

Chapitre 7

Autre travail de vérification dans des ministères et des organismes de la Couronne

Contenu

Contexte	159
Étendue	160
Ministère de l'Éducation - Procédures reliées à la feuille de paie dans les districts scolaires	161
Ministère des Services familiaux et communautaires - Système NB Cas	163
Ministère de la Justice - Programme des arrangements préalables d'obsèques	182
Pertes par suite de fraude, de faute ou d'erreur	185

Autre travail de vérification dans des ministères et des organismes de la Couronne

Contexte

7.1 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.

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

7.3 Nous vérifions également les sociétés, les conseils, les commissions et autres organismes de la Couronne énumérés ci-dessous.

7.4 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 de la jeunesse du Nouveau-Brunswick
- Conseil consultatif des aînés du Nouveau-Brunswick
- Conseil consultatif sur la condition de la femme
- 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 d'assurance-dépôts des caisses populaires du Nouveau-Brunswick
- Société de développement régional
- Société de développement régional - organisme de service spécial
- Société de Kings Landing
- Société de voirie du Nouveau-Brunswick

7.5 Autres organismes :

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

Étendue

7.6 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 contrôlons par sondages les contrôles entourant les systèmes centralisés.

7.7 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.

7.8 Étant donné que les objectifs de ce genre de travail de vérification sont limités, il se peut qu'il ne permette pas de repérer les questions qui pourraient être mises au jour au cours d'examens plus exhaustifs ou particuliers. Cependant, ce travail 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.

7.9 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.

7.10 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.

7.11 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.

7.12 Notre examen des questions traitées dans le présent chapitre de notre rapport est conforme aux normes canadiennes 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.

Ministère de l'Éducation

Procédures reliées à la feuille de paie dans les districts scolaires

Cessation d'emploi

7.13 Dans le cadre de notre vérification des états financiers de la province pour l'exercice terminé le 31 mars 2004, nous avons vérifié les procédures reliées à la feuille de paie dans les districts scolaires.

7.14 Au cours de notre travail, nous avons constaté que les districts scolaires n'appliquent pas des procédures adéquates au départ d'un employé, surtout dans le cas des enseignants. Les employés demeurent actifs dans le système de paie une fois passée la date réelle de leur cessation d'emploi. Nous avons vu des cas où le personnel avait à eu à redéposer des chèques produits par erreur pour des personnes ayant quitté leur emploi. En conséquence, nous estimons qu'il y a un risque associé au fait de laisser ces personnes à titre d'employés actifs dans le système de paie.

7.15 De plus, les enseignants qui quittent leur emploi au district scolaire à la fin de l'année scolaire continuent à être payés aux deux semaines jusqu'à ce que le solde au prorata qui leur est dû à la cessation d'emploi ait été versé en entier. Selon le manuel de la paie du ministère à l'intention des administrateurs des districts scolaires, les employés doivent être supprimés du système au moment où leur emploi prend fin et recevoir un chèque final à ce moment.

Recommandations

7.16 Nous avons recommandé que le ministère s'assure que les employés soient supprimés du système de paie à la date réelle de la cessation de leur emploi.

7.17 Nous avons aussi recommandé que tout montant dû à un employé au moment de quitter son emploi lui soit versé durant la période de paie au cours de laquelle tombe la date de cessation.

Réponse du ministère

7.18 *Nous communiquerons avec nos districts scolaires concernant cette constatation et les renseignerons sur la procédure appropriée à suivre concernant les employés qui quittent leur emploi. De plus, nous soulignerons l'importance d'adopter une procédure appropriée pour le paiement des enseignants qui quittent leur emploi à la fin de l'année scolaire. Nous réviserons nos procédures liées à la feuille de paie pour y inclure la méthode à suivre pour la cessation d'emploi et le paiement des enseignants à la fin de l'année scolaire.* [Traduction.]

Documentation dans les dossiers du personnel

7.19 Dans deux des trois districts visés par notre contrôle par sondages, nous avons observé que la documentation versée au dossier des employés occasionnels est insuffisante. Au minimum, on s'attendrait à trouver un document qui autorise l'embauche de la personne sur une base occasionnelle, le taux de rémunération offert pour l'emploi et toute autre condition d'emploi. Cette information ne se trouvait pas toujours au dossier des employés occasionnels.

Recommandation

7.20 Nous avons recommandé que le ministère s'assure que les districts remettent aux employés occasionnels une documentation suffisante précisant les conditions de leur emploi et qu'une copie de cette documentation soit versée au dossier de l'employé.

Réponse du ministère

7.21 *Nous communiquerons avec nos districts scolaires concernant cette question et soulignerons l'importance de verser une documentation appropriée dans les dossiers de tous les employés des districts scolaires.* [Traduction.]

Ministère des Services familiaux et communautaires**Système NB Cas****Contexte**

7.22 La présente section de notre rapport décrit les résultats de notre vérification du système NB Cas, qui est le système des paiements d'aide sociale et de gestion de cas du ministère des Services familiaux et communautaires (SFC). Nous avons procédé à une vérification de ce système parce que, à notre avis, il représente une application informatique clé du gouvernement provincial; en effet, il prépare des paiements annuels dont la valeur dépasse

186 millions de dollars. Le plan à long terme de notre bureau prévoit l'examen de tous les systèmes informatiques essentiels du gouvernement provincial qui servent à appuyer notre opinion de vérificateur sur les états financiers de la province.

7.23 Le système NB Cas est un système automatisé de gestion de cas élaboré par Accenture Inc. (anciennement Andersen Consulting) et SFC au milieu des années 1990. Ses principales fonctions comprennent la détermination de l'admissibilité des clients, le calcul des montants versés aux clients et le maintien des antécédents des clients. En 2003, le système NB Cas a géré une moyenne de 27 000 cas représentant environ 50 000 clients et traité plus de 600 000 opérations financières. En mai 2003, SFC et Accenture ont signé un contrat de trois ans en vertu duquel Accenture exploite et maintient le système NB Cas.

7.24 Accenture a une équipe de 18 personnes qui est chargée de l'exploitation du système NB Cas ainsi que de la maintenance et du soutien de l'application. Les deux directions de SFC qui gèrent le système NB Cas sont le Soutien des opérations et le Service de technologie de l'information. La Direction du soutien des opérations est chargée de toutes les questions opérationnelles ayant trait au système NB Cas, par exemple l'établissement des priorités pour les modifications du système et l'approbation des demandes d'accès au système. La Direction du service de technologie de l'information est chargée de surveiller le contrat passé avec Accenture et de s'occuper d'un bureau de dépannage pour le soutien des utilisateurs du système NB Cas.

