



Rapport de vérification
du Groupe de la rémunération
du Service des ressources humaines
Secteur des services intégrés

Avril 2010



Table des matières

1.	Contexte	3
2.	Objectifs, portée et méthode	4
3.	Conclusion générale.....	5
4.	Réponse de la direction.....	6
5.	Observations et recommandations de vérification des SVC.....	7
5.1.	Politiques et procédures de rémunération	7
5.2.	Systèmes de rémunération et contrôles de sécurité connexes.....	8
5.3.	Processus de rémunération : Contrôles internes	9
5.4.	Risques liés aux compétences du personnel et adéquation des ressources	12

1. Contexte

Rémunération des ressources humaines Le Comité de vérification et la surintendante ont approuvé l'inclusion d'une vérification de la rémunération des ressources humaines (RH) du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) dans le Plan de vérification des Services de vérification et de consultation (SVC) de 2009-2010.

Le Groupe de la rémunération des ressources humaines est chargé de calculer et de verser la paie et la rémunération connexe de tous les employés du BSIF.

Le BSIF comptait 501 employés au 31 mars 2009. Les coûts de la rémunération ont totalisé 68,6 millions de dollars en 2008-2009, soit environ 74 % du total des dépenses de fonctionnement de l'organisation.

Les employés du BSIF sont rémunérés toutes les deux semaines. Le traitement de la rémunération a été confié à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Ce dernier doit tenir à jour les données du fichier maître sur la rémunération, y compris toutes les tables de calcul des retenues d'impôt et de certains avantages sociaux. TPSGC doit aussi relever les modifications législatives et veiller à ce que toutes les mises à jour des montants imposables servant au calcul des retenues à la source à effectuer sont à jour et fonctionnent de manière efficace. TPSGC traite la rémunération, dépose cette dernière directement dans les comptes bancaires des employés, et verse directement les retenues d'impôt des employés et les charges sociales de l'employeur payables au gouvernement pour le compte du BSIF.

La rémunération est traitée au moyen du logiciel pertinent de TPSGC, le Système régional de la paie (SRP). Les conseillers en rémunération des ressources humaines (RH) utilisent cette application pour saisir les données sur la rémunération des employés, lesquelles sont soumises aux fins de traitement par l'entremise du site Web de TPSGC. Les données financières sur la rémunération sont communiquées au BSIF par l'intermédiaire du site Web et téléchargées dans le système Free Balance et le Système d'établissement de rapports (SER).

Outre le SRP, trois autres systèmes externes sont utilisés dans le cadre du processus de la rémunération :

- le Système de gestion des ressources humaines (SGRH), qui renferme des données de base sur les employés, y compris des renseignements personnels, le poste, la division, le niveau de salaire et le statut;
- le Système de rémunération au rendement (SRR), qui contribue au calcul de la rémunération au rendement annuelle des employés;
- le Système automatisé des congés (SAC), qui a été développé à l'interne pour comptabiliser les congés et le surtemps.

2. Objectifs, portée et méthode

Objectifs de

la La vérification avait pour but de fournir des assurances à l'égard de la conception et de l'efficacité des contrôles internes du processus de rémunération en usage au BSIF.

vérification

Il s'agissait de déterminer :

- si les contrôles internes sont bien conçus et fonctionnent comme prévu;
- si l'information sur la rémunération est adéquatement autorisée, complète et exacte;
- si les activités liées à la rémunération sont conformes aux ententes, aux lois, aux règlements, de même qu'aux politiques et procédures sur les ressources humaines, qui s'appliquent;
- les améliorations qui pourraient être apportées, le cas échéant.

Portée de la

vérification Notre vérification portait sur les opérations de rémunération effectuées entre janvier et septembre 2009.

Nous avons passé en revue le processus de rémunération depuis le début (ouverture du dossier de l'employé, échelle salariale, droit aux avantages sociaux, rémunération au rendement et augmentations salariales), la modification des données de rémunération (cessation d'emploi, etc.) et la consignation des coûts de la rémunération et des passifs dans le grand livre. Nous avons aussi examiné les contrôles de surveillance de la gestion liés au traitement de la rémunération.

En revanche, notre vérification ne couvrait pas :

- le traitement des données de rémunération effectué par TPSGC.

