

Chapitre 4

Vérifications financières dans les ministères et les organismes de la Couronne

Contenu

Contexte	95
Étendue	96
Bureau des ressources humaines	
- Système d'information sur les ressources humaines	97
Services Nouveau-Brunswick	
- Conventions de services avec les ministères et les organismes	102
Ministère des Services familiaux et communautaires - Habitation N.-B.	105
Ministère de la Formation et du Développement de l'emploi	
- Programme formation et perfectionnement professionnel	107
Pertes par suite de fraude, de faute ou d'erreur	109

Vérifications financières dans les ministères et les organismes de la Couronne

Contexte

4.1 L'Assemblée législative approuve le budget qui établit les plans financiers du gouvernement. Les fonctions confiées à notre bureau exigent que nous vérifiions les résultats réels de ces plans et que nous fassions rapport de nos constatations à l'Assemblée législative.

4.2 Notre travail de vérification englobe des opérations financières dans tous les ministères. Nous vérifions en outre les régimes de retraite et d'autres fonds en fiducie, y compris le Fonds de stabilisation financière.

4.3 Nous vérifions également les sociétés, les conseils, les commissions et autres organismes de la Couronne énumérés ci-dessous. Nous avons émis les états financiers vérifiés de tous les organismes mentionnés pour l'exercice à l'étude.

4.4 Organismes compris dans les *Comptes publics* :

- Algonquin Golf Limited
- Algonquin Properties Limited
- Commission de l'assurance-récolte du Nouveau-Brunswick
- Commission des loteries du Nouveau-Brunswick
- Conseil consultatif sur la condition de la femme
- Conseil de la jeunesse du Nouveau-Brunswick
- Conseil de la recherche et de la productivité du Nouveau-Brunswick
- Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées
- Corporation de financement des municipalités du Nouveau-Brunswick
- Fondation des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick
- Gestion provinciale Ltée
- NB Agriexport Inc.
- Société de développement régional
- Société de développement régional - organisme de service spécial

- Société d'assurance-dépôts des caisses populaires du Nouveau-Brunswick
- Société de Kings Landing
- Société de voirie du Nouveau-Brunswick

4.5 Autres organismes :

- Aide juridique du Nouveau-Brunswick
- Le Centre communautaire Sainte-Anne

Étendue

4.6 Pour nous former une opinion sur les états financiers de la province, nous effectuons un travail de vérification sur les principaux programmes et activités des ministères. Nous vérifions en outre les principaux postes de recettes et un échantillon de dépenses prélevées parmi tous les ministères. Enfin, nous vérifions les contrôles entourant les systèmes centralisés.

4.7 Nous adoptons une approche similaire en ce qui a trait à notre travail de vérification des régimes de retraite de la province. Nous cherchons ainsi à nous former une opinion sur les états financiers de chaque régime.

4.8 Étant donné que les objectifs de ce genre de travail de vérification sont restreints, il se peut qu'il ne permette pas de repérer les questions qui pourraient être mises au jour au cours d'examins plus exhaustifs ou particuliers. Cependant, il révèle souvent des insuffisances ou des domaines d'intérêt que nous pouvons choisir d'approfondir au cours de notre travail de vérification de plus large portée.

4.9 Nous avons l'habitude de faire rapport de nos constatations aux hauts fonctionnaires des ministères visés et de leur demander de réagir. Si certaines de ces constatations ne sont pas comprises dans le présent rapport, c'est que nous considérons qu'elles ne sont pas suffisamment importantes pour les porter à l'attention de l'Assemblée législative, ou parce qu'attirer l'attention du public sur des faiblesses dans les contrôles comptables avant qu'elles ne soient corrigées pourrait entraîner la perte de biens publics.

4.10 Notre travail dans les organismes de la Couronne sert habituellement à nous permettre de nous former une opinion sur leurs états financiers. Au cours de notre travail, il se peut que nous notions des erreurs dans les documents comptables ou des faiblesses dans les contrôles comptables. Nous portons ces questions à l'attention de l'organisme en formulant des recommandations d'amélioration.

4.11 Le présent chapitre de notre rapport résume les questions ayant trait aux ministères et aux organismes de la Couronne que nous

considérons comme importantes pour les députés de l'Assemblée législative.

4.12 Notre examen des questions traitées dans le présent chapitre de notre rapport est conforme aux normes de vérification généralement reconnues, y compris les contrôles par sondages et autres procédés que nous avons jugé nécessaires dans les circonstances. Les questions dont il est fait rapport ne devraient pas servir à tirer des conclusions quant à la conformité ou à la non-conformité des questions dont il n'est pas fait rapport.