Étendue

7.25 Dans nos vérifications des applications informatiques, nous avons un objectif général de vérification et suivons une approche normalisée pour atteindre cet objectif.

7.26 Notre objectif général de vérification était le suivant :

Déterminer si nous pouvons nous fier au système NB Cas pour exprimer une opinion sur les états financiers de la province pour l'exercice terminé le 31 mars 2004.

7.27 Notre approche normalisée se divise en deux étapes : l'examen de l'environnement de contrôle informatique et l'examen des contrôles de l'application.

7.28 Durant la première étape, nous examinons et évaluons la suffisance de l'environnement de contrôle informatique sous lequel fonctionne l'application. Pour y parvenir, nous évaluons des contrôles tels que la sécurité du système, les modifications du programme et la continuité des opérations. La vérification interne et son rôle par rapport à l'application informatisée sont également compris dans notre examen.

7.29 Si nous déterminons que l'environnement de contrôle est adéquat, nous passons à la deuxième étape de notre vérification, au cours de laquelle nous examinons les contrôles particuliers à l'application. Pour ce faire, nous documentons le système, nous déterminons les contrôles clés du système qui contribuent à garantir que les transactions sont complètes, exactes et autorisées, et nous décidons si ces contrôles sont suffisamment efficaces pour que nous puissions nous y fier dans notre travail sur les états financiers.

Résumé des résultats

7.30 Vu nos conclusions positives sur l'environnement de contrôle informatique et les contrôles de l'application ainsi que les résultats du contrôle par sondages des transactions, nous concluons que nous pouvons nous fier au système NB Cas pour exprimer une opinion sur les états financiers de la province de l'exercice terminé le 31 mars 2004. Nous avons toutefois formulé un certain nombre d'observations et de recommandations.

Étape I : L'environnement de contrôle informatique

7.31 Durant notre vérification de l'environnement de contrôle informatique du système NB Cas, nous avons examiné les directives et les procédures ayant trait aux aspects suivants :

- accès aux programmes et aux données,
- contrôles relatifs aux modifications du programme,
- planification de la continuité des opérations,
- sensibilisation à la sécurité et administration de la sécurité,
- sécurité physique et contrôles environnementaux.

Conclusion sur l'environnement de contrôle

7.32 À la lumière de notre examen, nous sommes d'avis que l'environnement de contrôle informatique du système NB Cas est suffisant pour appuyer le fonctionnement du système NB Cas. Nous avons relevé un certain nombre d'aspects qui nécessiteraient des améliorations. Ces aspects sont traités dans les observations et les recommandations qui suivent.

Accès aux programmes et aux données

7.33 Comme nous l'avons mentionné, Accenture est chargé de l'exploitation et de la maintenance du système NB Cas. Pour

s'acquitter de ces fonctions, Accenture doit avoir accès au système d'exploitation Unix, qui supporte le système NB Cas. Nous avons relevé un certain nombre de points ayant trait à l'environnement du système d'exploitation.

7.34 Dans la section sur l'accès des utilisateurs au système NB Cas, nous abordons des points relevés dans les procédures suivies par SFC pour contrôler l'accès au système NB Cas.

Système d'exploitation Unix

7.35 Bien que nous n'ayons pas effectué un examen en profondeur du système d'exploitation Unix, nous avons noté un certain nombre de pratiques qui ne sont généralement pas considérées comme de « bonnes » procédures de sécurité.

7.36 Nous pensons que le ministère devrait effectuer une évaluation des menaces/risques du système NB Cas. Une telle évaluation déterminerait toutes les menaces potentielles visant le système, le risque qu'elles se concrétisent et comment le ministère prévoit gérer les menaces.

Accès des utilisateurs au système NB Cas

Approbation des demandes d'accès

7.37 Aucune méthode officielle n'existe pour approuver les demandes d'accès des utilisateurs au système NB Cas. Or, une telle méthode contribuerait à faire en sorte que tous les utilisateurs sont effectivement autorisés à utiliser le système. Grâce à nos discussions avec le ministère, nous avons appris qu'un certain nombre de modalités officieuses sont appliquées à l'heure actuelle.

Conformité aux normes gouvernementales

7.38 En mars 2003, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a publié des normes sur les mots de passe pour les comptes d'utilisateur, normes qui décrivent les mesures de sécurité de base entourant tous les comptes d'utilisateur. Le système NB Cas a bénéficié d'une exemption de droit acquis à ces normes. Cependant, cette exemption ne dispense pas le ministère de son obligation d'avoir en place des mesures de sécurité pour le système. Au cours de notre vérification, nous avons noté que le système NB Cas suit certaines des exigences énoncées dans les normes, comme le masquage des mots de passe et les délais d'inactivité, mais nous avons aussi observé que plusieurs autres exigences ne sont pas respectées. Dans les paragraphes qui suivent, nous présentons des exemples de non-respect des normes gouvernementales par le système NB Cas.

- Le système NB Cas ne désactive pas automatiquement les comptes après 90 jours d'inactivité. Nous avons trouvé environ 180 comptes d'utilisateur qui n'avaient pas eu accès au système NB Cas dans les 90 derniers jours. En fait, 17 utilisateurs n'avaient pas ouvert de session sur le système au cours des cinq dernières années, tandis que 43 utilisateurs n'étaient jamais entrés dans le système. Le fait de ne pas désactiver les comptes inactifs augmente le risque que des personnes non autorisées aient accès au système. Le ministère devrait modifier le système de façon à ajouter l'exécution d'une telle fonction, ou il devrait faire un examen manuel des comptes inactifs et les désactiver lorsqu'il y a lieu.

Nous avons le plaisir de signaler que le ministère a pris des mesures pour repérer et désactiver les comptes inactifs.

- Le système NB Cas n'exige pas l'inclusion de caractères spéciaux dans les mots de passe, ni que les utilisateurs changent leur mot de passe aux 60 jours. En augmentant la complexité des mots de passe et en les changeant fréquemment, on réduit le risque d'accès non autorisé au système. Le ministère devrait modifier le système de façon à le rendre conforme aux normes gouvernementales, ou il devrait établir d'autres procédures pour renforcer la sécurité.
- Il se peut que les utilisateurs du système NB Cas reçoivent plus que les privilèges minimums associés au système dont ils ont besoin pour faire leur travail. Aucun document n'est communiqué au personnel de SFC pour décrire les grandes lignes des privilèges associés au système de chaque poste. Lorsque des utilisateurs reçoivent plus de privilèges que ceux dont ils ont besoin pour remplir leurs tâches, le risque de transactions non autorisées dans le système s'accroît.

Recommandations

7.39 Nous avons recommandé que le ministère effectue une évaluation des menaces/risques en rapport avec l'application du système NB Cas. Une telle évaluation déterminerait toutes les menaces potentielles visant le système et aiderait le ministère à gérer ces risques.

