

# Chapitre 4

## Questions découlant de nos vérifications des systèmes d'information

### Contenu

Ministère des Finances - Impôt foncier .....	110
Ministère des Services familiaux et communautaires - Paiements d'aide sociale.....	141

## Questions découlant de nos vérifications des systèmes d'information

### Aperçu

---

#### Introduction

Dans le cadre de notre vérification du gouvernement provincial, nous documentons et contrôlons par sondages les principaux systèmes d'information. Chaque année, nous effectuons des contrôles par sondages et formulons des recommandations dans les cas où, à notre avis, les contrôles devraient être améliorés. Ce chapitre fait rapport sur nos constatations relativement aux systèmes pour lesquels nous avons recommandé des changements aux ministères.

---

#### Dans ce chapitre

Ce chapitre contient les résultats des vérifications suivantes :

Vérification	Section
Ministère des Finances – Impôt foncier	A
Ministère des Services familiaux et communautaires – Paiements d'aide sociale	B

---

## Section A

### Ministère des Finances

### Impôt foncier

#### Aperçu

---

**Introduction**

Cette section présente nos constatations découlant de la vérification de l'impôt foncier et des recommandations. Nous avons effectué le travail durant l'automne et l'hiver 2006-2007.

---

**Dans cette section**

Cette section contient les parties suivantes :

<b>Partie</b>	<b>Sujet</b>	<b>Page</b>
A	Contexte, objectif et étendue	111
B	Risques pour le ministère	116
C	Contrôles informatiques généraux	121
D	Contrôles internes	128
E	Préoccupations d'ordre comptable	135

---

## Partie A

### Contexte, objectif et étendue

#### Aperçu

---

**Introduction**

Le but de cette partie est de fournir de l'information contextuelle sur l'impôt foncier et d'expliquer l'objectif et l'étendue de notre travail.

---

**Table des matières**

Cette partie traite des sujets suivants :

<b>Sujet</b>	<b>Page</b>
Contexte	112
Objectif et étendue	115

---

## Contexte

### Recettes tirées de l'impôt foncier

L'impôt foncier représente une source de recettes importante pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick, soit environ 8,7 % du total des recettes provenant de sources provinciales.

### Tendances en matière de recettes tirées de l'impôt foncier et d'impôt foncier à recevoir

Le tableau qui suit montre, pour les cinq dernières années, les recettes tirées de l'impôt foncier, l'impôt foncier à recevoir en fin d'exercice et l'impôt foncier à recevoir en fin d'exercice moins les recettes de l'exercice courant. La dernière colonne équivaut à peu près au montant des débiteurs en souffrance.

Année	Recettes provinciales tirées de l'impôt foncier	Impôt foncier à recevoir au 31 mars	Impôt foncier à recevoir à l'exclusion des recettes de l'exercice courant
2002	278,3 \$	358,6 \$	80,3 \$
2003	283,2	372,9	89,7
2004	289,8	382,6	92,8
2005	320,9	393,8	72,9
2006	331,7	386,2	54,5

- Les chiffres, exprimés en millions de dollars, sont tirés du système d'information financière.
- Les chiffres au titre des recettes ne comprennent pas l'impôt foncier municipal, les intérêts ni les rabais.

### Information sur la facturation de l'impôt foncier

Voici des éléments d'information au sujet de la facturation de l'impôt foncier.

- L'impôt foncier provincial, basé sur l'année civile, est facturé annuellement le 1<sup>er</sup> mars, à l'exception de l'impôt foncier des services publics, qui est facturé en avril.
- Au 31 mars, la valeur des comptes d'impôt foncier à recevoir est élevée, la majorité des avis d'impôt de l'année d'imposition courante n'ayant pas encore été payée.
- Le taux de l'impôt provincial résidentiel est de 1,50 \$ par tranche de 100 \$ de valeur imposable.
- Le taux de l'impôt provincial non résidentiel est de 2,25 \$ par tranche de 100 \$ de valeur imposable.
- Le taux provincial de 1,50 \$ par tranche de 100 \$ de valeur imposable ne s'applique pas à la partie du bien résidentiel désigné comme occupé par son propriétaire.

*Suite à la page suivante*

## Contexte, suite

---

**Responsabilité de l'impôt foncier**

La Division du revenu et de l'impôt du ministère des Finances est chargée de l'administration des recettes tirées de l'impôt foncier et des comptes débiteurs connexes.

Gestion des comptes est une section de la Division du revenu et de l'impôt. Au moment de notre vérification, cette section était composée de deux unités :

- paiements et remboursements d'impôt, et
  - comptes débiteurs.
- 

**Responsabilités de la Section de la gestion des comptes**

À partir de notre lecture du rapport annuel de 2006 du ministère, nous avons déterminé que les responsabilités clés en matière d'impôt foncier de la Section de la gestion des comptes sont, entre autres :

- l'émission des avis annuels d'évaluation foncière et d'impôt et d'avis supplémentaires;
  - le traitement des paiements et des rapports relatifs à l'impôt foncier;
  - le suivi et le recouvrement des comptes débiteurs non réglés relativement à l'impôt foncier;
  - l'exécution des fonctions comptables liées aux recettes et aux comptes débiteurs;
  - l'exécution des activités de recouvrement, au besoin;
  - le traitement des remboursements d'impôt foncier.
- 

**Responsabilités de Services Nouveau-Brunswick**

D'après notre lecture du rapport annuel de Services Nouveau-Brunswick, nous avons déterminé que SNB est chargé d'identifier et d'évaluer tous les terrains, bâtiments et améliorations connexes aux fins de l'impôt foncier. SNB est également chargé des renvois et des appels concernant les évaluations et exploite des centres de services où les contribuables peuvent payer leur impôt foncier.