Bureau des ressources humaines - Système d'information sur les ressources humaines

Contexte

Étendue

4.13 Dans le plan à long terme de notre bureau, nous prévoyons examiner tous les systèmes informatiques essentiels du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Cet examen sert à appuyer notre opinion de vérificateur sur les états financiers de la province. Nous considérons le système d'information sur les ressources humaines (SIRH) du Bureau des ressources humaines comme l'un de ces systèmes essentiels en raison de l'ampleur des sommes traitées par le système.

4.14 L'objectif de notre vérification consistait à examiner et à évaluer la suffisance des contrôles internes de l'environnement informatique et de l'application informatique.

4.15 Notre vérification s'est limitée aux feuilles de paie des employés permanents, saisonniers et occasionnels de la fonction publique. Ces feuilles de paie traitent des dépenses d'environ 500 millions de dollars. La feuille de paie des employés permanents, qui représente environ 93 % de la feuille de paie de 500 millions, vise les employés à temps plein et à temps partiel titulaires d'un poste au gouvernement provincial.

L'environnement informatique

Conclusion

Élaboration d'un plan de poursuite des activités

4.16 À la lumière de notre examen, nous avons déterminé que l'environnement de contrôle informatique du SIRH est suffisant pour appuyer le fonctionnement du système. Nous avons toutefois relevé un certain nombre d'aspects qui nécessiteraient des améliorations.

4.17 Nos discussions nous ont permis de déterminer que le Bureau des ressources humaines n'a pas de plan de poursuite des activités officiel documenté. Un PPA est important, car il détermine les procédés administratifs essentiels et établit l'information et les ressources qui sont nécessaires pour assurer la poursuite des procédés en cas de perturbation du service. Un sous-élément du plan de poursuite des activités est le plan de reprise des activités en technologie de l'information. Ce plan prévoit la relance de l'environnement informatique nécessaire pour soutenir les procédés administratifs essentiels en cas de perturbation.

4.18 Nous avons déterminé que le Bureau des ressources humaines a pris quelques mesures pour atténuer les conséquences de la perturbation

des activités. Le bureau a déclaré avoir une série de documents qui traitent des différentes composantes d'un PPA. Cependant, ces documents ne sont pas organisés en un plan unique qui établit clairement qu'il s'agit des procédures à suivre en cas de perturbation. Le fait que ces documents ne soient pas organisés en un plan unique pourrait allonger le temps d'arrêt du système si le personnel ne connaît pas ses responsabilités ou les procédures à suivre en cas de perturbation. Une telle situation pourrait entraîner l'incapacité du gouvernement de remplir ses obligations en matière de paie.

4.19 Nous avons le plaisir de signaler que le Bureau des ressources humaines participe actuellement à un processus ministériel de planification d'urgence commandé par le ministère de la Sécurité publique, et nous espérons que le projet sera mené à bien. Bien que nous n'ayons pas examiné les progrès réalisés, nous nous attendons à ce que le projet donne lieu à un PPA détaillé grâce auquel les obligations du gouvernement en matière de ressources humaines continueront à être remplies en cas de perturbation.

Recommandation

4.20 Nous avons recommandé que le Bureau des ressources humaines élabore et consigne par écrit un plan de poursuite des activités (PPA) pour contribuer à assurer le respect des obligations du gouvernement en matière de ressources humaines dans l'éventualité d'une perturbation. Le PPA devrait comprendre la mise à l'essai d'un plan de reprise des activités en technologie de l'information pour le SIRH. Le PPA devrait être examiné et mis à jour périodiquement pour veiller à ce que les modifications à l'infrastructure et à l'organisation soient prises en compte dans le plan.

Réponse du ministère

4.21 Certains éléments d'un plan de poursuite des activités (PPA) sont déjà en place, y compris des procédures détaillées pour soutenir la gestion du système, l'élaboration du système et les processus d'exploitation du système. Sont comprises notamment des procédures reliées à la sauvegarde, à la relance et à la sécurité du système, etc. Bien qu'il n'existe pas d'environnement dans lequel on pourrait monter une catastrophe simulée ou mettre à l'essai un plan de reprise des activités, de nombreux tests de système existants (p. ex., les tests effectués à la suite de la mise en œuvre d'amélioration au système) qui sont utilisés régulièrement fournissent un certain degré d'assurance quant à la capacité de relancer le système en cas de besoin. Des efforts seront déployés pour renforcer au fil du temps de tels éléments d'un PPA (en particulier pour les activités reliées à la feuille de paie), et la documentation sera mise à jour au besoin. [Traduction.]

