui des opérations de Parcs Canada et des personnes desservies. La Direction de la GI/TI dispose d'un budget annuel d'environ 6,6 millions \$.

La vérification de la Direction de GI/TI a été effectuée dans le cadre de ce programme cyclique de vérifications.

2. OBJECTIFS ET PORTÉE

Cette vérification devait confirmer si les principes de diligence raisonnable avaient été respectés dans le cas des principaux processus de gestion de la Direction de la GI/TI et devait aussi garantir aux cadres supérieurs que des processus et contrôles avaient été mis en place en vue d'atténuer les risques associés à la non-conformité aux politiques et pratiques du SCT et de l'APC dans les principaux domaines financiers suivants :

- passation de marchés
- utilisation des cartes d'achat
- dépenses de voyage
- sommes versées aux fournisseurs
- protection des petits articles précieux à risque

La période de vérification s'étendait du 1^{er} avril 2002 au 31 octobre 2003.

3. MÉTHODOLOGIE

Voici ce que comportait la méthodologie employée :

- entrevues menées auprès du personnel de GI/TI, du soutien administratif, des finances, de la gestion du matériel et de la passation des marchés de l'APC et du ministère du Patrimoine canadien (PCH) responsable des principaux processus financiers et administratifs.
- examen de la documentation pertinente dont le Plan d'affaires de la fonction nationale de GI/TI, le Plan de travail pour l'Infrastructure viable de TI, le Plan d'entreprise de l'APC 2003-2004 à 2007-2008, les organigrammes, les procès-verbaux des réunions de GI/TI, les descriptions de travail de la direction de GI/TI et du personnel de soutien administratif, les instruments de délégation des pouvoirs de signature de l'APC, les politiques de l'APC et du SCT qui ont trait aux processus financiers précités.
- examen d'un échantillonnage de transactions dans chacun des principaux domaines financiers.

Une fois les travaux sur place terminés, nous avons fait un bref compte rendu de nos premières constatations au dirigeant principal de l'information.

4. ÉNONCÉ D'ASSURANCE

Nous sommes d'avis que le travail effectué et les éléments de preuve recueillis sont suffisants pour appuyer les conclusions de ce rapport.

5. CONCLUSIONS

Nous avons constaté que, dans l'ensemble, la Direction de la GI/TI avait respecté les principes de diligence raisonnable dans le cas des dépenses de voyage, des sommes versées aux fournisseurs et de la protection des petits articles de grande valeur à risque élevé et avait mis en place des systèmes et contrôles pour atténuer les risques de la non-conformité aux politiques du SCT et de l'APC. Dans le cas de la passation de marchés et d'utilisation des cartes d'achat, nous jugeons que les principes de diligence raisonnable appliqués aux processus de gestion devraient être resserrés et que les processus et contrôle mis en place pour atténuer les risques de la non-conformité aux politiques du SCT et de l'APC sont faibles.

Nous avons repéré des possibilités d'amélioration des processus et contrôles dans les principaux domaines financiers examinés, ce qui permettra d'atténuer davantage les risques de non-conformité aux politiques du SCT et de l'APC. Nous avons décrit à la section 6 nos constatations et nos recommandations pour régler ces problèmes.

6. CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS

6.1 *Passation de marchés*

Constatations

La Direction de la GI/TI passe des marchés et a recours à une gamme d'instruments dont les commandes subséquentes à une offre permanente, les marchés de services, les bons de commande et les cartes d'achat (voir la section 6.2).

Les responsabilités en matière de passation de marchés sont divisées entre trois organisations : l'APC, PCH et TPSGC. L'APC s'occupe des marchés de services ne dépassant pas 5 000 \$ et des marchés d'acquisition de biens jusqu'à 25 000 \$. Les responsables des marchés d'acquisition de biens de plus 5 000 \$ doivent cependant avoir suivi la formation obligatoire sur l'approvisionnement donnée par PCH. Ce ministère est autorisé à passer au nom de l'APC des marchés de biens et services inférieurs à 25 000 \$. TPSGC traite les marchés d'acquisition de biens dépassant 25 000 \$.

Nous nous sommes penchés sur onze marchés : cinq marchés de biens (dont quatre conclus par commandes subséquentes à une offre permanente), cinq marchés de services (dont quatre ont été passés avec un fournisseur unique) et un marché de service d'aide temporaire. Nous avons choisi neuf marchés de l'exercice financier 2002-2003 et deux de l'exercice 2003-2004 étant donné que la majorité des marchés avaient été conclus en 2002-2003. Cet échantillonnage atteint 1,2 million \$.

À l'examen des cinq marchés de biens, nous avons constaté que les politiques de passation de marchés avaient été respectées, sauf dans le cas du marché à fournisseur unique pour lequel aucune justification du recours à un fournisseur unique n'a été donnée.