Nous avons effectué un examen approfondi des évaluations de SNB dans notre rapport du vérificateur général de 2005, volume 1, chapitre 3.

---

*Suite à la page suivante*

## Contexte, suite

---

### **Système de l'impôt foncier**

Le système d'évaluation et d'imposition foncières (le système PATS) est l'application informatique utilisée par le ministère des Finances et SNB pour conserver l'information sur les évaluations foncières et les données financières et traiter les impôts fonciers. Le ministère des Finances et SNB sont tous les deux propriétaires du système.

Parmi les principales fonctions du système PATS, mentionnons les suivantes : établir les évaluations, produire les avis, imputer les paiements et suivre les comptes débiteurs.

Le système a été mis en œuvre en décembre 1983 et est exécuté sur l'ordinateur central du gouvernement, qui se trouve au centre des données de Marysville. L'ordinateur est exploité par Aliant.

Le système est divisé en trois parties : les programmes du ministère des Finances, les programmes de SNB et les programmes qui appartiennent aux deux entités.

Ce sont les programmeurs du ministère de l'Approvisionnement et des Services qui effectuent les modifications à l'application. Les modifications sont approuvées par le ministère des Finances, SNB ou les deux, selon les programmes qui nécessitent des modifications.

---

### **Impôt foncier municipal**

Le relevé annuel d'impôt foncier est appelé « Avis d'évaluation et d'impôt ». L'avis comprend l'impôt foncier municipal ainsi que l'impôt foncier provincial. L'impôt foncier municipal est fondé sur :

- l'évaluation par SNB,
- les taux d'imposition municipaux, qui sont établis par les municipalités, approuvés par le ministère des Gouvernements locaux et remis au ministère des Finances au plus tard la dernière semaine de janvier.

Le ministère des Finances est chargé de percevoir l'impôt municipal. Il assume tous les risques liés à la perception de cet impôt, à l'exclusion de l'impôt relatif aux biens fédéraux.

Les recettes de la province ne comprennent pas les recettes tirées de l'impôt foncier municipal. Le ministère des Finances agit uniquement à titre d'agent de perception pour les municipalités.

Les comptes débiteurs provinciaux ne comprennent pas l'impôt municipal à recevoir pour l'exercice courant. En revanche, les comptes débiteurs provinciaux comprennent les comptes débiteurs municipaux des exercices précédents qui sont en souffrance.

---

## Objectif et étendue

---

<b>Objectif</b>	L'objectif de notre vérification était de documenter et de mettre à l'essai les contrôles internes relatifs à l'impôt foncier.
<b>Pourquoi l'impôt foncier?</b>	<p>Nous avons retenu l'impôt foncier comme sujet de vérification pour les raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les recettes tirées de l'impôt foncier représentent une source importante de recettes pour le gouvernement provincial.</li><li>• Le système de l'impôt foncier est un système informatique important pour le gouvernement, et son examen était prévu dans le cadre de notre plan de vérification des systèmes TI.</li><li>• L'Institut Canadien des Comptables Agréés a publié de nouvelles normes selon lesquelles nous sommes tenus de documenter les contrôles internes des principaux systèmes. Or, il s'est écoulé plusieurs années depuis notre dernière documentation des contrôles du système d'évaluation et d'imposition foncières.</li></ul>
<b>Ce que nous avons vérifié</b>	<p>Nous avons interviewé le personnel de la Section de la gestion des comptes au ministère des Finances. Nous nous sommes également entretenus avec des membres du personnel de SNB, d'Approvisionnement et Services et d'Aliant.</p> <p>Notre travail a consisté dans un examen des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la perception des fonds au ministère des Finances,</li><li>• le processus annuel d'établissement des avis,</li><li>• les procédures de recouvrement des comptes débiteurs,</li><li>• le rapprochement des recettes et des comptes débiteurs avec le grand livre de la province,</li><li>• les contrôles informatiques généraux.</li></ul>
<b>Ce que nous n'avons PAS vérifié</b>	<p>Nous n'avons pas vérifié :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• les impôts fonciers municipaux,</li><li>• les procédures de perception des fonds à SNB,</li><li>• les évaluations de biens réels, les renvois et le processus d'appel à SNB.</li></ul> <p>Nous avons fait rapport sur les évaluations de SNB dans notre rapport du vérificateur général de 2005, volume 1, chapitre 3.</p>

---



## Partie B

### Risques pour le ministère

#### Aperçu

---

**Introduction**

Cette partie traite de nos constatations relativement aux risques pour le ministère que nous avons déterminés durant notre vérification.