7.40 Nous avons recommandé que le ministère établisse un processus officiel pour l'approbation des demandes d'accès des nouveaux utilisateurs au système NB Cas. Ce processus devrait

désigner les personnes qui sont chargées d'approuver les demandes d'accès aux utilisateurs.

7.41 Nous avons recommandé que le ministère modifie le système NB Cas de façon à ce que les comptes d'utilisateur soient automatiquement désactivés après 90 jours d'inactivité ou qu'il mette au point un processus manuel pour l'exécution de cette fonction.

7.42 Nous avons recommandé que le ministère modifie le système NB Cas afin de le rendre conforme aux exigences de base du gouvernement en matière de sécurité pour les mots de passe. Si la modification du système n'est pas faisable, alors le ministère devrait établir d'autres procédures visant à renforcer la sécurité.

7.43 Nous avons recommandé que le ministère remette à toutes les personnes chargées de déterminer l'accès au système un document qui donne les grandes lignes des privilèges associés à chaque poste. Ces personnes devraient recevoir l'ordre d'accorder l'accès minimum dont les utilisateurs ont besoin pour s'acquitter de leurs tâches.

Contrôles sur les modifications du programme

7.44 Des modifications de programme doivent être apportées aux systèmes d'information pour répondre aux besoins des utilisateurs. Un contrôle adéquat des modifications de programme fait en sorte que seules les modifications autorisées et mises à l'essai sont apportées. Les deux genres de modifications de programme qui sont généralement apportés à un système sont des modifications prévues et des modifications d'urgence.

7.45 Pour ce qui est du système NB Cas, les modifications prévues sont apportées au moyen de la mise en service de versions. Selon cette méthode, un certain nombre de modifications sont regroupées, puis mises en service en même temps. D'habitude, SFC met trois ou quatre versions en œuvre par année. Pour les modifications qui doivent être apportées immédiatement, le code du programme est modifié ou les données sont corrigées, selon la situation. Les modifications d'urgence sont relativement risquées et nécessitent donc des procédures de contrôle rigoureuses pour veiller à ce que seules les modifications et les corrections de données autorisées aient lieu.

7.46 Nous avons examiné le processus de contrôle des modifications d'urgence (correction de données) et des nouvelles versions du système. D'après notre examen, nous sommes d'avis que des procédures de contrôle adéquates sont en vigueur en rapport avec les modifications d'urgence.

7.47 Nous avons examiné les procédures entourant la version mise en service en novembre 2003 et constaté que toutes les modifications de programme contenues dans la version avaient été autorisées au préalable par SFC, mises à l'essai par Accenture et SFC et approuvées aux fins de production par SFC.

Planification de la continuité des opérations

7.48 Un plan de continuité des opérations décrit la procédure à suivre et les ressources nécessaires pour assurer le maintien de l'exploitation du système en cas d'interruption ou de catastrophe. La planification de la continuité des opérations comprend des éléments tels que l'analyse des répercussions sur les opérations, des procédures en cas d'urgence et un plan de reprise des activités informatiques.

7.49 SFC n'a pas officialisé de nombreux éléments d'un plan de continuité des opérations, dont les suivants :

- déterminer et documenter le temps d'arrêt maximum acceptable du système NB Cas (élément d'une analyse des répercussions sur les opérations);
- consigner une procédure de sauvegarde et une liste des personnes-ressources pour le ministère (élément d'une procédure en cas d'urgence);
- affecter les responsabilités en cas de catastrophe (élément d'une procédure en cas d'urgence).

7.50 Nous avons constaté que SFC a un plan détaillé de reprise des activités informatiques pour le système NB Cas. Accenture met le plan à jour chaque fois que des modifications sont apportées à l'infrastructure ou au matériel du système NB Cas. Chaque année, une partie du plan est mise à l'essai lors du transfert normal de l'information du serveur du système NB Cas au serveur de formation.

7.51 En l'absence d'un plan complet de continuité des opérations, il se pourrait que le ministère soit incapable de traiter les paiements d'aide sociale en cas d'interruption ou de catastrophe. Le ministère devrait évaluer ce risque et ses répercussions pour le public. Des plans de gestion de ces risques devraient être élaborés au besoin.

Recommandation

7.52 SFC devrait élaborer et documenter un plan détaillé de continuité des opérations pour s'assurer que, en cas d'interruption ou de catastrophe, les clients de l'aide sociale ne sont pas trop lourdement touchés. Le plan de continuité des opérations devrait être examiné et mis à l'essai chaque fois que des modifications sont apportées au système NB Cas.

Services de vérification

7.53 L'unité des Services de vérification est chargée de mesurer et d'évaluer les systèmes de contrôle interne. Le travail de deux sections de l'unité, soit l'échantillonnage des cas et la révision des dossiers par téléphone, représente les contrôles de détection du programme d'aide sociale. La section de l'échantillonnage des cas est chargée de surveiller le maintien de l'admissibilité des clients de l'aide sociale, tandis que la section de la révision des dossiers par téléphone est un complément à la gestion de cas et sert à confirmer les renseignements concernant les clients. Ces sections font rapport de leur travail à un comité de vérification et d'évaluation composé de 10 membres, dont le sous-ministre et trois sous-ministres adjoints. Le comité agit à titre d'entité décisionnaire et assure un leadership et un soutien aux Services de vérification.

7.54 Nous avons examiné le travail et les constatations des sections de l'échantillonnage des cas et de la révision des dossiers par téléphone afin de déterminer si nous pouvions nous fier à leur travail pour établir notre opinion du vérificateur. Nous avons évalué des facteurs tels que l'étendue, les connaissances, les compétences et la diligence raisonnable des sections de l'échantillonnage des cas et de la révision des dossiers par téléphone. Nous avons également contrôlé par sondages deux projets de la section de l'échantillonnage des cas et un projet de la section de la révision des dossiers par téléphone. Tandis que nous avons conclu que nous pouvons nous fier à leur travail pour nos besoins, nous avons observé des aspects qui pourraient être améliorés.

Section de l'échantillonnage des cas

7.55 Chaque année, la section de l'échantillonnage des cas prélève des échantillons statistiques des paiements d'aide sociale. Les échantillons sont divisés en deux groupes : le groupe cible et le groupe de base. Le groupe cible représente les clients qui ont le potentiel d'atteindre l'autosuffisance dans un proche avenir. Le groupe de base représente des clients dont il est moins probable qu'ils deviennent autosuffisants et qui nécessiteront vraisemblablement une aide de plus longue durée.

7.56 La section de l'échantillonnage des cas contrôle par sondage chaque année le maintien de l'admissibilité d'environ 1 600 clients.