Méthode de

vérification Aux fins de notre vérification, nous avons :

- examiné les politiques et les procédures de RH, les ententes existantes, de même que les lois et les règlements applicables aux questions examinées, le cas échéant;
- effectué une révision étape par étape du processus de rémunération pour comprendre les systèmes de rémunération en place (SRP, SGRH, SRR et SAC) et la documentation connexe;
- examiné de façon aléatoire les pièces à l'appui d'un échantillon d'opérations (courantes ou non) de rémunération effectuées entre le 1^{er} janvier et le 30 septembre 2009;
- interviewé des responsables et des membres du personnel des services des RH et des finances chargés de traiter et d'approuver les opérations de paye, de recevoir les données de paye du SRP de TPSGC et de les transférer au SER du BSIF, ainsi que de préparer l'information financière sur la rémunération et de la consigner dans le grand livre.

Critères de vérification

Les critères de notre vérification découlent du *COSO Framework*. Ils nous ont aidés à déterminer dans quelle mesure les contrôles internes de gestion existants font en sorte que les principaux risques liés aux RH, aux processus et aux systèmes sont bien atténués et surveillés.

Notre vérification a été effectuée suivant les *Normes internationales pour la pratique professionnelle de la vérification interne* de l'Institut des vérificateurs internes, en accord avec la *Politique sur la vérification interne* du Conseil du Trésor.

3. Conclusion générale

Ayant évalué le processus de rémunération ainsi que les processus et systèmes sous-jacents, nous estimons qu'il convient d'améliorer nettement le cadre existant de contrôle interne de gestion en ce qui touche :

- les politiques et les procédures de rémunération;
- les systèmes et les contrôles de sécurité de la rémunération, y compris la présentation de l'information;
- les contrôles internes du processus de rémunération;
- les risques liés aux compétences du personnel et l'adéquation des ressources.

Tout ce qui précède constitue des éléments de contrôle de base qui doivent être bien conçus et intégrés aux pratiques en vigueur du processus de rémunération des RH pour garantir de façon raisonnable la gestion efficace du traitement de l'information sur la rémunération et des risques connexe.

La correction des principales lacunes de contrôle mises au jour par notre vérification exige que la direction du BSIF mette en place des plans d'action pour donner suite à nos recommandations, et notamment qu'elle revoie le calendrier prévu de mise en place d'un nouveau système d'information sur la rémunération des RH et les finances.

Nos observations et recommandations sont présentées en détail à la section 5.

Les SVC remercient tout le personnel du Groupe de la rémunération, des Finances et de la TI pour leur aide en marge de notre vérification. Leur coopération et leur contribution ont été des plus précieuses pour la bonne marche de notre vérification.

Le directeur principal, SVC

Date

4. Réponse de la direction

Nous remercions l'équipe de vérification pour leur démarche empreinte de collaboration dans la conduite de la vérification de la rémunération. Nous souscrivons aux conclusions de la vérification. Nous avons donc déjà amorcé de notre cadre stratégique, nous avons priorisé la mise en place d'un système de RH et de rémunération dans le contexte de la stratégie de GI-TI, et nous communiquons périodiquement avec TPSGC, le fournisseur de services liés au système de paye du gouvernement, afin de recevoir les rapports nécessaires pour effectuer les rapprochements.

Nous sommes déterminés à donner suite aux recommandations issues de la vérification, et à veiller à ce que le processus de rémunération soit assorti de contrôles internes appropriés pour contenir les risques de manière équilibrée. Comme nous le disions, des mesures ont déjà été prises en réponse à certaines recommandations, d'autres le seront sous peu, et d'autres encore requièrent l'intervention de la haute direction (amélioration de l'échéancier du système de RH/Finances) et la collaboration avec TPSGC pour renforcer les pratiques de rapport et de rapprochement.

En terminant, il importe de noter que nous avons mis en place des vérifications et des balises manuelles pour garantir l'intégrité de nos processus. Ces mécanismes sont appliqués par une équipe expérimentée et compétente du Groupe de la rémunération qui fait en sorte que les processus de paie soient achevés en temps opportun et de manière efficiente.