---

**Table des matières**

Cette partie traite des sujets suivants :

<b>Sujet</b>	<b>Page</b>
Remplacement du système PATS	117
Planification de la relève	119

---

## Remplacement du système PATS

---

**Question** Le système PATS est très vieux et constitue un risque pour le ministère s'il n'est pas remplacé.

---

**Constatations** À la suite de nos discussions avec des membres du personnel du ministère des Finances, de SNB et du ministère de l'Approvisionnement et des Services, nous formulons les observations suivantes :

- Un certain nombre de membres du personnel se préoccupent du fait que le système PATS est en place depuis 24 ans et qu'il est élaboré dans un langage de programmation désuet.
- Le principal programmeur, dont les services sont fournis à contrat au ministère de l'Approvisionnement et des Services, approche de l'âge de la retraite. Un autre programmeur plus jeune travaille aussi sur le système et connaît les programmes.
- Au cours des années, des modifications importantes ont été apportées au système, ce qui fait que, chaque fois qu'une modification est apportée, de nombreux programmes sont touchés, et de nombreux essais sont nécessaires pour vérifier que tous les secteurs qui sont touchés fonctionnent correctement.
- Les membres du personnel du ministère des Finances qui connaissent le mieux le système sont rendus à l'âge de la retraite ou le seront bientôt. Si ces personnes prennent leur retraite, le ministère des Finances ne pourra peut-être pas gérer les modifications de manière efficace et efficiente.
- En 2002-2003, le ministère des Finances a déterminé qu'il fallait un nouveau système et a lancé un appel d'intérêt. Le « projet » n'a jamais atteint le stade de la demande de propositions, et rien n'a été fait dans le dossier depuis trois ans. On ne nous a pas donné de raison pour expliquer le retard dans le projet.
- SNB a décidé d'aller de l'avant seul et d'élaborer un nouveau système. Si le ministère des Finances et SNB élaborent chacun leur système au lieu d'élaborer un système ensemble, cela pourrait s'avérer plus coûteux.
- Dans le système actuel, lorsque des modifications sont apportées à un compte, de nombreux calculs manuels doivent être faits. Ces calculs sont complexes, exigent beaucoup de temps et sont sujets à l'erreur.

---

*Suite à la page suivante*

## Remplacement du système PATS, suite

---

- Répercussions** Les répercussions du non-remplacement du système PATS sont les suivants :
- Vu l'âge du système et son langage de programmation désuet, le risque que le ministère ne puisse pas apporter toutes les modifications que nécessite le système s'accroît.
  - Si des membres clés du personnel prennent leur retraite, les connaissances qui seront perdues pourraient entraver la capacité du ministère d'apporter des modifications au système sans faire d'erreur.
  - On nous a dit qu'il faut compter un minimum de deux ans avant la mise en œuvre d'un nouveau système. Étant donné la possibilité de départs à la retraite, il se pourrait qu'il manque des connaissances essentielles à la création d'un nouveau système.
  - Au fur et à mesure que les applications des autres ministères sont retirées de l'ordinateur central, le coût d'exploitation du système PATS pourrait augmenter.
- 

**Nous avons recommandé** Nous avons recommandé que le ministère des Finances élabore et mette en œuvre un plan d'action pour traiter les risques découlant de l'âge du système PATS.

---

**Réponse du ministère** Bien que le système PATS (système d'évaluation et d'imposition foncières) ait été mis en œuvre en 1983, il s'est avéré extrêmement stable et fiable et il continue de répondre aux besoins du ministère. Depuis sa mise en œuvre, de nombreuses améliorations ont été apportées au système afin de le maintenir à jour en matière d'exigences opérationnelles, et les dates limites cruciales pour la mise en œuvre des modifications aux activités ont toujours été respectées. Le ministère et les services d'évaluation de Services Nouveau-Brunswick, avec qui le système est partagé, explorent périodiquement les possibilités d'acquisition d'un nouveau système d'évaluation et d'imposition comme moyen d'accroître la fonctionnalité et d'améliorer le service au public. Tandis que le ministère continuera à évaluer les possibilités de remplacement du système PATS, rien n'est prévu dans l'immédiat; cependant, des mesures seront prises pour faire en sorte qu'une documentation suffisante sur le système PATS soit tenue. Le ministère sait que SNB envisage de faire passer la fonction d'évaluation du système PATS à une technologie plus récente, mais l'organisme nous a assurés que l'apport de tout changement se ferait de manière à assurer une intégration continue et transparente avec la fonction d'imposition. [Traduction.]

---

## Planification de la relève

---

<b>Question</b>	Le ministère des Finances risque de perdre une partie importante de sa mémoire au cours des prochaines années.
<b>Constatations</b>	<p>À la suite de nos discussions avec le personnel du ministère, nous formulons les observations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des membres clés du personnel de la Section de la gestion des comptes sont ou seront bientôt à l'âge de la retraite.</li><li>• Des procédures à jour doivent être mises par écrit sur le recouvrement des comptes débiteurs, les procédés comptables de fin d'exercice, les redressements manuels à l'impôt foncier, et ainsi de suite, afin que le nouveau personnel soit en mesure de fonctionner en cas de départ à retraite de membres clés du personnel.</li><li>• Le personnel a déclaré que la courbe d'apprentissage serait très forte pour les employés qui resteraient après le départ à la retraite de ces membres clés du personnel.</li><li>• La directrice de la Section de la gestion des comptes a une grande connaissance du système PATS. Elle est la principale personne qui effectue les essais des modifications de programmation dans le système PATS, ainsi que les essais et la surveillance du processus annuel de préparation des avis. Un plan devrait être établi pour la transmission de ces connaissances aux autres membres du personnel.</li></ul>
<b>Répercussions</b>	Le ministère des Finances risque de perdre une partie importante de sa mémoire lorsque le personnel clé prendra sa retraite. Il pourrait ne pas avoir la capacité de poursuivre ses activités avec efficacité et efficacité s'il ne s'occupe pas de cette question de manière appropriée.
<b>Observations du ministère</b>	<p>Les points suivants ressortent de nos discussions avec la direction.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elle est au courant du risque pour la mémoire de l'organisation.</li><li>• Elle a commencé à examiner la question de la planification de la relève.</li><li>• Elle espère avoir en place un nouveau système avant que la directrice de la Section de la gestion des comptes prenne sa retraite. Cependant, comme il est mentionné ci-dessus, l'élaboration du système est au point mort.</li><li>• Elle reconnaît la nécessité de documenter les processus et a commencé à examiner lesquels devraient l'être.</li></ul>

*Suite à la page suivante*

## Planification de la relève, suite

---

**Nous avons  
recommandé**

Nous avons recommandé que le ministère continue à élaborer et à documenter un plan de relève pour répondre aux besoins en matière de ressources humaines de la Section de la gestion des comptes.