Formation des nouveaux utilisateurs du système

4.22 Durant notre examen, nous avons constaté que le Bureau des ressources humaines et le personnel ministériel de la feuille de paie

offrent une formation sur le SIRH aux nouveaux utilisateurs. En raison de la complexité du système, nous sommes d'avis que tous les nouveaux utilisateurs devraient recevoir un niveau de formation minimum. Comme la formation est donnée par différentes sources, nous estimons que le Bureau des ressources humaines devrait établir des normes de formation minimales afin de promouvoir une démarche de formation uniforme dans tous les ministères clients. Ces normes contribueraient à réduire le risque de transmettre des pratiques ministérielles non efficaces et des erreurs de procédure aux nouveaux utilisateurs.

Recommandation

4.23 Nous avons recommandé que le Bureau des ressources humaines établisse des normes de formation minimales que devront suivre tous les ministères dans la formation des nouveaux utilisateurs du système. Ces normes contribueraient à assurer une formation appropriée pour tous les nouveaux utilisateurs du système.

Réponse du ministère

4.24 *Un guide pour le programme de formation sera élaboré pour décrire l'étendue de la formation minimale recommandée dans chacun des domaines fonctionnels pertinents de l'application. Cela comprendra des liens vers la documentation du système d'exploitation du SIRH affichée sur le site intranet de la Division de l'information sur les ressources humaines et permettra d'harmoniser les efforts de formation avec les fonctions de la personne qui suit la formation. Ce programme sera distribué aux directeurs ministériels des RH aux fins de sa mise en œuvre. [Traduction.]*

Examen régulier des comptes inactifs

4.25 Dans le cadre de notre vérification, nous avons examiné les comptes d'utilisateur du SIRH pour voir si les comptes inactifs sont désactivés en temps opportun. D'après nos discussions avec le personnel du Bureau des ressources humaines, nous avons déterminé que le système ne désactive pas automatiquement les comptes d'utilisateur au bout d'une période donnée d'inactivité. C'est plutôt le bureau qui examine périodiquement les comptes inactifs de façon manuelle. Au moment de notre vérification, nous avons noté que cet examen n'avait pas eu lieu depuis février 2000. Par la suite, le bureau a effectué un examen et désactivé tous les comptes qui n'avaient pas servi depuis plus de 12 mois.

4.26 Les nouvelles normes sur les mots de passe, mise en œuvre en juin 2003 par le ministère de l'Approvisionnement et des Services, exigent que les comptes d'utilisateur qui n'ont connu aucune activité depuis plus de 90 jours soient désactivés. Nous sommes d'avis que le Bureau des ressources humaines devrait respecter cette norme, soit en modifiant le système de façon à ce que les comptes inactifs soient automatiquement désactivés, soit en examinant les comptes d'utilisateur aux trois mois et en désactivant manuellement les comptes inactifs.

Recommandation

4.27 Nous avons recommandé que le Bureau des ressources humaines modifie le SIRH de façon à ce que les comptes d'utilisateur soient automatiquement désactivés après 90 jours d'inactivité. Si une telle option n'est pas réaliste ou économique, alors un examen manuel devrait avoir lieu, et les comptes d'utilisateur qui n'ont pas servi depuis 90 jours devraient être désactivés.

Réponse du ministère

4.28 *Le bureau est d'accord avec la recommandation, et une procédure manuelle sera mise en œuvre pour examiner l'activité des comptes et désactiver les comptes inactifs.* [Traduction.]

Contrôles de l'application**Conclusion**

4.29 À la lumière de notre examen, nous avons déterminé que nous pouvons nous fier aux contrôles de l'application du SIRH pour exprimer une opinion sur les états financiers du Nouveau-Brunswick. Nous avons toutefois relevé un certain nombre d'aspects qui nécessiteraient des améliorations.

Communication claire des renseignements sur les coûts salariaux courus aux ministères

4.30 Au cours de notre travail, nous avons déterminé que le SIRH calcule automatiquement les coûts salariaux courus de la feuille de paie des employés permanents. Toutefois, selon le genre de rémunération, le système affecte l'ensemble des gains à l'ancien exercice ou répartit les gains au prorata entre l'ancien et le nouvel exercice (p. ex., la rémunération des heures supplémentaires est affectée à l'ancien exercice, tandis que les revenus ordinaires sont répartis au prorata entre l'ancien et le nouvel exercice).

4.31 Bien qu'il soit raisonnable d'avoir un traitement comptable différent pour ces dépenses, le Bureau des ressources humaines devrait renseigner les ministères sur la façon dont l'accumulation de ces dépenses est calculée. Or, d'après nos discussions avec les ministères, ce n'est pas le cas. Notre contrôle par sondages a révélé deux cas dans lesquels on accumulait des dépenses qui étaient déjà comptabilisées par le système.

Recommandation

4.32 Nous avons recommandé que le Bureau des ressources humaines communique clairement aux ministères les coûts salariaux courus par le SIRH en fin d'exercice et la manière dont ces coûts sont calculés. Cette communication devrait être adressée aux employés appropriés des ministères dans les divisions de la feuille de paie et de la comptabilité.