Pour chaque région, la section examine les données d'un mois et fait un contrôle par sondages sur un échantillon d'environ 145 clients. Toutes les erreurs sont fournies aux gestionnaires de cas aux fins d'examen et de correction. Les erreurs sont extrapolées à la population mensuelle. Une estimation du montant des paiements inadmissibles et du taux d'erreurs attendu pour le mois est produite. La section de l'échantillonnage des cas compare le taux d'erreurs au taux d'erreur tolérable de 2 % établi par le ministère.

Le taux d'erreurs projeté excède le niveau tolérable établi par le ministère

7.57 Pour les quatre derniers exercices, le taux d'erreurs projeté moyen pour toutes régions a excédé le taux de 2 % établi par le ministère. Par exemple, le taux d'erreurs projeté moyen en 2003 était de 4,68 %. Bien que la section de l'échantillonnage des cas ait calculé un taux d'erreurs dépassant 2 % dans toutes les régions, nous n'avons rien vu qui montre que le comité de vérification et d'évaluation ait tenté de déterminer la cause du problème ou de dresser un plan pour tenter de réduire la quantité d'erreurs.

7.58 Pour estimer le montant annuel des paiements inadmissibles versés par SFC, nous avons extrapolé le taux d'erreurs mensuel moyen à la population annuelle. Bien que cette approche ne soit pas statistiquement correcte et suppose que la quantité d'erreurs soit du même ordre d'un mois à l'autre, nous pensons qu'il s'agit d'une approximation raisonnable. Prenant un taux d'erreurs moyen de 4,68 % et une population annuelle recevant 173 millions de dollars, nous estimons que le montant des erreurs s'élève à environ 8,1 millions de dollars. Le montant d'erreurs tolérable selon le taux d'erreurs tolérable de 2 % du ministère serait de 3,5 millions.

La section de l'échantillonnage des cas n'emploie pas une approche axée sur le risque pour établir les échantillons

7.59 La section de l'échantillonnage des cas n'emploie pas une approche axée sur le risque pour établir ses échantillons statistiques. Une telle approche permettrait à la section de centrer ses ressources limitées sur les domaines où des erreurs sont le plus susceptibles de se produire. Pour déterminer les domaines de risque ou les tendances, la section de l'échantillonnage des cas devrait analyser ses rapports antérieurs. Nous avons examiné les rapports des cinq dernières années de la section et fourni les résultats aux Services de vérification. Nous avons noté les points suivants :

- Le taux d'erreurs du groupe de base s'est plus amélioré que le taux d'erreurs du groupe cible. Par exemple, le taux d'erreurs du groupe de base est passé de 10,82 % à 4,19 %, tandis que le taux d'erreurs du groupe cible est passé de 13,92 % à 9,25 %. Malgré

ces résultats, la section de l'échantillonnage des cas n'a pas modifié sa méthode de sélection des échantillons.

- En moyenne, les régions qui comprennent une grande ville présentent des taux d'erreurs plus élevés que les régions qui englobent des villes plus petites. Ainsi, le taux d'erreurs moyen total était de 11,10 % pour les régions de Saint John, de Moncton et de Fredericton, tandis que le taux d'erreurs moyen total était de 8,83 % pour les cinq autres régions. En moyenne, la taille des échantillons de la section de l'échantillonnage des cas est la même pour chaque région.

Les Services de vérification n'utilisent pas les résultats du travail des enquêteurs régionaux

7.60 Les Services de vérification n'utilisent pas le travail des enquêteurs régionaux dans la planification du travail de l'unité. Les enquêteurs régionaux font enquête sur les clients à la suite de plaintes. Nous avons analysé les résultats détaillés des enquêteurs régionaux et constaté que le programme d'aide temporaire présente le pourcentage d'erreur le plus élevé. À notre avis, l'unité des Services de vérification devrait prendre cette information en compte dans la planification de son travail de vérification annuel afin de se concentrer sur les programmes qui présentent les risques les plus grands.

La section de l'échantillonnage des cas ne vérifie pas les paiements et les paiements en trop versés aux clients

7.61 La section de l'échantillonnage des cas ne vérifie pas le calcul des paiements et des paiements en trop versés aux clients dans le cadre de son contrôle par sondages. Étant donné la mise à niveau continue du système et la capacité des utilisateurs d'outrepasser les montants calculés par le système, la vérification de ces montants par la section de l'échantillonnage des cas contribuerait à assurer l'exactitude de l'aide versée aux clients. Dans notre contrôle par sondages, nous avons relevé un cas où un paiement en trop avait été trouvé par la section de l'échantillonnage, mais établi incorrectement par le gestionnaire de cas. La section de l'échantillonnage des cas n'a pas découvert cette erreur.

7.62 À la suite de son examen du programme de sécurité du revenu en 2000, le Bureau du contrôleur avait aussi recommandé que la section de l'échantillonnage des cas s'assure de l'exactitude des montants payés aux clients.

Le ministère ne met pas en œuvre les recommandations de la section de l'échantillonnage des cas

7.63 Nous sommes d'avis que le ministère ne met pas correctement en œuvre les recommandations de la section de l'échantillonnage des cas. Par exemple, au cours des trois derniers

examens, la section a constaté qu'une région ne respectait pas toujours les directives, les procédures et les mesures législatives de SFC (p. ex., directive sur les paiements aux tiers). Bien que la section ait discuté de ces constatations avec le directeur régional, le fait que le même problème ait été constaté au cours des trois derniers examens montre qu'il n'a pas été corrigé.

7.64 Nos discussions nous ont permis d'apprendre que le comité de vérification et d'évaluation ne reçoit pas les recommandations de la section de l'échantillonnage des cas. Cette information devrait être fournie au comité afin qu'il soit au courant des problèmes et que des mesures soient prises pour mettre les recommandations en œuvre. Cela permettrait aussi au comité de procéder à des analyses de haut niveau des problèmes et des tendances.

Section de la révision des dossiers par téléphone

7.65 Chaque année, la section de la révision des dossiers par téléphone communique par téléphone avec certains groupes de clients de l'aide sociale pour confirmer les renseignements concernant les clients. Voici des exemples de groupes visés par les examens de la section : personnes à charge âgées de 18 ans ou plus, et parents célibataires âgés de 25 à 30 ans sans revenus gagnés. La section de la révision des dossiers par téléphone examine entre deux et quatre groupes de clients par année. Les résultats de ce travail sont communiqués au comité de vérification et d'évaluation. En une année, la section a repéré 91 paiements en trop dans un groupe de 2 675 et déterminé des économies nettes mensuelles totales de 119 762 \$. Nous avons constaté que les résultats de la section ne sont pas comparés aux résultats obtenus par la section de l'échantillonnage des cas pour déterminer les secteurs de risque et les tendances.