---

**Réponse  
du ministère**

Le ministère est d'accord avec la recommandation et poursuit ses efforts dans un tel sens, son objectif étant d'établir un plan de relève pour l'unité dès 2008.  
[Traduction.]

---

## Partie C

### Contrôles informatiques généraux

#### Aperçu

---

**Introduction**

Cette partie traite de nos constatations et recommandations sur les contrôles informatiques généraux du système d'imposition foncière.

---

**Table des matières**

Cette partie traite des sujets suivants :

<b>Sujet</b>	<b>Page</b>
Mise en œuvre de modifications de programmation au système	122
Fermeture des comptes d'utilisateur	124
Plans de continuité des opérations et de reprise	126

---

## Mise en œuvre de modifications de programmation au système

---

<b>Question</b>	Des modifications de programmation non autorisées pourraient être apportées au système PATS.
<b>Constatations</b>	<p>Les constatations suivantes découlent de notre travail sur les modifications de programmation.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les programmeurs du système de l'impôt foncier au ministère de l'Approvisionnement et des Services autorisent la mise en œuvre des modifications de programmation dans l'environnement de production. Les programmeurs communiquent avec le personnel du centre des données pour leur demander de mettre les mises à jour en production.</li><li>• Comme les programmeurs peuvent mettre des modifications en œuvre dans l'environnement de production, nous n'avons aucun moyen de nous assurer que la liste des modifications apportées au système PATS durant l'année est complète.</li><li>• Nous avons constitué un échantillon de modifications de programmation à partir de la liste fournie et vérifié que le ministère des Finances avait approuvé et testé les modifications. Nous avons vu des éléments probants montrant que le personnel du ministère des Finances avait autorisé le programmeur à mettre les modifications en œuvre dans l'environnement de production.</li></ul>
<b>Répercussions</b>	Permettre aux programmeurs d'autoriser des modifications de programmation dans l'environnement de production accroît le risque de modifications non autorisées du système PATS. Des erreurs de traitement pourraient avoir lieu si des modifications non autorisées et non testées sont apportées au système.
<b>Observations du ministère</b>	Le ministère convient qu'il ne pourrait le savoir si un programmeur mettait en œuvre des modifications non autorisées, car le personnel du ministère ne communique pas avec le centre des données pour l'autoriser à mettre les modifications de programmation en œuvre dans l'environnement de production.
<b>Nous avons recommandé</b>	Nous avons recommandé que le personnel du ministère des Finances autorise la mise en œuvre des modifications de programmation dans l'environnement de production en donnant pour instructions au personnel du centre de données d'apporter uniquement les modifications approuvées par le ministère des Finances.

*Suite à la page suivante*

## Mise en œuvre de modifications de programmation du système, suite

---

**Réponse  
du ministère**

Toutes les modifications au système PATS doivent être approuvées par le propriétaire du système avant qu'elles puissent être mises en œuvre dans l'environnement de production. L'approbation est envoyée au programmeur chargé de la modification et versée au dossier pour prouver que la modification a été autorisée. Même si le personnel du centre des données n'est pas en mesure de déterminer si la modification demandée est celle qui est effectivement mise en œuvre, le ministère ordonnera qu'une copie de l'approbation du propriétaire du système accompagne la demande de mise en œuvre des modifications dans l'environnement de production. [Traduction.]

---



## Fermeture des comptes d'utilisateur

---

**Question** Les comptes d'utilisateur inactifs ne sont pas désactivés.

---

**Constatations** Les constatations suivantes découlent de notre travail sur les comptes d'utilisateur.

- Nous avons trouvé 20 utilisateurs qui n'avaient pas ouvert de session dans le système depuis au moins 90 jours et qui n'étaient plus des employés de la Division du revenu et de l'impôt au ministère des Finances.
- Cinq de ces comptes étaient verrouillés, ce qui signifie qu'un nouveau mot de passe aurait été nécessaire pour permettre à l'utilisateur d'avoir accès au système.
- Les 15 autres utilisateurs auraient pu avoir accès au système s'ils s'étaient souvenus de leur mot de passe et avaient eu le logiciel nécessaire pour accéder au système.

---

**Répercussion** Le risque d'un accès non autorisé au système augmente si les comptes d'utilisateur ne sont pas désactivés ou fermés lorsque des employés quittent leurs fonctions.

---

**Normes sur les mots de passe du GNB** 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.

Selon ces normes, les comptes d'utilisateur doivent être automatiquement désactivés au bout de 90 jours d'inactivité et immédiatement désactivés lorsqu'un employé passe à de nouvelles fonctions professionnelles.

En raison d'une exemption pour droit acquis, le système d'imposition foncière n'est pas tenu de respecter ces normes. Cependant, nous sommes d'avis que les recommandations proposées dans les normes représentent des contrôles efficaces de l'accès pour tous les systèmes.