Réponse du ministère

4.33 *Une communication sera envoyée aux directeurs des ressources humaines et aux directeurs des services financiers pour leur rappeler comment les frais courus sont calculés par le SIRH. La note fera part de la constatation de la présente vérification et rappellera aux destinataires d'utiliser le rapport du SIRH qui détaille les montants courus.* [Traduction.]

Examen des contrôles pour assurer une gestion adéquate des risques reliés à la feuille de paie

4.34 Nous avons examiné les différents risques associés au système de la paie. Nous avons constaté que, dans certains cas, les risques reliés à la feuille de paie pourraient être abaissés davantage par l'apport d'améliorations au système de contrôle interne, par exemple :

- les agents de la paie vérifient toujours la concordance entre les données d'entrée et les données de sortie du système;
- la direction examine systématiquement les rapports de paie;
- les ministères assurent une séparation adéquate des fonctions incompatibles.

Recommandation

4.35 Nous avons recommandé que le Bureau des ressources humaines examine les contrôles du SIRH. En présence de risques importants, le bureau devrait modifier le système ou des procédures manuelles qui assurent une gestion du risque à un niveau approprié.

Réponse du ministère

4.36 Le Bureau des ressources humaines a indiqué que l'application du SIRH est conçue de façon à soutenir la séparation des fonctions tant par son module de sécurité que par sa structure de rapport, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de modifier l'application. Le bureau communiquera les constatations de la vérification aux directeurs des ressources humaines et leur rappellera l'importance de la séparation des fonctions de même que les caractéristiques actuelles de l'application du SIRH qui appuient un tel principe.

4.37 Le Bureau des ressources humaines a aussi répondu que les rapports du système permettent de valider les données d'entrée par rapport aux données de sortie et convient qu'il s'agit d'une procédure de contrôle importante. Le bureau communiquera cette constatation de la vérification aux directeurs des ressources humaines des ministères en soulignant l'importance de rapprocher les données d'entrée et les données de sortie.

Autres observations

4.38 Nous avons déterminé et formulé des recommandations dans deux domaines dans lesquels, à notre avis, le Bureau des ressources humaines pourrait améliorer l'efficacité des procédures de paie. L'une des recommandations a trait à la possibilité de rapprocher électroniquement les renseignements relatifs à la Croix Bleue avec le SIRH, au lieu que chaque ministère vérifie de telles données manuellement. L'autre recommandation a trait à l'amélioration de la méthode suivie pour entrer la rémunération des heures supplémentaires dans le système.

4.39 Le ministère a indiqué que le rapprochement électronique des données de la Croix Bleue pourrait être possible une fois que la Croix Bleue aura mis en oeuvre son système de facturation électronique. Le ministère a aussi répondu que des améliorations dans la méthode de saisie de la rémunération des heures supplémentaires seront envisagées durant l'élaboration d'un futur plan de travail pour le bureau.

Services Nouveau-Brunswick - Conventions de services avec les ministères et les organismes

Contexte

4.40 Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une société de la Couronne provinciale dont la mission est de rendre les services gouvernementaux plus accessibles aux citoyens et aux entreprises, ainsi que de gérer les renseignements qui font autorité. La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* précise que la société est « le fournisseur principal du gouvernement de la province des services à la clientèle non spécialisés, par l'entremise des bureaux matériels et des voies électroniques ». Le concept du guichet unique est un élément primordial de la philosophie de SNB.

4.41 La société a quatre secteurs d'activité, soit l'évaluation foncière, les systèmes d'enregistrement, l'infrastructure de l'information géographique et la prestation de services gouvernementaux. Les services gouvernementaux sont fournis au moyen de trois canaux : les centres de services (36), TéléServices et Internet. SNB offre plus de 140 services au nom de 15 ministères et organismes du gouvernement provincial, de 43 municipalités et d'un certain nombre d'autres organisations. SNB considère chaque entité comme un partenaire commercial. Les services fournis au nom des partenaires commerciaux sont, notamment, des licences et permis, la perception de droits et de paiements et la prestation de renseignements au sujet des produits et des services gouvernementaux.

4.42 En 2002-2003, SNB a traité 4,3 millions d'opérations et de demandes de renseignements et perçu 348 millions de dollars au nom de ses partenaires commerciaux. Étant donné le nombre élevé de services « impartis » à SNB par ses partenaires commerciaux, on ne doit pas sous-estimer l'importance de clairement définir les responsabilités à la fois de SNB et des partenaires commerciaux.