5. Observations et recommandations de vérification des SVC

Aperçu Chaque élément de risque important fait l'objet des trois rubriques suivantes :

- *Ce que nous avons cherché pendant la vérification (« Critères »)*
- *Ce que nous avons relevé pendant la vérification (« Observations »)*
- *Recommandation*

5.1. Politiques et procédures de rémunération

Critères

- *Les politiques ou les procédures administratives normalisées requises pour administrer la rémunération sont en place, elles sont adéquates, leur pertinence est évaluée périodiquement, et elles sont mises à jour.*
- *Des mécanismes sont en place pour vérifier, comprendre, assurer, surveiller périodiquement et rectifier au besoin l'observation des lois et des règlements fédéraux et provinciaux, des politiques de RH et des conventions collectives.*

Observations Bien que nous ayons recensé un certain nombre de guides, le Groupe de la rémunération ne dispose pas d'un ensemble de politiques, de consignes et de procédures exhaustives pour administrer la rémunération. Nous constatons que le travail du personnel s'appuie sur des facteurs comme la mesure dont chacun connaît et la façon dont chacun interprète des règles informelles. L'absence de politiques, de consignes et de procédures formelles a sans doute contribué aux pratiques incohérentes observées au cours de la vérification.

Nous avons aussi noté le peu de directives administratives sur l'attribution de rôles et de responsabilités explicites aux divers intervenants du processus de rémunération. Nous constatons qu'il n'y a pas de mécanisme formel d'échange de renseignements entre les intervenants, qui s'impose pour appuyer la diffusion ciblée d'une information pertinente à ceux qui en ont besoin.

Nous déplorons notamment que les connaissances de base liées à l'administration de la rémunération et au traitement des opérations soient détenues par un petit nombre de préposés dédiés et chevronnés du Groupe de la rémunération dont l'absence créerait un important vide quant à la connaissance des exigences de la politique et des pratiques antérieures. Il est donc urgent de revoir les politiques et les procédures existantes pour évaluer l'exhaustivité des pratiques de rémunération et de supervision de gestion en vigueur, et de les formaliser au besoin.

À défaut d'un jeu complet de politiques, de consignes et de procédures d'administration de la rémunération, il pourrait y avoir des incohérences au chapitre des décisions de rémunération, et l'information et l'appui des opérations de rémunération pourraient être insuffisants. De plus, à défaut de tels *documents de référence* clairement établis, le personnel des RH pourrait ne pas être en mesure de déceler et de signaler des problèmes liés à la politique de rémunération et aux lacunes des contrôles.

Recommandation *Nous recommandons :*

- *de développer et de mettre en place un ensemble exhaustif de politiques, de consignes et de procédures sur la rémunération, en plus de définir les rôles et les responsabilités de chacun pour insister sur les principales activités du cadre de*

contrôle interne et sur les rôles critiques, et de promouvoir l'uniformité du processus;

- *de développer un protocole de communication pour assurer l'efficacité de la mise en commun de l'information et de la coordination des activités entre les intervenants;*
- *de veiller à ce que la direction examine périodiquement les politiques, les procédures et les outils de rémunération pour en évaluer la pertinence et cerner les lacunes de contrôle.*

5.2. Systèmes de rémunération et contrôles de sécurité connexes

Critères

- *Les employés ont accès à des consignes et à des procédures opérationnelles normalisées à l'égard de la rémunération, et à des outils connexes.*
- *Il existe des contrôles logiques et d'application des systèmes appropriés pour garantir la fiabilité des rapports financiers et la protection des actifs.*
- *Les contrôles systèmes sont conçus pour rendre les contrôles manuels moins nécessaires.*
- *La responsabilité quant à la surveillance de la gestion de l'information est clairement attribuée.*
- *L'accès aux dossiers et à l'information sur la rémunération est réservé aux personnes autorisées dans la mesure où elles en ont besoin et assure l'indépendance des tâches.*

Observations

Nous constatons que la plupart des systèmes de rémunération des RH sont autonomes; il existe donc maintes bases de données, ce qui rend difficile la gestion consolidée de la rémunération. Il faut par conséquent multiplier la saisie des données afin de traiter l'information sur la rémunération, ce qui pourrait se traduire par des pratiques incohérentes et par des erreurs de saisie ou de traitement. Nous notons par ailleurs que ces exigences et paramètres d'information de rémunération ne sont pas tous intégrés à l'ensemble de ces systèmes de rémunération (le SRR et le SAC) en raison des limites des systèmes. Cela pourrait engendrer des problèmes de conformité. Le personnel du Groupe de la rémunération est conscient de la situation. Des procédures de rechange manuelles fastidieuses ont donc été mises en place pour passer en revue l'information sur la paie, et pour déceler et corriger toute erreur. Il convient de féliciter ces employés pour leurs efforts et pour leur capacité de mettre au point les calculs requis afin de traiter en temps opportun un fort volume d'opérations non courantes, dont certaines peuvent être complexes.