Recommandations

7.66 Nous avons recommandé que le ministère examine annuellement le taux d'erreurs de la population estimé par la section de l'échantillonnage des cas. Si le taux d'erreurs excède le taux d'erreurs tolérable du ministère, celui-ci devrait mettre en œuvre d'autres procédures pour ramener le taux d'erreurs au niveau tolérable.

7.67 Nous avons recommandé que la section de l'échantillonnage des cas adopte une approche axée sur le risque pour établir son échantillon de vérification. Il s'agirait notamment d'analyser les tendances des rapports des exercices antérieurs ainsi que le travail des enquêteurs régionaux et de la

section de la révision des dossiers par téléphone afin d'identifier les secteurs de risque les plus élevés dans la population.

7.68 Nous avons recommandé que la section de l'échantillonnage des cas des Services de vérification intègre la vérification du calcul des paiements et des paiements en trop aux clients à ses contrôles par sondages habituels.

7.69 Nous avons recommandé que le comité de vérification et d'évaluation reçoive toutes les recommandations formulées par les Services de vérification.

7.70 Nous avons recommandé que le comité de vérification et d'évaluation s'assure que des mesures appropriées sont prises pour donner suite aux recommandations de la section de l'échantillonnage des cas.

Étape II : Les contrôles de l'application

7.71 Pour qu'un système de paiements de l'aide sociale soit efficace, nous avons déterminé que les cinq risques suivants doivent être contrôlés :

- Gonflement des paiements de l'aide sociale en raison de clients inadmissibles.
- Gonflement des paiements de l'aide sociale en raison de prestations inadmissibles.
- Erreurs dans les calculs des paiements d'aide.
- Recouvrement incorrect des paiements en trop.
- Les clients ne reçoivent pas toutes leurs prestations chaque mois et les paiements de chaque mois ne sont pas inscrits.

7.72 Dans les sections qui suivent, nous discutons de chacun de ces risques, déterminons les contrôles en place qui contribuent à la gestion des risques et recommandons des changements qui amélioreront l'efficacité des contrôles.

7.73 Étant donné la nature du système, il est difficile d'établir l'admissibilité continue d'un client, et cela constitue le secteur où les risques sont les plus élevés. Une fois que les clients reçoivent de l'aide, il leur revient d'informer le ministère des changements qui se produisent dans leur situation. Souvent, les clients ne fournissent pas cette information pour différentes raisons. En conséquence, le ministère doit mettre des contrôles de détection en œuvre pour repérer les clients qui ne sont plus admissibles à de l'aide. Le bon

fonctionnement de ces contrôles de détection est essentiel dans le maintien de l'admissibilité des clients.

Conclusion sur les contrôles de l'application

7.74 Sur la base de notre examen, nous sommes d'avis que les contrôles de l'application du système NB Cas sont suffisants pour nous assurer que les transactions sont complètes, exactes et autorisées. Nous croyons que nous pouvons nous fier à ces contrôles, combinés au contrôle par sondages des transactions, pour notre opinion du vérificateur sur les états financiers de la province.

Risque que les paiements d'aide soient gonflés par des clients inadmissibles

7.75 Nous avons examiné les principaux contrôles qui contribuent à garantir que les paiements d'aide ne sont pas gonflés par des clients inadmissibles. Nous avons déterminé que les contrôles suivants étaient en place et qu'ils fonctionnaient bien pour l'exercice 2004.

- Le système NB Cas détermine correctement l'admissibilité des clients. Ce contrôle contribue à garantir que seuls les clients valides sont payés par le système.
- Les chèques d'aide qui ne sont pas encaissés font l'objet d'un contrôle. Ce contrôle contribue à garantir que seuls les clients admissibles reçoivent des chèques.
- Les fonctions de préparation des chèques et de signature des chèques sont séparées. Ce contrôle contribue à garantir que seuls des chèques autorisés sont produits.
- Les documents au dossier prouvent l'existence et justifient l'admissibilité des clients. Ce contrôle contribue à garantir que seuls les clients autorisés sont payés.

7.76 Les contrôles qui suivent étaient en place pour l'exercice 2004, mais ils nécessitent des améliorations. Les premiers quatre contrôles détectent les cas où la situation des clients a changé. Nous estimons que ces quatre contrôles sont essentiels pour confirmer le maintien de l'admissibilité des clients de l'aide sociale.

- Les Services de vérification vérifient régulièrement (au moins annuellement) les paiements d'aide (comme il est indiqué dans la section précédente sur les Services de vérification).
- Les données du système NB Cas et les données des tiers font l'objet de renvois croisés, et tout écart est examiné de plus près.
- Les enquêteurs régionaux donnent suite aux plaintes et aux demandes internes.
- Des examens des clients sont effectués régulièrement.
- Le système valide les numéros d'assurance-maladie et d'assurance sociale.

Les données du système NB Cas et les données des tiers font l'objet de renvois croisés, et tout écart est examiné de plus près

7.77 Il n'est pas toujours donné suite en temps opportun aux écarts entre les données du système NB Cas et les données des tiers. Notre vérification a révélé qu'un nombre important d'écarts entre le système NB Cas, les données de l'assurance-emploi et les données du Régime des pensions du Canada n'avait pas été examiné. Les gestionnaires de cas sont chargés de suivre les écarts relatifs aux données de l'assurance-emploi et aux données du Régime des pensions du Canada.

Recommandation

7.78 Nous avons recommandé que le ministère continue d'effectuer des renvois croisés des données des tiers et qu'il s'assure que tous les écarts font l'objet d'un suivi approprié.

Les enquêteurs régionaux donnent suite aux plaintes et aux demandes internes

7.79 SFC a quelque 17 enquêteurs régionaux qui font enquête sur les cas où l'admissibilité est incertaine. Ces cas sont signalés par les gestionnaires de cas, le public, les évaluateurs des besoins ou les étudiants occupant un emploi d'été. On s'attend des enquêteurs à ce qu'ils examinent entre 28 et 32 cas par mois.

7.80 Au cours de notre vérification, nous avons parlé avec deux enquêteurs régionaux et analysé les rapports d'enquête. Nous avons fait les observations suivantes :

- Nous avons observé un certain nombre d'incohérences régionales qui nécessitent des explications plus détaillées du ministère. Par exemple, les différences parmi les régions sont très marquées pour ce qui est des pourcentages de suivi.
- Le nombre de cas examinés par les enquêteurs régionaux est moindre que prévu.

Recommandations

7.81 Nous avons recommandé que le ministère obtienne des explications pour les incohérences que nous avons observées parmi les régions.