Conventions de services

4.43 Le document utilisé pour officialiser l'entente visant la prestation de services entre SNB et le partenaire commercial est une convention de services. Une convention de services bien rédigée est un important outil des relations avec les partenaires commerciaux, car elle détermine et définit les besoins du partenaire commercial et les rôles de chaque partie à l'entente, établit un cadre pour la compréhension de l'entente, et cerne et traite les secteurs de conflits potentiels. De plus, la convention de services permet d'éviter les tensions qui peuvent survenir dans les relations d'affaires lorsque les attentes ne sont pas claires.

4.44 Nous sommes d'avis que la convention de services devrait inclure un large éventail de dispositions, dont les suivantes :

- Les services particuliers qui seront fournis, la manière dont ils seront fournis et les fonctions et responsabilités du partenaire commercial, de façon à réduire le risque de double emploi, de chevauchements et d'inefficacités dans la prestation des services ainsi qu'à éviter les vides quant aux responsabilités.

- Les droits applicables exigés du partenaire commercial pour les services fournis en son nom.
- Des dispositions visant le suivi et la communication du rendement par les deux partenaires pour éviter une baisse du niveau et de la qualité de la prestation des services ou des faiblesses dans les contrôles.
- Des dispositions concernant la gestion des problèmes, la conformité juridique et la résolution des différends.
- Des dispositions concernant la sécurité et la confidentialité des renseignements.
- Des dispositions relatives à la résiliation de la convention.

Examen préliminaire

4.45 Nous avons entamé un examen préliminaire au sein de SNB au cours de l'été 2003. Notre examen visait les conventions de services portant sur les services gouvernementaux fournis par SNB au nom d'autres ministères et organismes du gouvernement.

Nos constatations

4.46 Au cours de notre examen, nous avons découvert que le Bureau du contrôleur avait effectué en 2001 une vérification à SNB portant sur la prestation des services à la clientèle. Le bureau avait conclu que, à l'exception d'un arrangement sur les droits avec le ministère de la Santé et du Mieux-être concernant la prestation de services de l'Assurance-maladie par le centre TéléServices, SNB n'avait pas établi de conventions écrites décrivant les ententes en cours avec ses partenaires commerciaux pour la prestation de services. Le bureau avait recommandé que SNB officialise les ententes visant la prestation de services avec chacun de ses partenaires commerciaux.

4.47 SNB avait convenu que des conventions de services officielles devaient être élaborées pour toutes les ententes en cours avec ses partenaires commerciaux ainsi que pour toute nouvelle entente de services. SNB avait déclaré que des conventions seraient rédigées pour les ententes de services en cours, à commencer par les ministères pour lesquels SNB fournissait le volume de services le plus élevé.

4.48 Nous avons constaté que, à l'heure actuelle, des conventions de services n'existent pas pour de nombreux services faisant partie du transfert initial de responsabilités du ministère des Finances à SNB. Toutefois, nous avons noté que, pour les nouvelles responsabilités en matière de services assumées depuis la vérification du Bureau du contrôleur, SNB négocie des ententes avec ses partenaires commerciaux pour tous les services particuliers que l'organisme fournit en leur nom.

4.49 Parmi les neuf ententes visant la prestation de services pour lesquelles il n'y avait pas de convention écrite au moment de la

vérification du Bureau du contrôleur, deux conventions seront pleinement en vigueur d'ici la fin de l'exercice en cours visant les deux plus importants partenaires commerciaux de SNB (une convention a été rédigée et l'autre en est à sa deuxième version préliminaire). Le plan d'activités de SNB pour 2002-2005 prévoyait que les conventions seraient prêtes au plus tard en mars 2003, mais cette date n'a pas été respectée. Le personnel de SNB nous a informés que l'organisme a l'intention de finaliser deux conventions par année au cours des prochaines années, jusqu'à ce que toutes les conventions soient rédigées, ce qui devrait prendre de trois à quatre ans selon SNB.

4.50 Dans son rapport de vérification, le Bureau du contrôleur fournit des directives sur les points que les conventions devraient traiter, notamment :

- étendue et lieu de prestation des services offerts par SNB (centres de services, TéléServices ou Internet);
- responsabilité de l'achat du matériel nécessaire pour fournir les services;
- responsabilité de la prestation de soutien au personnel sur le terrain (y compris le soutien en dehors des heures normales);
- responsabilité de l'élaboration de normes et de rapports portant sur les services;
- rapport sur les activités internes de vérification;
- exigences en matière de formation.

4.51 Nous avons examiné toutes les conventions de services en vigueur entre SNB et ses partenaires commerciaux et constaté qu'elles respectent les directives formulées par le Bureau du contrôleur. Nous avons aussi examiné les conventions sous l'angle d'un certain nombre de points que le Bureau du contrôleur n'avait pas mentionnés, tels que la confidentialité et la résiliation des conventions. Nous avons noté que toutes les conventions comportent de telles dispositions, à l'exception de la plus récente convention de services conclue avec le plus important partenaire commercial de SNB. On nous a informés que cette convention servira de modèle pour toutes les futures conventions de services visant les services actuels. Pour protéger les intérêts des deux parties, ces deux dispositions devraient être ajoutées à la convention modèle.