---

**Nous avons recommandé** Nous avons recommandé que le ministère désactive les comptes d'utilisateur immédiatement dans le cas des employés qui passent à de nouvelles fonctions professionnelles ou au bout de 90 jours d'inactivité.

---

*Suite à la page suivante*

## Fermeture des comptes d'utilisateur, suite

---

**Réponse du  
ministère**

Le ministère convient qu'il devrait être mis fin aux privilèges d'utilisateur immédiatement pour les employés qui quittent le ministère ou qui passent à de nouvelles fonctions professionnelles qui n'exigent pas un accès au système. Des mesures appropriées seront prises pour que cela se produise. Le ministère élaborera des règles pour fixer le délai approprié avant la désactivation des mots de passe pour non-utilisation du système. Certains utilisateurs du ministère ont besoin d'avoir accès au système PATS, mais pas sur une base régulière. Le délai de 90 jours n'est peut-être pas suffisant. [Traduction.]

---

## Plans de continuité des opérations et de reprise

---

**Question** Il n'y a pas de plans de continuité des opérations ni de reprise pour le système d'imposition foncière.

---

**Contexte** Plan de continuité des opérations  
Un plan de continuité des opérations est important, car il détermine les procédés administratifs critiques et établit l'information et les ressources qui sont nécessaires pour assurer la poursuite de ces procédés en cas d'interruption du service.

Un plan de continuité des opérations devrait intégrer des éléments tels que les suivants :

- une analyse des répercussions sur les opérations,
- les besoins en matière de ressources humaines,
- un programme de sauvegarde et de stockage à l'extérieur,
- des procédures en cas de sinistre.

Plan de reprise

Un sous-ensemble de ce plan de continuité des opérations est le plan de reprise. Le plan porte sur la reprise des opérations informatiques qui sont nécessaires pour soutenir les procédés administratifs critiques en cas d'interruption.

Le plan de reprise devrait comprendre des éléments tels que les suivants :

- les ressources de traitement en technologie de l'information;
  - les procédures, les manuels et les documents imprimés qui sont nécessaires pour assurer la reprise des applications de gestion.
- 

**Constatations** Les constatations suivantes découlent de notre travail sur les plans de continuité des opérations et de reprise.

- Le ministère travaille à la mise au point d'un plan de continuité des opérations en cas de grippe pandémique. Il s'agit d'un plan préliminaire, et la section sur la technologie de l'information n'est pas encore élaborée.
  - Un plan de continuité des opérations a été dressé pour le bogue de l'an 2000, mais il n'a pas été mis à jour depuis 1999.
  - Diverses procédures de sauvegarde sont en vigueur pour protéger l'information stockée dans l'ordinateur central.
  - Les discussions tenues avec le personnel du ministère des Finances et du ministère de l'Approvisionnement et des Services montrent qu'il n'existe pas de plan antisinistre pour les applications qui fonctionnent sur l'ordinateur central.
  - Le gouvernement n'a pas prévu de services antisinistre dans son contrat avec Aliant. Le contrat contient uniquement une disposition d'effort maximum en cas de sinistre.
- 

*Suite à la page suivante*

## Plans de continuité des opérations et de reprise, suite

---

<b>Répercussion</b>	L'absence de plans de continuité des opérations et de reprise accroît le risque que l'exploitation de systèmes critiques soit interrompue en cas de sinistre.
<b>Observations du ministère</b>	<p>Le ministère travaille à l'élaboration du plan en cas de grippe pandémique. Par ailleurs, il croit qu'Approvisionnement et Services est chargé de préparer la section du plan portant sur la technologie de l'information.</p> <p>Le ministère prévoit mettre le plan de l'an 2000 à jour à mesure que des ressources se libèrent.</p>
<b>Nous avons recommandé</b>	<p>Nous avons recommandé que le ministère mette à jour et finalise son plan de continuité des opérations pour contribuer à faire en sorte que les besoins du gouvernement sont servis en cas de sinistre ou d'interruption du service. Il faudrait notamment rédiger la section TI du plan.</p> <p>Nous avons recommandé que le plan de continuité des opérations intègre, s'il est faisable de le faire, un plan éprouvé de reprise en technologie de l'information pour le système PATS.</p> <p>Nous avons recommandé que le plan de continuité des opérations soit examiné et mis à jour périodiquement pour faire en sorte qu'il reflète les changements apportés à l'infrastructure et à l'organisation.</p>
<b>Réponse du ministère</b>	<p>Le ministère est d'accord avec la première recommandation, et des mesures seront prises pour achever le plan de continuité des opérations au cours de l'année qui vient.</p> <p>Le ministère est d'accord avec la deuxième recommandation et veillera à ce que la Direction de la gestion de l'information et de la technologie du ministère travaille avec les Services gouvernementaux de l'informatique pour achever le plan de continuité des opérations visant le système PATS au cours de la prochaine année.</p> <p>Le ministère est d'accord avec la troisième recommandation. [Traduction.]</p>

---

## Partie D

### Contrôles internes

#### Aperçu

---

**Introduction**

Cette partie documente nos constatations et recommandations ayant trait aux contrôles internes reliés à l'impôt foncier.