À l'exception du SRP, les contrôles système d'accès aux dossiers et à l'information sur la rémunération, la saisie de données et le traitement doivent être revus et formalisés. Nous constatons que tous les préposés aux RH ont accès à l'information sur la rémunération puisque celle-ci est centralisée. Il conviendrait aussi de revoir les droits d'accès du personnel des RH au SGRH, au SRR et au SAC pour les assujettir au besoin de savoir.

Nous croyons savoir que, dans le cadre de sa stratégie de GI-TI, le BSIF compte remplacer son système actuel des RH et des Finances par un autre système intégré et automatisé au cours des prochaines années.

Il se pourrait que les systèmes existants ne permettent pas d'appuyer le processus de

rémunération. Le risque d'erreur est élevé compte tenu de l'ampleur des procédures manuelles, des contrôles non automatisés et des limites des systèmes, y compris en ce qui touche la présentation de l'information. En outre, l'accès inapproprié à l'information et aux dossiers de rémunération pourrait entraîner la corruption des données ou l'inobservation des règles sur la protection des renseignements personnels.

Recommandation

Nous recommandons :

- *que la direction évalue l'échéancier de mise en place d'un nouveau système pour les RH et les finances;*
- *que la direction commence à recenser et à documenter les exigences de traitement de la rémunération et de présentation de rapports à l'appui des systèmes de rémunération existant et nouveau;*
- *que, s'agissant du SRP existant, la direction soit davantage au fait des outils de rapport et y ait davantage accès pour être mieux à même d'examiner et de rapprocher l'information sur la rémunération conformément aux exigences;*
- *qu'une politique et des procédures formelles d'accès à l'information sur la rémunération et de protection de cette dernière soient mises en place et respectées par les préposés à la gestion et au maintien de cette information, et que les tâches soient adéquatement scindées.*

5.3. Processus de rémunération : Contrôles internes

Critères

- *L'information système est adéquate, complète, pertinente et fournie en temps opportun afin de permettre aux employés de s'acquitter efficacement de leurs responsabilités.*
- *Les tâches de supervision par la direction sont intégrées au processus et exécutées dans le cours normal des activités (rapprochements, examens de gestion, approbation des rapports financiers et non financiers et des postes non rapprochés, etc.).*
- *La direction cerne les principaux risques liés à la rémunération et évalue périodiquement si les contrôles en place les atténuent de façon appropriée.*

Observations

Nous constatons que les systèmes de rémunération existants ont d'importantes limites au plan des rapports. L'absence de rapports automatisés permettant la surveillance, le suivi, l'examen et la présentation de l'information saisie sur la rémunération (les mesures de rémunération prises) par le personnel du Groupe de la rémunération des RH dans le SRP constitue une importante lacune de contrôle interne. Par exemple, certains rapports importants comme le Registre de paye et le Sommaire des lots contiennent des renseignements qui doivent être examinés et rapprochés de façon appropriée pour assurer l'intégralité et l'exactitude de la saisie et du traitement de la rémunération. Nous avons confirmé que TPSGC ne fournit pas ces rapports au BSIF. Par conséquent, la présentation d'une information inadéquate empêchera nettement le personnel de la rémunération des RH de s'acquitter de ses responsabilités en ce qui touche l'examen et le rapprochement de l'information financière.

Nous constatons par ailleurs que les employés du Groupe de la rémunération des RH rédigent différentes notes « de rappel » pour ne pas oublier de traiter certaines opérations de rémunération et de vérifier si le SRP a bien traité les opérations de

rémunération antérieures. Dans l'ensemble, nous avons relevé un nombre excessif de contrôles manuels (procédures de rechange, vérifications et contre-vérifications incohérentes par le personnel) dépourvus de substance et de rigueur, et qui ne comportent pas d'étapes de contrôle importantes comme le rapprochement des données saisies avec l'information indiquée comme ayant été traitée dans le registre de paie, de même qu'avec les comptes de contrôle et les comptes résultants du grand livre.