7.82 Nous avons recommandé que le ministère surveille les enquêteurs régionaux à partir du bureau central pour s'assurer que leur charge de travail est répartie convenablement et que le suivi est effectué en temps opportun.

Des examens des clients sont effectués régulièrement

7.83 La directive de SFC exige que les cas d'aide sociale fassent l'objet d'examens réguliers. Au cours de l'examen d'un cas, un employé de SFC rencontre le client pour mettre les renseignements de son dossier à jour et confirmer que le client est toujours admissible

à de l'aide. La plupart des clients doivent faire l'objet d'un examen de cas aux 12 mois.

7.84 Notre contrôle par sondages de 26 000 dossiers a révélé qu'un petit nombre (124) d'examens de cas était en retard d'au moins un an.

7.85 Nous avons aussi analysé le contrôle par sondages effectué par la section de l'échantillonnage des cas des Services de vérification pour 2002-2003 et constaté que 6,8 % des erreurs financières ont trait à des clients dont le cas n'avait pas fait l'objet d'un examen dans les délais prévus par la directive.

7.86 Nous avons relevé des éléments qui prouvent que SFC était au courant des examens de cas en retard et qu'il a mis des procédures en œuvre dans le but de faire ces examens au plus tard à la fin de l'été de 2004.

Recommandation

7.87 Nous avons recommandé que le ministère s'assure que tous les examens de cas sont effectués dans les délais prévus par la directive.

Le système valide les numéros d'assurance-maladie et d'assurance sociale

7.88 La directive de SFC exige que les clients de l'aide sociale fournissent des renseignements précis au ministère dans les quatre mois suivant leur inscription dans le système d'aide sociale. Si les renseignements ne sont pas fournis, le système NB Cas met automatiquement fin au cas. Les renseignements qui suivent doivent être fournis dans les quatre mois suivant l'inscription du client dans le système d'aide sociale.

- une carte d'assurance sociale et une carte d'assurance-maladie pour chaque client adulte;
- une carte d'assurance-maladie et un certificat de naissance pour chaque enfant âgé de moins de 16 ans.

7.89 Nous avons trouvé des exemples de clients qui étaient encore dans le système après quatre mois alors qu'ils n'avaient pas fourni les renseignements exigés.

Recommandations

7.90 Nous avons recommandé que le ministère détermine pourquoi le système n'a pas mis fin aux clients qui recevaient de l'aide sociale depuis plus de quatre mois, mais dont le numéro d'assurance sociale ou d'assurance-maladie manquait. S'il y a des exceptions à la directive, la directive devrait alors être modifiée pour consigner les exceptions.

Risque que les paiements d'aide soient gonflés par des prestations inadmissibles

7.91 Nous avons recommandé que le ministère identifie tous les clients inscrits dans le système NB Cas pour qui un numéro d'assurance sociale ou d'assurance-maladie n'était pas consigné et qu'il s'assure que ces clients respectent la directive du ministère.

7.92 Nous avons examiné les principaux contrôles qui contribuent à garantir que les paiements d'aide ne sont pas gonflés par des prestations inadmissibles. Nous avons déterminé que les contrôles suivants étaient en place et qu'ils fonctionnaient bien pour l'exercice 2004.

- Le système NB Cas détermine correctement le montant des prestations. Ce contrôle contribue à garantir que les clients sont admissibles aux prestations versées.
- Les exceptions et les paiements inhabituels sont examinés. Ce contrôle contribue à garantir que les montants des paiements sont approuvés et corrects.
- Les gestionnaires de cas et les évaluateurs des besoins reçoivent et approuvent les documents justificatifs. Ce contrôle contribue à garantir que les montants des prestations sont exacts.
- Il y a une piste de vérification qui relie les transactions du système aux utilisateurs du système. Ce contrôle contribue à garantir que seuls les changements autorisés sont apportés aux données sur les clients.
- Le système vérifie et modifie l'information avant de l'accepter. Ce contrôle contribue à garantir que seules des données autorisées et exactes sont entrées dans le système.

7.93 Les contrôles qui suivent étaient en place pour l'exercice 2004, mais ils nécessitent des améliorations.

- Les gestionnaires de cas et les évaluateurs des besoins connaissent les directives et les mesures législatives.
- Les Services de vérification vérifient régulièrement (au moins annuellement) les paiements d'aide (mentionné précédemment).
- Les enquêteurs régionaux donnent suite aux plaintes et aux demandes internes (mentionné précédemment).
- Des examens des clients sont effectués régulièrement (mentionné précédemment).

Les gestionnaires de cas et les évaluateurs des besoins connaissent les directives et les mesures législatives

7.94 De nombreuses directives sont associées au système NB Cas. L'application uniforme et exacte de ces directives est nécessaire pour assurer le traitement équitable de tous les clients. Pour ce faire, les utilisateurs du système NB Cas doivent être en mesure de consulter rapidement et facilement les informations les plus à jour sur les directives. L'outil de recherche dont ils se servent est l'aide en ligne. L'aide en ligne est intégrée au système NB Cas; elle est accessible en anglais et en français et est mise à jour régulièrement par le ministère.

7.95 Nous avons parlé avec 11 utilisateurs du système NB Cas afin de déterminer l'utilité et l'exactitude de l'aide en ligne. Huit des utilisateurs ont exprimé des préoccupations relatives à l'outil d'aide en ligne. La plainte la plus courante est que cet outil est difficile à utiliser et exige beaucoup de temps. Les utilisateurs ont déclaré que la recherche de directives peut prendre des heures, car l'information peut être cherchée de différentes façons, et chaque façon peut produire des résultats différents. Les utilisateurs ont noté qu'il leur arrive souvent d'imprimer les directives et d'en conserver une copie sur leur bureau. Cette pratique accroît le risque que les utilisateurs s'appuient sur des directives qui ne sont plus à jour.

Recommandation

7.96 Nous avons recommandé que le ministère examine l'aide en ligne pour déterminer si elle peut être modifiée de manière à ce que les utilisateurs puissent trouver l'information plus rapidement et plus facilement. Si cela n'est pas possible, le ministère devrait offrir aux utilisateurs une formation sur l'utilisation efficace et efficiente de l'aide en ligne.

Risque d'erreurs dans les calculs des paiements d'aide

7.97 Nous avons examiné les principaux contrôles qui contribuent à garantir qu'il n'y a pas d'erreurs dans les paiements d'aide. Nous avons déterminé que les contrôles suivants étaient en place et qu'ils fonctionnaient bien pour l'exercice 2004.