---

**Table des matières**

Cette partie traite des sujets suivants :

<b>Sujet</b>	<b>Page</b>
Intégralité des avis d'impôt foncier	129
Documentation des procédés comptables de fin d'exercice	130
Directive sur le recouvrement des comptes débiteurs	131
Saisie des données relatives aux taux d'imposition	132
Rapprochement des comptes d'attente	133

---

## Intégralité des avis d'impôt foncier

---

<b>Question</b>	Le ministère des Finances ne calcule pas le nombre attendu d'avis d'évaluation et d'impôt pour le comparer au nombre réel d'avis d'évaluation et d'impôt produits.
<b>Constatations</b>	<p>Nous avons constaté ce qui suit au cours de notre vérification :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le ministère des Finances a mis en place certains contrôles pour assurer l'intégralité des avis d'évaluation et d'impôt. Nous pensons toutefois que ces contrôles devraient être améliorés.</li><li>• Par exemple :<ul style="list-style-type: none"><li>– Le personnel du ministère des Finances s'assure que tous les avis d'évaluation et d'impôt produits sont postés aux contribuables. À notre avis, c'est un contrôle efficace.</li><li>– Le personnel du ministère des Finances s'assure que le nombre d'avis d'évaluation et d'impôt produits est raisonnable. À notre avis, ce contrôle a besoin d'être amélioré.</li></ul></li><li>• Au lieu de s'assurer que le nombre d'avis d'évaluation et d'impôt est raisonnable, à notre avis, le personnel devrait s'assurer que le nombre d'avis d'évaluation et d'impôt est correct.</li><li>• Cela pourrait être fait si, avant l'exécution du rôle d'impôt, le personnel déterminait le nombre d'avis d'évaluation et d'impôt qui devraient être produits en fonction du nombre de biens évalués enregistrés dans le système.</li><li>• Après l'exécution du rôle d'impôt, le personnel devrait rapprocher le nombre attendu d'avis et le nombre réel d'avis produits, ce qui permettrait de voir si un avis d'évaluation et d'impôt a été produit pour chaque bien évalué.</li></ul>
<b>Répercussion</b>	Le risque que les impôts ne soient pas tous perçus augmente si le ministère ne s'assure pas qu'un avis d'évaluation et d'impôt est produit pour chaque bien évalué.
<b>Nous avons recommandé</b>	Nous avons recommandé que le ministère s'assure de l'intégralité des avis d'évaluation et d'impôt en déterminant au préalable le nombre d'avis qui devraient être produits et en comparant ce nombre au nombre réel d'avis produits.
<b>Réponse du ministère</b>	Le ministère s'assure que le nombre d'avis qui doivent être produits selon le système PATS concorde avec le nombre d'avis réellement produits. Comme le rapport est produit par le système PATS au moment de la préparation des avis, le ministère estime qu'il s'agit d'une procédure de vérification suffisante. [Traduction.]

## Documentation des procédés comptables de fin d'exercice

---

**Question** Les procédés de fin d'exercice ne sont pas entièrement documentés.

---

**Constatations** Nous avons constaté ce qui suit au cours de notre vérification :

- La directrice de la Section de la gestion des comptes a demandé à son personnel de documenter les procédés comptables de fin d'exercice.
- La gestionnaire de l'unité des paiements et des remboursements d'impôt a entrepris le travail à cet égard, mais la tâche n'est pas encore achevée.
- La gestionnaire de l'unité des paiements et des remboursements d'impôt est chargée de la préparation de toutes les écritures comptables de fin d'exercice avec l'aide de l'analyste financier. Nous avons constaté que l'analyste financier a besoin d'une plus grande formation dans la préparation des écritures relatives à l'impôt foncier. Des procédés documentés seraient utiles si jamais cette personne devait préparer les écritures de fin d'exercice pour l'impôt foncier et contribueraient à accroître les connaissances de l'analyste dans le domaine.
- Certains membres du personnel ne comprenaient pas clairement l'utilisation du compte de réserve de l'impôt foncier et du compte pour provision de l'impôt foncier, car le but de ces comptes a changé au fil des ans.

---

**Répercussions** En l'absence de procédés de fin d'exercice documentés :

- il y a un risque accru d'erreur dans les documents financiers,
- il y a un risque accru de perte de la mémoire de l'organisation si jamais le personnel clé n'était pas disponible,
- il y a un manque de compréhension des motifs des redressements comptables,
- il est plus difficile pour le personnel d'apporter les redressements comptables de manière efficiente et efficace,
- le temps exigé par la vérification est plus long tant pour les vérificateurs externes qu'internes,
- l'uniformité dans l'exécution des procédés de fin d'exercice est moindre, ce qui affaiblit les contrôles.

---

**Nous avons recommandé** Nous avons recommandé que le ministère mène à bien sa documentation des procédés comptables de fin d'exercice. Le ministère devrait s'assurer que la documentation explique les redressements.

---

**Réponse du ministère** Le ministère reconnaît la nécessité d'avoir des procédés comptables de fin d'exercice documentés. Le travail avait commencé sur ce dossier avant la formulation de la recommandation, et le but visé est d'achever la documentation nécessaire à temps pour la fin de l'exercice 2007-2008. [Traduction.]

---

---

## Directive sur le recouvrement des comptes débiteurs

---

**Question** La directive sur le recouvrement des comptes débiteurs est désuète et doit être mise à jour.

---

**Constatations** À la suite de notre travail sur le recouvrement des comptes débiteurs, nous formulons les observations suivantes :

- La directive sur le recouvrement des comptes débiteurs n'a pas été mise à jour depuis novembre 1994.
- Nous avons recommandé en 2002 que le ministère examine ses directives concernant le moment de communiquer avec les clients.
- Le ministère a répondu qu'il est en train de mettre à jour ses procédures de recouvrement en mettant l'accent sur l'antériorité, la valeur monétaire et le rapport entre le solde dû et la valeur imposable.
- Nos discussions avec le personnel nous ont appris qu'il travaille à établir un nouveau processus pour le recouvrement des débiteurs. Cependant, la documentation du processus n'est pas encore achevée.