Recommandation

4.52 Nous avons recommandé que toutes les conventions de services contiennent des dispositions concernant la confidentialité et la résiliation.

Réponse de SNB

4.53 *Services Nouveau-Brunswick et les ministères pour lesquels nous fournissons des services sont visés par la Loi sur la protection des renseignements personnels ainsi que par la Loi sur le droit à l'information. Nous avons assumé un leadership dynamique pour ce qui est de l'élaboration de procédures et d'une formation visant à assurer notre conformité à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Les futures conventions comprendront des clauses ayant trait*

à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels et autres. [...] nous reconnaissons la valeur d'avoir [une disposition sur la résiliation des services] et ajouteront une telle disposition aux futures conventions [Traduction.]

4.54 Nous avons été satisfaits de voir que SNB prenait l'initiative de négocier et d'élaborer des conventions de services avec ses partenaires commerciaux. Alors que la date cible de mars 2003 notée dans le plan d'activités de SNB pour 2002-2005 était encourageante, nous avons été déçus d'apprendre qu'il faudra peut-être attendre jusqu'en 2007 avant que toutes les conventions de services soient en vigueur.

Recommandation

4.55 Nous avons recommandé que SNB cherche à promptement mettre en œuvre des conventions de services officielles pour toutes les ententes actuelles conclues avec ses partenaires commerciaux et pour toute entente de services future.

Réponse de SNB

4.56 Les progrès réalisés sur le plan des conventions pour les services actuels dépendent beaucoup des efforts que nos partenaires commerciaux sont prêts à consacrer à l'élaboration de ces conventions. Nous avons maintenant un bon modèle, soit la convention de services conclue avec le ministère de la Sécurité publique, et nous travaillons activement à l'élaboration de trois autres conventions. Chaque ministère a des points particuliers qui doivent être traités au cas par cas. Pourvu que nous puissions avancer rapidement avec la pleine collaboration de nos partenaires commerciaux, nous aimerions finaliser les conventions de services visant les huit ministères d'ici la fin de 2004-2005. [Traduction.]

Conclusion

4.57 Nous avons décidé de ne pas effectuer une vérification portant sur les conventions de services conclues entre SNB et ses partenaires commerciaux, car nous sommes d'avis que SNB a pris des mesures appropriées en réponse aux préoccupations du Bureau du contrôleur et qu'il fait des progrès satisfaisants en vue d'officialiser les conventions de services visant toutes les ententes actuelles avec ses partenaires commerciaux et toute entente de services future.

Ministère des Services familiaux et communautaires - Habitation N.-B.

4.58 Le ministère des Services familiaux et communautaires offre une gamme de programmes visant à fournir une aide au logement à certains secteurs de la population. Les programmes offerts par l'entremise d'Habitation N.-B. comprennent des programmes conçus pour aider les personnes et les familles à faible et à modeste revenu, les ménages autochtones vivant hors réserve et les ménages non autochtones qui vivent dans de petites localités rurales, et les personnes ayant des besoins spéciaux. Durant l'année, nous avons mené un examen des contrôles internes des systèmes d'Habitation N.-B.

Vieillesse des systèmes informatiques

4.59 Au cours de notre vérification, de nombreuses personnes nous ont affirmé que les systèmes informatiques actuels sont désuets. Comme

les applications utilisées sont vieilles, il se pourrait qu'aucun soutien technique approprié ne soit disponible lorsqu'on en aura besoin plus tard.

4.60 Notre vérification a aussi révélé que des systèmes distincts existent pour la plupart des programmes de logement et qu'ils fonctionnent tous de manière indépendante. Sans l'intégration des données, le traitement des paiements reçus des clients qui participent à plus d'un programme de logement est difficile, et le risque d'erreur dans le traitement est plus élevé.

Les applications du système ne visent pas tous les programmes

4.61 La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) administre un programme pour Habitation N.-B. S'il arrivait que la SCHL en vienne à abandonner un tel arrangement, Habitation N.-B. n'aurait pas d'application pouvant administrer le programme. Si des systèmes d'information adéquats ne sont pas élaborés, le contrôle et la surveillance du programme pourraient être compromis.

Pas d'examen récent du plan antisinistre

4.62 Un plan antisinistre est important pour la continuité des activités dans une situation d'urgence. Au fur et à mesure que de nouvelles utilisations de la technologie et de nouveaux produits pour assurer un environnement sûr sont mis au point, les directives et les méthodes doivent être revues, mises à jour et mises à l'essai afin de protéger l'environnement de la base de données dans l'éventualité d'une atteinte à la sécurité ou d'une catastrophe. Durant notre vérification, on nous a dit que le plan antisinistre n'a pas été mis à jour depuis les travaux réalisés pour l'an 2000.