- Le système NB Cas calcule les paiements d'aide correctement. Ce contrôle contribue à garantir que les paiements aux clients sont exacts.
- Les modifications du système sont approuvées et justifiées par de la documentation. Ce contrôle contribue à garantir que seules des modifications autorisées et exactes sont apportées au système.
- Il est donné suite aux demandes de renseignements par les clients. Ce contrôle contribue à garantir que les paiements versés aux clients sont autorisés et exacts.

- Les gestionnaires de cas et les évaluateurs des besoins reçoivent et approuvent les documents justificatifs (mentionné précédemment).
- Les exceptions et les paiements inhabituels sont examinés (mentionné précédemment).
- Le système vérifie et modifie l'information avant de l'accepter (mentionné précédemment).

7.98 Les contrôles qui suivent étaient en place pour l'exercice 2004, mais ils nécessitent des améliorations.

- Une formation est donnée aux utilisateurs du système NB Cas.
- Les Services de vérification vérifient régulièrement (au moins annuellement) les paiements d'aide (mentionné précédemment).
- Les enquêteurs régionaux donnent suite aux plaintes et aux demandes internes (mentionné précédemment).
- Des examens des clients sont effectués régulièrement (mentionné précédemment).

Une formation est donnée aux utilisateurs du système NB Cas

7.99 SFC n'a pas de programme de formation officiel à l'intention des nouveaux utilisateurs du système NB Cas; chaque région opte pour sa propre méthode de formation. L'exhaustivité de la formation des utilisateurs varie d'une région à l'autre parce que le ministère n'a pas établi de normes de formation. Pour traiter les paiements d'aide sociale correctement, les gestionnaires de cas doivent apprendre à la fois le fonctionnement du système NB Cas et les directives du ministère associées au système.

Recommandation

7.100 Nous avons recommandé que SFC élabore des exigences de formation minimales à l'intention de tous les nouveaux utilisateurs du système NB Cas. Ces exigences de formation devraient être axées sur le système et sur les directives.

Risque de recouvrement incorrect des paiements en trop

7.101 Nous avons examiné les principaux contrôles qui contribuent à garantir que le recouvrement des paiements en trop a lieu correctement. Nous avons déterminé que les contrôles qui suivent étaient en place et qu'ils fonctionnaient bien pour l'exercice 2004.

- Le système calcule automatiquement les déductions pour les paiements en trop. Ce contrôle contribue à garantir que les paiements des clients sont réduits d'un montant approprié si un paiement en trop a été établi.

- Les talons de chèque fournissent aux clients des détails sur les prestations et les déductions pour les paiements en trop. Ce contrôle fait qu'un tiers peut vérifier l'exactitude des déductions.
- Il est donné suite aux demandes de renseignements par les clients (mentionné précédemment).

7.102 Les contrôles qui suivent étaient en place pour l'exercice 2004, mais ils nécessitent des améliorations.

- Le système calcule correctement le montant des paiements en trop.
- Une formation est donnée aux utilisateurs du système NB Cas (mentionné précédemment).

Le système calcule correctement le montant des paiements en trop

7.103 Le système NB Cas calcule automatiquement le montant des paiements en trop. Dans nos discussions avec le personnel de SFC, plusieurs personnes ont exprimé des préoccupations concernant la fonction de calcul automatique des paiements en trop. Elles ont observé des cas où, à leur avis, les paiements en trop avaient été mal calculés, et ils trouvent difficile de corriger les paiements en trop une fois qu'ils sont établis.

Recommandation

7.104 Nous avons recommandé que le ministère modifie le système NB Cas pour faciliter aux utilisateurs du système l'examen, le suivi et la vérification des montants des paiements en trop.

Risques que les clients ne reçoivent pas toutes leurs prestations chaque mois et les paiements de chaque mois ne sont pas inscrits

7.105 Nous avons examiné les principaux contrôles qui contribuent à garantir que les clients reçoivent toutes leurs prestations chaque mois et que les paiements de chaque mois sont inscrits. Nous avons déterminé que les contrôles qui suivent étaient en place et qu'ils fonctionnaient bien pour l'exercice 2004.

- Le total des paiements d'aide et le montant inscrit au grand livre sont rapprochés. Ce contrôle contribue à garantir que les dépenses inscrites au grand livre sont complètes et exactes.
- Il est donné suite aux demandes de renseignements par les clients (mentionné précédemment).
- Les gestionnaires de cas et les évaluateurs des besoins reçoivent et approuvent les documents justificatifs (mentionné précédemment).
- Les talons de chèque fournissent aux clients des détails sur les prestations et les déductions pour les paiements en trop (mentionné précédemment).

7.106 Les contrôles qui suivent étaient en place pour l'exercice 2004, mais ils nécessitent des améliorations.

- Les Services de vérification vérifient régulièrement (au moins annuellement) les paiements d'aide (mentionné précédemment).
- Une formation est donnée aux utilisateurs du système NB Cas (mentionné précédemment).

Autres observations

Délégation de pouvoirs

7.107 Au cours de notre travail, nous avons observé un certain nombre d'exceptions aux directives qui avaient été « approuvées par le ministre ». Nous n'avons vu aucune preuve de l'approbation écrite du ministre autorisant les paiements en question. Nous avons examiné les mesures législatives du ministère afin de déterminer qui est autorisé à approuver tous les paiements (pas seulement les exceptions) et à représenter le ministre. La *Loi sur la sécurité du revenu familial* définit le ministre comme étant « le ministre des Services familiaux et communautaires et s'entend également des personnes désignées par le Ministre pour le représenter ». Nous n'avons rien vu qui prouve que le ministre a explicitement désigné des personnes au ministère pour le représenter. À notre avis, cette délégation de pouvoirs devrait être officiellement documentée de façon à respecter la loi et à protéger les personnes qui représentent le ministre.

Recommandation

7.108 **Nous avons recommandé que la délégation de pouvoirs du ministre soit officiellement documentée.**

Réponse du ministère

7.109 Le ministère a bien réagi à notre rapport et a exprimé son accord avec la plupart de nos recommandations.

Ministère de la Justice

Programme des arrangements préalables d'obsèques

Contexte

7.110 La Direction des affaires à la consommation du ministère de la Justice est chargée de l'administration du programme des arrangements préalables d'obsèques.

7.111 Le ministère définit un arrangement préalable d'obsèques comme une entente officielle conclue avec un entrepreneur de pompes funèbres pour permettre à une personne de faire des arrangements préalables d'obsèques moyennant un paiement préalable en un ou plusieurs versements. Un entrepreneur de pompes funèbres qui désire offrir ce service doit être titulaire d'un permis en vertu de la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*.

7.112 La loi prévoit la création d'un Fonds d'indemnisation pour assurer une meilleure protection aux acheteurs d'arrangements préalables d'obsèques. Le fonds reçoit des droits des entrepreneurs de pompes funèbres et il est administré par le conseil de la New Brunswick Funeral Directors and Embalmers Association. Le solde du fonds au 31 mars 2004 s'élevait à environ 1,9 million de dollars.