---

**Répercussions** Comme le ministère n'a pas de directive documentée à jour sur le recouvrement :

- les agents de perception n'appliquent pas nécessairement des procédures de recouvrement uniformes;
- il est possible qu'il y ait perte de la mémoire de l'organisation, car des membres du personnel clé de l'unité des comptes débiteurs sont à l'âge de la retraite.

---

**Nous avons recommandé** Nous avons recommandé que le ministère mette à jour sa directive sur le recouvrement afin d'assurer l'uniformité du processus de recouvrement et que la mémoire de l'organisation soit documentée de manière adéquate avant le départ à la retraite du personnel clé.

---

**Réponse du ministère** Le ministère reconnaît la nécessité de tenir à jour la documentation sur ses directives et procédures en matière de recouvrement. Ce travail était en cours avant la vérification et se poursuivra jusqu'à son achèvement, qui est prévu d'ici le 30 juin 2008. [Traduction.]

---



## Saisie des données relatives aux taux d'imposition

---

<b>Question</b>	Les taux d'imposition ne sont pas vérifiés par deux employés qui sont indépendants de la saisie des données.
<b>Constatations</b>	<p>Les constatations suivantes découlent de notre travail sur la saisie des données relatives aux taux d'imposition :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le gestionnaire de l'unité des comptes débiteurs entre les taux d'impôt municipaux, qu'il reçoit du ministère des Gouvernements locaux, dans le système PATS.</li><li>• Un rapport des taux d'imposition est imprimé. Le gestionnaire et un membre de son personnel rapprochent les taux d'imposition du rapport et les taux fournis par le ministère des Gouvernements locaux pour vérifier que les taux ont été saisis correctement.</li><li>• Par le passé, ce rapprochement était effectué par deux personnes indépendantes de la saisie des données. Cependant, au fil du temps, le processus a changé, de sorte que seul le gestionnaire et une autre personne effectuent le rapprochement des taux.</li><li>• Étant donné l'importance de l'exactitude des taux qui sont entrés dans le système pour la production des avis d'évaluation et d'impôt, nous sommes d'avis qu'un examen indépendant des taux d'imposition devrait être effectué.</li></ul>
<b>Répercussion</b>	En ne faisant pas vérifier les taux d'imposition par deux personnes indépendantes, on accroît le risque d'erreur dans la saisie des données – la personne qui entre les taux pourrait commettre la même erreur deux fois.
<b>Nous avons recommandé</b>	Nous avons recommandé que le ministère fasse vérifier l'exactitude des taux d'imposition entrés dans le système par deux personnes indépendantes de la saisie des données.
<b>Réponse du ministère</b>	Le ministère est d'accord avec la recommandation et prendra des mesures pour que les taux d'imposition entrés dans le système soient vérifiés de manière indépendante durant le processus de facturation de 2008. [Traduction.]

---

## Rapprochement des comptes d'attente

---

**Question** Les comptes d'attente ne sont pas rapprochés tous les mois.

---

**Contexte** Le ministère se sert des comptes d'attente comme étape intermédiaire dans la consignation des rentrées de fonds.

Lorsqu'une somme d'argent est reçue, le compte d'attente est crédité. Lorsque le paiement est inscrit au solde des comptes débiteurs, le compte d'attente est débité.

En théorie, le solde du compte devrait être nul. En réalité, en raison des écarts de temps dans l'exécution du processus, cela n'est jamais le cas.

En fin d'exercice, le solde du compte d'attente est imputé sur le solde des comptes débiteurs.

---

**Constatations** Les constatations suivantes découlent de notre travail sur les comptes d'attente :

- Nous avons observé que les comptes d'attente ne sont pas rapprochés chaque mois.
- Un nouveau membre du personnel a été affecté à la tâche, mais il n'était pas certain du processus à suivre pour rapprocher les comptes du grand livre, même si le personnel rapprochait les rentrées de fonds quotidiennes et les fichiers de paiement reçus.
- De plus, personne n'examinait les rapprochements pour vérifier s'ils étaient effectués à temps.

---

**Répercussions** Le fait de ne pas rapprocher les comptes d'attente accroît le risque d'erreurs non décelées dans le processus relatif aux rentrées de fonds. Les erreurs non décelées seraient reportées d'un exercice à l'autre.

---

**Nous avons recommandé** Nous avons formulé les recommandations suivantes concernant les comptes d'attente utilisés pour les rentrées de fonds.

- Nous avons recommandé que le ministère rapproche tous les comptes d'attente tous les mois.
- Nous avons recommandé que le ministère documente les procédures que le personnel devrait suivre pour rapprocher les comptes d'attente.
- Nous avons recommandé qu'une personne examine les rapprochements pour vérifier qu'ils sont effectués correctement et en temps opportun.

---

*Suite à la page suivante*

## Rapprochement des comptes d'attente, suite

---

**Réponse du  
ministère**

Bien que le solde des rentrées de fonds soit habituellement établi quotidiennement, ce qui rend le moment du rapprochement mensuel moins critique, le ministère accepte le fait que les rapprochements devraient être effectués tous les mois, et il prendra les mesures nécessaires pour s'assurer que cela soit fait.

Le ministère est d'accord avec la deuxième recommandation et établira la documentation de ces procédures au cours des six prochains mois.