Recommandations

4.63 Le ministère devrait envisager de mettre en œuvre de nouveaux systèmes informatiques pour corriger les faiblesses notées ci-dessus.

4.64 Le ministère devrait examiner et mettre à jour son plan antisinistre de façon à assurer la poursuite des activités dans l'éventualité d'une perturbation.

Réponse du ministère

4.65 *Nous envisagerons de mettre en œuvre un nouveau système informatique pour nos programmes de logement. Notre plan antisinistre sera revu et mis à jour. [Traduction.]*

La Loi sur l'habitation au Nouveau-Brunswick a besoin d'une mise à jour

4.66 En examinant la *Loi sur l'habitation au Nouveau-Brunswick*, nous avons découvert de nombreux cas où la loi est dépassée. Par exemple, l'article 18 exige que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick présente un rapport au ministre dans les trois mois suivant la fin de chaque exercice. La loi décrit ce que devrait contenir le rapport, tels que les états financiers de la société et le rapport du vérificateur général. Cette information n'existe plus.

Recommandation

4.67 Le ministère devrait examiner et mettre à jour la *Loi sur l'habitation au Nouveau-Brunswick*.

Réponse du ministère

4.68 Nous sommes d'accord avec le fait que la loi nécessite un examen et une mise à jour. Cependant, la réalisation d'un tel examen exige un apport considérable des ressources législatives à l'extérieur du ministère. Nous nous attendons donc à ce que la réalisation de cette tâche demande beaucoup de temps. [Traduction.]

Ministère de la Formation et du Développement de l'emploi - Programme formation et perfectionnement professionnel**Non-respect du manuel des lignes directrices**

4.69 Le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi offre le Programme formation et perfectionnement professionnel (FPP), dont le but est de faire en sorte que la scolarité et les compétences de la main-d'œuvre du Nouveau-Brunswick répondent aux demandes actuelles et émergentes du marché du travail. Il s'agit donc de faire passer plus de gens des projets ponctuels de création d'emplois à des programmes de formation de longue durée. Notre vérification au ministère a consisté à examiner les contrôles entourant le système FPP.

4.70 Un manuel des lignes directrices guide l'administration du programme FPP. Ce manuel stipule qu'un formulaire sur l'assiduité et les progrès doit être rempli (par les fournisseurs de la formation) et retourné aux conseillers en emploi aux deux mois.

4.71 Au cours de notre vérification, nous avons effectué un contrôle par sondages sur six dossiers dans un bureau régional et trouvé parmi ceux-ci un dossier dans lequel aucun examen des progrès n'avait été reçu pour un client qui suivait un programme de formation depuis plus de trois mois. Un gestionnaire du bureau régional nous a dit qu'il revient au conseiller en emploi de communiquer avec le fournisseur de la formation lorsque celui-ci n'envoie pas l'information. Lorsque l'information n'est pas reçue, il est difficile de s'assurer que les clients suivent effectivement la formation.

Recommandation

4.72 Nous avons recommandé que le manuel des lignes directrices soit suivi et que les formulaires sur l'assiduité et les progrès soient obtenus et versés aux dossiers des clients.

Réponse du ministère

4.73 Comme les formulaires sur l'assiduité et les progrès sont un problème depuis un certain temps, le ministère est en train d'élaborer une méthode électronique sur Internet pour capturer l'information et en faire rapport. Le nouveau système devrait être en service d'ici décembre 2003. Jusqu'à la mise en place du nouveau système, il sera rappelé au personnel régional de travailler avec les établissements de formation pour obtenir l'information. [Traduction.]

Les résultats des programmes ne sont pas surveillés

4.74 Durant notre vérification, on nous a informés que, dans de nombreux cas, les clients ne communiquent pas avec les conseillers en emploi pour les aviser de la fin du programme ou les informer qu'ils ont trouvé du travail. Nous nous serions attendus à voir en place un mécanisme de suivi permettant de recueillir des renseignements en vue de l'évaluation des programmes, pour déterminer si ces programmes atteignent effectivement les objectifs prévus. De nombreux programmes

gouvernementaux ont institué la retenue d'un certain pourcentage du montant prévu au contrat, lequel est versé seulement une fois que toutes les obligations en vertu de l'entente ont été remplies.

4.75 Si des sommes à verser aux clients étaient retenues, cela les inciterait à communiquer avec leur conseiller à la fin du programme afin de lui donner les renseignements requis, ce qui serait utile pour l'évaluation des programmes.