7.113 Le ministère a déclaré que, au 31 décembre 2003, on comptait 67 entrepreneurs de pompes funèbres titulaires d'un permis dans la province et environ 15 500 contrats non exécutés d'arrangements préalables d'obsèques. Cela signifie qu'une somme approximative de 80 millions de dollars est détenue dans le cadre de contrats non exécutés d'arrangements préalables d'obsèques conclus entre les consommateurs et les salons funéraires. La loi exige que l'argent soit placé dans des fonds en fiducie distincts à une institution financière approuvée.

Étendue

7.114 L'objectif de la vérification était le suivant :

Déterminer si la province a pris des mesures appropriées pour protéger les intérêts du public en ce qui concerne les arrangements préalables d'obsèques.

Conclusion

7.115 À la suite de notre travail, nous avons conclu que le rôle joué par le ministère et la province protège de manière raisonnable les intérêts du public en ce qui concerne les programmes d'arrangements préalables d'obsèques. Bien que nous ayons été généralement satisfaits, nous avons toutefois présenté au ministère un certain nombre de recommandations qui, à notre avis, pourraient accroître la protection du public.

Mesure de la conformité aux mesures législatives

7.116 La Direction des examens du ministère est chargée de la vérification des salons funéraires afin de mesurer leur conformité aux mesures législatives. Le ministère a rédigé un manuel des directives pour organiser la fonction de vérification. Par ailleurs, le ministère a des programmes de vérification détaillés que le personnel utilise systématiquement dans sa vérification des salons funéraires. À la lumière des résultats de notre examen, nous avons constaté que le contrôle par sondages de la direction semble adéquat pour assurer le respect des articles de la loi qui établissent les exigences en matière de conformité.

7.117 Cependant, la fréquence avec laquelle la Direction des examens procède à la vérification des salons funéraires nous

préoccupe. Le nombre de vérifications de salon funéraire par année depuis cinq ans est le suivant :

Exercice	Nombre d'inspections par année
2003-2004	12
2002-2003	4
2001-2002	16
2000-2001	25
1999-2000	28

7.118 Comme nous l'avons dit, il y avait au 31 décembre 2003 dans la province 67 entrepreneurs de pompes funèbres qui étaient munis d'un permis leur permettant de vendre des contrats d'arrangements préalables. Le ministère a dit qu'il tentait de visiter chaque salon funéraire selon un cycle de deux ans. Comme le montre le tableau ci-dessus, cela n'est pas le cas. Au moment de notre vérification à la Direction des examens, il y avait huit postes vacants : six postes d'examineur, un poste de directeur et un poste de gestionnaire. Ces postes étaient vacants depuis plus de trois ans. Un seul examinateur était affecté à l'examen des salons funéraires.

7.119 Le cycle de vérification actuel nous préoccupe, car la loi prévoit une fenêtre de deux ans seulement pour tenter une poursuite. Le paragraphe 9.1 de la loi précise que :

Toute poursuite relative à une infraction ou au défaut de se conformer à la présente loi doit être engagée dans un délai de deux ans de l'infraction ou du défaut.

7.120 Cela voudrait dire que toute infraction à la loi relevée par le cycle d'examen après la limite de deux ans ne pourrait faire l'objet de mesures.

7.121 À la suite de notre vérification, le ministère a retenu les services d'un vérificateur externe pour qu'il effectue une quinzaine d'examens.

Recommandation

7.122 Nous avons recommandé que le ministère s'engage officiellement à suivre une fréquence de vérification uniforme pour les salons funéraires. Le ministère devrait s'assurer que la

fréquence de vérification lui permet de prendre des mesures au besoin en vertu du paragraphe 9.1 de la loi.**Réponse du ministère**

7.123 *Une fois que les effectifs de la Direction des examens seront complets, le calendrier d'examen sera révisé pour assurer l'inspection de tous les titulaires de permis dans un délai de 24 mois, puis au moins une fois par 24 mois par la suite.*

7.124 *Comme il est noté dans le rapport, dans l'intervalle, des services de vérification externes ont été retenus jusqu'à ce que nos effectifs soient complétés afin que les fonctions de vérification puissent être exécutées. [Traduction.]*

Exécution de la conformité aux mesures législatives

7.125 Le ministère s'attend de la Direction des examens qu'elle repère les cas de non-conformité. Une fois repérés, ces cas de non-conformité sont signalés à la Direction des affaires à la consommation du ministère. La Direction des services à la consommation remet ensuite au salon funéraire une copie du rapport et une lettre, en demandant une réponse écrite. En général, le salon funéraire doit répondre aux points du rapport dans un délai prescrit.

7.126 Nous avons examiné 10 cas dont la Direction des affaires à la consommation s'est occupée et trouvé 3 cas pour lesquels l'information n'était pas complète. Dans chacun de ces trois exemples, le dossier ne contenait aucune réponse du salon funéraire. Après que nous ayons souligné ces situations, le ministère a effectué le suivi nécessaire.

Recommandation

7.127 **La Direction des affaires à la consommation devrait prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les salons funéraires présentent leurs réponses aux communications de l'unité d'exécution de la direction dans les délais prévus.**

Réponse du ministère

7.128 *Depuis la vérification, la Direction des affaires à la consommation a adopté et continuera d'appliquer un processus de suivi plus systématique pour exiger une réponse écrite aux communications de l'unité d'exécution. La direction élaborera des lignes directrices visant à assurer un suivi plus rigoureux. [Traduction.]*

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

7.129 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.

7.130 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 de l'Éducation

- Matériel, argent et fournitures manquants
dans différents districts scolaires 16 137 \$

**Ministère de la Formation et du Développement
de l'emploi**

- Matériel manquant et déficit de caisse
dans différents collèges communautaires 19 031 \$

Ministère de la Justice

- Matériel manquant et déficit de caisse 7 466 \$

Ministère des Ressources naturelles

- Matériel manquant et déficit de caisse 2 511 \$

Ministère de la Santé et du Mieux-être

- Matériel et argent manquants, et demandes de paiement de service inadmissibles à l'Assurance-maladie 11 878 \$

Ministère des Services familiaux et communautaires

- Vol d'argent 14 007 \$

Ministère du Tourisme et des Parcs

- Matériel manquant 7 700 \$

Ministère des Transports

- Matériel et fournitures manquants dans différents districts 8 264 \$

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

7.132 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).

7.133 En 2004, le gouvernement provincial a signalé des pertes au chapitre des biens corporels publics de 204 035 \$, comparativement à 108 065 \$ en 2003.