En analysant les cinq marchés de services, nous avons remarqué les cas suivants de non-conformité aux politiques de passation de marchés :

- un marché de services concurrentiel a été signé après exécution du travail

- un marché à fournisseur unique a été signé huit jours après le début du travail et une modification subséquente visant à augmenter la valeur du marché a une fois de plus été signée après le début du travail
- la documentation d'un marché à fournisseur unique comportait des preuves pouvant être interprétées comme un fractionnement de marché
- aucune justification n'a été donnée pour un marché à fournisseur unique et aucune explication des coûts n'a été versée au dossier en dépit du taux quotidien relativement élevé de l'entrepreneur.

Recommandation

1. Le dirigeant principal de l'information doit s'assurer que tous les employés de GI/TI chargés de la passation de marchés connaissent et respectent les politiques sur les marchés du SCT et de l'APC, notamment :
 - la justification de la décision de recourir à un fournisseur unique
 - la signature du marché avant le début des travaux
 - la justification des taux quotidiens élevés des entrepreneurs
 - l'évitement de la perception de fractionnement des marchés.

6.2 Utilisation des cartes d'achat

Constatations

Aux Finances du Bureau national, une coordonnatrice voit à la délivrance et à la surveillance des cartes d'achat. Les détenteurs de cartes de l'APC sont autorisés à faire l'acquisition de biens d'une valeur supérieure à 5 000 \$, mais inférieure à 25 000 \$, à la condition qu'ils aient suivi la formation obligatoire fournie par la Direction générale de la gestion du matériel et de la passation de marchés de PCH.

À la Direction de la GI/TI, il y a trois détenteurs de cartes. De nos entrevues, il ressort :

- qu'un détenteur est en congé, que sa carte n'a pas été annulée et que les autres employés de GI/TI l'utilisent régulièrement depuis quelque temps
- que les détenteurs sont autorisés à faire des achats dépassant 5 000 \$, sans avoir suivi la formation précitée
- que les détenteurs de la Direction de la GI/TI n'ont pas signé d'attestation écrite décrivant leurs responsabilités et obligations avant de recevoir leur carte, ce qui est contraire à la politique

- que les détenteurs n'ont pas reçu de formation sur l'utilisation d'une carte d'achat; on leur a tout simplement remis la politique abrégée de l'APC sur les cartes d'achat.

Nous avons effectué un examen détaillé des achats faits par les trois détenteurs sur une période de dix mois. Nous avons remarqué que, pendant les dix mois à l'étude, les politiques sur les cartes d'achat étaient respectées dans l'ensemble, sauf les exceptions suivantes :

- les registres d'achat n'étaient pas tenus à jour et le rapprochement n'était pas fait avec les relevés Mastercard (les registres d'achat sont obligatoires d'après la politique du SCT et permettent d'améliorer les contrôles sur les achats faits avec une carte et réduisent les risques de perte des reçus)
- des achats ont été faits par des personnes autres que les détenteurs pendant sept des dix mois à l'étude (la politique du SCT stipule que seul le détenteur est autorisé à faire des achats, ce qui réduit le risque d'achats non autorisés et inadmissibles).

Recommandation

2. Le dirigeant principal de l'information devrait collaborer étroitement avec le coordonnateur des cartes d'achat afin d'assurer un contrôle adéquat sur l'utilisation des cartes de GI/TI et prendre les mesures suivantes :
 - faire signer une attestation écrite des responsabilités et obligations relatives à l'utilisation des cartes d'achat
 - donner une formation adéquate axée sur
 - la tenue à jour des registres des achats faits avec la carte
 - le respect des plafonds des dépenses
 - les achats faits uniquement par le détenteur.

6.3 Dépenses de voyage

Constatations

Nous avons choisi onze demandes de remboursement de dépenses de voyage présentées par onze employés différents (quatre demandes pour l'exercice 2002-2003 et sept pour 2003-2004). Nous avons constaté que deux demandes comportaient des erreurs de codage (dans un cas, les dépenses du voyage étaient imputées à la formation et dans l'autre les dépenses d'accueil étaient imputées à un voyage). Nous avons aussi relevé de petits écarts entre le total des dépenses et les reçus justificatifs.

Ces écarts pourraient être attribuables au fait que les demandes de remboursement n'étaient pas accompagnées d'un relevé des frais de déplacement qui résume les dépenses visées par le remboursement. Dans le cas de ces demandes, les employés ont fait le total des reçus et inscrit ce chiffre sur la formule de remboursement. Remplir le relevé des frais de déplacement permet de réduire les risques d'erreur lors de la préparation de la demande de remboursement, faciliter la vérification des comptes, l'approbation et la vérification comptable des demandes de remboursement.

Lorsque nous avons interrogé les employés administratifs chargés de la vérification et du traitement des demandes de remboursement, nous avons appris qu'ils n'avaient pas suivi de formation sur l'application de la directive concernant les voyages, ni sur le codage financier connexe. Cette situation pourrait donner lieu à des erreurs de vérification et de traitement des demandes de remboursement.

Recommandation

3. Le dirigeant principal de l'information devrait veiller à ce que le personnel administratif responsable de la vérification des comptes et du traitement des demandes de remboursement de dépenses de voyage reçoive une formation sur la directive concernant les voyages et le codage financier connexe.