S'agissant du SGRH, le personnel du service de Rémunération des RH le juge désuet et inefficace. Les modifications des données sur la rémunération sont saisies dans le SRP et dans le SGRH. Il pourrait donc y avoir des écarts chronologiques et de données entre les deux systèmes. Le personnel du Service de rémunération applique périodiquement des procédures de rechange pour s'assurer que les deux systèmes renferment la même information. Cela se fait avant que l'information du SGRH ne soit comparée aux données sur le budget et la planification. Toutefois, on ne conserve pas de documents prouvant que ce travail a été achevé et revu par les responsables des RH. En outre, nous n'avons pas relevé de preuves montrant que les gestionnaires des divisions et des centres de responsabilité vérifient et confirment le niveau de leurs effectifs et leurs budgets par rapport aux données réelles qui leurs sont transmises de façon périodique dans le cadre de ce processus.

En outre, le SGRH ne permet pas de conserver l'historique des données sur les employés. Par conséquent, afin de produire des rapports sur la gestion de la rémunération, le personnel des RH doit recueillir et comparer de l'information provenant de diverses sources (relevé salarial et dossier personnel) pour veiller à ce que l'information du SGRH soit complète et exacte. Cette procédure de rechange est également manuelle, fastidieuse et sujette à l'erreur humaine. La qualité du travail dépend largement des connaissances et de l'expérience de l'exécutant puisqu'il n'existe pas de consignes ou de directives sur l'utilisation du SGRH.

Une fois que le SRP de TPSGC a traité l'information sur la rémunération, celle-ci est automatiquement exportée vers le système Free Balance. Le service des Finances tient un registre manuel indiquant les plus récents fichiers sur la rémunération qui ont été récupérés sur le site Web de TPSGC. L'information provenant du système Free Balance sert à consigner les coûts de la rémunération pour le BSIF (salaires et avantages sociaux) ainsi que les passifs connexes dans le grand livre.

Nous constatons que l'exactitude et l'intégralité de l'information sur la rémunération exportée vers le grand livre ne font l'objet d'aucun contrôle a posteriori. Nous n'avons pu confirmer si, à titre d'entité de services d'application, TPSGC doit produire un rapport annuel conforme aux dispositions du chapitre 5970 du *Manuel de l'ICCA* sur l'adéquation et l'efficacité de ses contrôles pour le SRP, dans le cadre des contrôles internes du BSIF pour les rapports financiers.

Les questions en suspens que nous avons relevées à propos du traitement de la rémunération mettent en lumière des préoccupations au sujet de la qualité des procédures employées à l'heure actuelle pour le rapprochement mensuel et la surveillance des comptes du grand livre et des grands livres auxiliaires. Les

procédures en place font appel à une liste maîtresse de comptes de contrôle du bilan. Or, on n'effectue pas de rapprochement avec les retenues salariales au titre des avantages sociaux et d'autres comptes de rémunération comme ceux de la paie de vacances, des saisies de salaire et des avances salariales pour en assurer l'exactitude, ou alors l'attribution des responsabilités à cet égard n'est pas claire. Ces importantes vérifications internes des données sur la rémunération devraient être effectuées périodiquement.

Nous constatons que l'examen effectué par la direction pour veiller à ce que l'information et les opérations de rémunération soient bien saisies et traitées est réduit à sa plus simple expression. Le mécanisme existant de contrôle interne à ce chapitre s'applique à l'étape de la saisie lorsque les conseillers en rémunération procèdent à un examen par les pairs. Ce contrôle manque d'indépendance et peut donner lieu à des conflits d'intérêts puisqu'un « pair » pourrait être appelé à vérifier ses propres entrées de données et d'opérations.

Il est essentiel que la direction examine périodiquement les rapports sur la rémunération et effectue un rapprochement avec l'information sur la paie pour confirmer que les coûts de rémunération et les passifs connexes ont été traités de manière complète et exacte en temps opportun, et cela aide à déceler les erreurs de saisie et de traitement.

Il se pourrait que les contrôles d'amorce et de traitement ne soient pas suffisants pour cerner les erreurs touchant les opérations de rémunération avant que les fonds ne soient versés, de même que les erreurs de consignation des coûts de rémunération et les passifs connexes dans les comptes du grand livre.