Recommandation

4.76 Le ministère devrait adopter des mesures pour faire en sorte que tous les renseignements requis soient obtenus des clients.

Réponse du ministère

4.77 *Bien que les clients du programme FPP qui terminent le programme ou qui trouvent du travail soient tenus d'en informer leur conseiller en emploi, au bout du compte, il revient au conseiller en emploi d'assurer le suivi auprès de ses clients et d'entrer l'information dans Contact NB (système de gestion de cas). Pour veiller à ce que cela se fasse, les points suivants seront vérifiés et mis en œuvre :*

- *vérifier que la fonction de rappel dans Contact NB, qui rappelle aux conseillers en emploi d'assurer un suivi auprès de leurs clients à la date prévue pour la fin de leur formation, fonctionne correctement;*
- *vérifier que la fonction de Contact NB qui rappelle les dossiers inactifs depuis six mois fonctionne correctement;*
- *enfin, établir des mesures de surveillance pour veiller à ce que les conseillers en emploi entrent l'information dans Contact NB.*

4.78 *De plus, le ministère a instauré récemment un cadre d'évaluation détaillé pour ses cinq programmes d'emploi. Les résultats de l'évaluation des programmes sont maintenant présentés chaque année au Conseil de gestion. [Traduction.]*

Maniement d'argent et comptes débiteurs

4.79 Au cours du contrôle par sondages que nous avons effectué dans un bureau régional, nous avons découvert dans le dossier d'un client un chèque de plus de 5 000 \$ au nom du ministre des Finances. Le chèque, qui datait alors de plus de huit mois, venait d'une école et servait à rembourser les frais de scolarité d'un client qui avait quitté le programme auquel il était inscrit. Selon le manuel des lignes directrices, tous les remboursements doivent être envoyés au bureau central aux fins de leur dépôt. Il est évident que le maniement d'argent ne fait pas l'objet de contrôles appropriés.

4.80 De plus, toujours au sujet du même client, nous avons constaté qu'un compte débiteur n'avait pas été établi pour les sommes mensuelles qu'il avait déjà reçues, soit quelque 3 000 \$ par mois.

Recommandation

4.81 Le ministère devrait examiner et améliorer les contrôles internes visant le maniement d'argent. L'ensemble du personnel

devrait recevoir des instructions sur le traitement des chèques reçus. Un compte débiteur devrait être établi aussitôt qu'un client quitte un programme.

Réponse du ministère

4.82 *Des renseignements supplémentaires concernant le maniement d'argent seront ajoutés au manuel des lignes directrices. Il sera demandé à tous les directeurs régionaux de passer cette section du manuel des directives en revue avec tous les membres du personnel qui s'occupent du programme FPP. Un groupe de travail sera établi pour étudier les contrôles internes additionnels qui pourraient être mis en œuvre pour éviter qu'une telle situation se reproduise. [Traduction.]*

Pertes par suite de fraude, de faute ou d'erreur

4.83 Le paragraphe 13(2) de la *Loi sur le vérificateur général* exige que nous fassions rapport à l'Assemblée législative de tous les cas de pertes ou d'insuffisances importantes par suite de fraude, de faute ou d'erreur d'une personne.

4.84 Au cours de notre travail de vérification, nous avons découvert les pertes importantes qui suivent. Notre travail ne vise pas à repérer tous les cas possibles de pertes; il ne serait donc pas indiqué de conclure que toutes les pertes ont été repérées.

Ministère des Finances

- Perte ou vol d'un ordinateur portable et d'un projecteur à cristaux liquides 6 000 \$

Ministère de l'Éducation

- Matériel, argent et fournitures manquants dans différents districts scolaires 24 061 \$

Ministère des Transports

- Matériel et fournitures manquants dans différents districts 10 650 \$

Ministère de la Formation et du Développement de l'emploi

- Matériel et argent manquants dans différents collèges communautaires 24 397 \$

Ministère des Services familiaux et communautaires

- Chèques encaissés par des personnes non admissibles à recevoir des fonds 12 121 \$

Ministère des Ressources naturelles et de l'Énergie

- Matériel manquant 19 866 \$

Ministère de la Justice

- Paiements versés aux mauvais bénéficiaires et découverts de trésorerie 3 142 \$

4.85 Ne sont pas compris dans les pertes signalées par notre bureau les incidents d'introduction par effraction, les incendies et le vandalisme.

4.86 Le gouvernement provincial fait rapport dans le volume 2 des *Comptes publics* du montant des pertes au chapitre des biens corporels publics (autres que celles attribuables à des pénuries de stock).

4.87 En 2003, le gouvernement provincial a signalé des pertes de 108 065 \$ au chapitre des biens corporels publics, comparativement à 135 471 \$ en 2002.