6.4 Sommes versées aux fournisseurs

Constatations

Nous avons interrogé le personnel chargé des finances et de l'administration et vérifié quatorze paiements associés à divers types de marchés dont les commandes subséquentes à une offre permanente, les bons de commande et les marchés de services. Nous avons constaté que la LGFP ainsi que les politiques sur la vérification des comptes étaient respectées, sauf dans le cas de huit paiements; un numéro de réception des marchandises avait été inscrit sur la facture, mais aucune pièce justificative à l'appui de la réception (p. ex., bordereau de réception ou document d'expédition) n'avait été versée au dossier. Le système financier attribue le numéro de réception de marchandises suite à la saisie de données à l'étape de la vérification des comptes, ce qui ne signifie pas qu'un bordereau de réception ou document d'expédition ait été versé au dossier. La fonction Autorisation des paiements de l'APC utilise le numéro de réception des marchandises comme preuve de réception des biens.

Recommandation

4. Le dirigeant principal de l'information devrait s'assurer que la pièce justificative de réception des marchandises est jointe à la facture, avant le versement du paiement et voir à ce qu'une copie soit versée au dossier.

6.5 Protection des petits articles de grande valeur à risque élevé

Nous avons appris qu'au cours des 12 derniers mois, de petits articles à la fine pointe de la technologie avaient été volés à la Direction de la GI/TI, soit quatre Palm Pilot, deux ordinateurs portatifs et un téléphone cellulaire. On demande régulièrement au personnel de garder ces articles sous clé.

L'équipe de vérification sait que la Direction de la GI/TI est à dresser un inventaire du matériel technologique et des logiciels afin d'assurer un meilleur suivi de ces derniers.

Recommandation

5. Le dirigeant principal de l'information devrait continuer de demander au personnel de garder les articles de valeur sous clé, surtout à l'heure du déjeuner, le soir et pendant les périodes d'absence du bureau et devrait surveiller la conformité à ces consignes.

RÉPONSE DE LA DIRECTION

Marchés

Recommandation :

Le dirigeant principal de l'information doit s'assurer que tous les employés de GI/TI chargés de la passation de marchés connaissent et respectent les politiques sur les marchés du SCT et de l'APC, notamment en ce qui concerne :

- la justification du recours aux fournisseurs uniques
- la signature des marchés avant le début des travaux
- la justification des taux quotidiens élevés des entrepreneurs
- l'évitement de la perception de fractionnement des marchés

Réponse de la direction :

Recommandation acceptée. *Le cours sur la passation de marchés du gouvernement est obligatoire dans le plan de formation des gestionnaires du groupe de GI/TI. Afin de corriger les lacunes au plan de la tenue des livres, un agent des finances s'occupe de tous les dossiers d'acquisition de la section de GI/TI.*

Le problème des travaux qui commencent avant la signature du marché tient souvent à la nature des travaux du secteur de la TI, où les arrêts du système sont inacceptables, ainsi qu'à la lenteur inefficace du processus de passation de marchés entre TPSGC, PCH et l'APC. L'absence d'une unité vouée à l'APC à la passation de marchés continue de poser problème pour l'unité de TI. Pour corriger cette situation, le groupe de GI/TI est à mettre en place des offres permanentes et des alliances stratégiques pour le volet services de TI afin de pouvoir engager rapidement le personnel affecté à la négociation des marchés au besoin.

Cartes d'achat

Recommandation :

Le dirigeant principal de l'information devrait collaborer étroitement avec le coordonnateur des cartes d'achat afin d'assurer un contrôle adéquat sur l'utilisation des cartes de GI/TI et prendre les mesures suivantes :

- faire signer une attestation écrite des responsabilités et obligations relatives à l'utilisation des cartes d'achat

- donner une formation adéquate axée sur
 - la tenue à jour des registres des achats faits avec la carte
 - le respect des plafonds des dépenses
 - les achats faits uniquement par le détenteur.

Réponse de la direction :

Recommandation acceptée : *Étant donné que les achats avec carte de crédit relèvent d'une unité centrale de gestion à Stratégie et Plans, on a organisé un exposé sur les conclusions de la vérification et garantit que les recommandations précitées seraient mises en pratique.*

Voyage

Recommandation :

Le dirigeant principal de l'information devrait veiller à ce que le personnel administratif responsable de la vérification des comptes et du traitement des demandes de remboursement de dépenses de voyage reçoive une formation sur la directive concernant les voyages et le codage financier connexe.

Réponse de la direction :

Recommandation acceptée : *Le DPI a dit que les directives sur les voyages et le codage financier connexe sont appliquées uniformément à l'aide des formules « standard » du gouvernement.*

Sommes versées aux fournisseurs

Recommandation :

Le dirigeant principal de l'information devrait s'assurer que la pièce justificative de réception des marchandises est jointe à la facture, avant le versement du paiement et voir à ce qu'une copie soit versée au dossier.

Réponse de la direction :

Recommandation acceptée : *Pour résoudre ce problème, un agent des finances s'occupe de la tenue à jour de tous les dossiers d'acquisition de la section de GI/TI.*