Recommandation *Nous recommandons :*

- *que la direction développe – ou obtienne de TPSGC – des rapports de rapprochement et mette en place des procédures de rapprochement des entrées et des sorties touchant la rémunération;*
- *que la direction développe des rapports d'examen et mette en place une structure d'examen manuel qui distingue les tâches de saisie des données des responsabilités d'examen pour assurer une bonne supervision des activités de rémunération;*
- *que l'on effectue désormais le rapprochement complet des comptes de rémunération du grand livre et des grands livres auxiliaires pour en assurer l'intégralité, l'intégrité et l'exactitude;*
- *que l'on mette en place des mécanismes permettant à la direction de déterminer périodiquement si les contrôles existants atténuent adéquatement les risques liés à la rémunération.*

5.4. Risques liés aux compétences du personnel et adéquation des ressources

Critères	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>L'entité fournit aux employés les outils, la formation, les ressources et l'information dont ils ont besoin pour d'acquies de leurs responsabilités.</i>▪ <i>les employés disposent des connaissances et des compétences requises pour exécuter les tâches qui leur sont confiées compte tenu de leurs responsabilités et de leurs obligations redditionnelles;</i>▪ <i>les postes clés et les activités importantes ont été recensées, les pratiques de transfert des connaissances sont adéquates, et les ressources de dépannage sont suffisantes.</i>
Observations	<p>Nous constatons que, de façon générale, la qualité du travail est largement tributaire des connaissances et de l'expérience des conseillers en rémunération des RH. Bien que cela soit valide en soi, il importe de noter qu'il peut être difficile d'uniformiser les connaissances de chacun et leur interprétation des règles informelles en raison de la complexité et de l'évolution rapide des exigences législatives et réglementaires. Il peut aussi être difficile pour les surveillants et les conseillers en rémunération des RH de suivre les changements qui peuvent influencer sur les activités de rémunération si une formation ne leur est pas donnée. Nous constatons que les besoins de perfectionnement et de formation du personnel du Groupe de la rémunération n'ont pas été formellement recensés.</p> <p>Il faut renforcer la formation polyvalente et les plans de dépannage puisque le risque de perte des connaissances organisationnelles auquel le BSIF s'expose pourrait être élevé. D'après les discussions avec les responsables des RH, il faut compter au moins deux ans pour former un nouvel employé du Groupe de la rémunération. En outre, vu la pénurie actuelle de politiques, de consignes et de procédures administratives formelles sur la rémunération et l'ampleur des tâches manuelles de rechange que comportent les systèmes en place, la formation de remplaçants nécessiterait d'importantes ressources et serait fastidieuse.</p> <p>Nous constatons en outre que, vu les limites du système de rapports en place, on s'en remet largement à un spécialiste pour produire de nombreux rapports sur la rémunération et traiter les demandes de renseignements de multiples bases de données sur la rémunération afin d'appuyer les processus des groupes de la Rémunération des RH et des Finances. À notre avis, l'impact sur les opérations courantes de rémunération serait significatif si cette personne était empêchée de faire son travail puisqu'il n'y a pas de remplaçant ayant la formation requise pour occuper ce poste névralgique. Le risque d'exposition croît étant donné que les pratiques, les procédures et les paramètres de rapport sous-jacents ne sont pas documentés.</p> <p>L'exposition au risque d'érosion de la mémoire ou des connaissances institutionnelles pourrait avoir d'importantes répercussions sur le traitement de la rémunération au BSIF.</p>
Recommandation	<p><i>Nous recommandons :</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ <i>que les besoins de perfectionnement du personnel du Groupe de la rémunération des RH soient cernés et que l'on mette en place des plans formels de formation comprenant une formation spécialisée en rémunération;</i>▪ <i>de donner aux surveillants une formation afin qu'ils comprennent bien la portée</i>

de leurs tâches et de leurs responsabilités;

- *que la direction réexamine de façon urgente les pratiques existantes de transfert des connaissances, la formation polyvalente et les plans de dépannage, et veille à ce que les procédures opérationnelles sous-jacentes des activités de rémunération soient bien documentées;*
 - *que l'on mette en place des plans de dépannage opérationnels adéquats à l'égard des ressources jugées névralgiques.*
-