Le ministère est d'accord avec la troisième recommandation, et un processus portant sur un tel examen sera compris dans la documentation sur les procédures de rapprochement mentionnée ci-dessus. [Traduction.]

---

## Partie E

### Préoccupations d'ordre comptable

#### Aperçu

---

**Introduction**

Cette partie documente nos constatations et présente nos recommandations relativement aux préoccupations d'ordre comptable que nous avons relevées durant la vérification de l'impôt foncier.

---

**Table des matières**

Cette partie traite des sujets suivants :

<b>Sujet</b>	<b>Page</b>
Le solde des comptes débiteurs est sous-évalué	136
Radiation des comptes débiteurs irrécouvrables	137
Comptes débiteurs des ministères	139

---

## Le solde des comptes débiteurs est sous-évalué

---

<b>Question</b>	Le montant des comptes débiteurs reliés aux impôts municipaux de l'exercice courant n'est pas présenté dans les états financiers de la province.
<b>Constatations</b>	<p>Nous formulons les observations suivantes concernant les comptes débiteurs municipaux :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comme il est mentionné dans le contexte, le ministère des Finances est chargé de la perception des impôts municipaux. Il assume tous les risques de recouvrement reliés à ces impôts.</li><li>• Les comptes débiteurs provinciaux présentés dans les états financiers ne comprennent pas les comptes débiteurs des impôts municipaux de l'exercice courant. Ils comprennent toutefois le montant des comptes débiteurs municipaux dus des exercices précédents.</li><li>• Si le gouvernement provincial assume le risque de recouvrement, il devrait indiquer le solde des comptes débiteurs relié aux comptes qu'il percevra.</li><li>• La somme des comptes débiteurs municipaux est d'environ 386 millions de dollars. Dans les états financiers, cette somme est débitée de la somme correspondante à payer aux municipalités. Ni les débiteurs, ni le créancier ne sont présentés dans les états financiers.</li></ul>
<b>Répercussions</b>	Le solde des comptes débiteurs indiqué dans les comptes publics est sous-évalué d'environ 386 millions de dollars, soit la somme des comptes débiteurs municipaux. Même si cette somme est en grande partie « compensée » par le créancier correspondant, elle pourrait avoir un effet sur les conventions de prêts ou autres indicateurs employés par les lecteurs des états financiers.
<b>Nous avons recommandé</b>	Le gouvernement provincial devrait s'assurer que le solde des comptes débiteurs municipaux de l'exercice courant est pris en compte dans le solde débiteur de fin d'exercice.
<b>Réponse du ministère</b>	Le ministère considère que cette recommandation a trait aux informations présentées dans les états financiers et, à ce titre, il renverra cette recommandation au Bureau du contrôleur pour une réponse appropriée. [Traduction.]

---

## Radiation des comptes débiteurs irrécouvrables

---

**Question** Les comptes débiteurs irrécouvrables ne sont pas radiés en temps opportun.

---

**Constatations** Nous formulons les observations suivantes concernant la radiation des comptes débiteurs.

- Dans le rapport du vérificateur général de 2002, nous faisons état d'un problème relatif à la radiation des comptes irrécouvrables. Le ministère avait indiqué qu'il présenterait les futures demandes d'approbation de radiation en temps opportun.
- En mai 2007, le ministère avait désigné pour la radiation 589 comptes d'impôt foncier d'une valeur totale de 1,2 million de dollars.
- Selon notre échantillon, bon nombre de ces comptes avaient été désignés pour la radiation il y a cinq ans ou plus.
- Les discussions tenues avec le personnel du ministère des Finances ont montré que la radiation de comptes est un processus qui exige beaucoup de temps. Voir la description du processus ci-dessous.
- Nous sommes d'accord avec un tel énoncé, mais nous croyons que le ministère des Finances devrait tenter de radier ces vieux comptes, ce qui contribuerait à faire en sorte que les débiteurs présentés dans les livres de la province sont ceux dont les montants sont recouvrables.

---

**Radiation des comptes débiteurs** La *Loi sur l'administration financière* exige des ministères qu'ils suivent la procédure ci-dessous pour radier des comptes débiteurs de plus de 100 \$.

- S'il détermine qu'un compte est irrécouvrable, le ministère doit envoyer au Bureau du contrôleur une note de service à l'intention du Conseil de gestion.
- La note de service au Conseil de gestion doit contenir les renseignements suivants :
  - une recommandation approuvée par le ministre ou le sous-ministre pour indiquer la radiation en entier ou en partie de l'actif;
  - une déclaration décrivant les mesures prises pour recouvrer le compte;
  - une déclaration décrivant les répercussions financières que la radiation aura sur les comptes de la province.
- Le Bureau du contrôleur envoie la note de service au Conseil de gestion, accompagnée de la recommandation du contrôleur.
- Si le Conseil de gestion est d'avis que la suppression du compte est appropriée, il peut ordonner que l'actif soit radié des comptes de la province en entier ou en partie.

Pour les comptes débiteurs de 100 \$ ou moins, un processus similaire est suivi. La principale différence est que le secrétaire du Conseil de gestion peut ordonner la radiation de l'actif – l'approbation du conseil au complet n'est pas nécessaire.

---

*Suite à la page suivante*

## Radiation des comptes débiteurs irrécouvrables, suite

---

**Répercussion** Le maintien des comptes irrécouvrables dans la liste des comptes actifs peut affecter la gestion active des comptes qui peuvent encore être recouvrés.

---

**Nous avons recommandé** Nous avons recommandé que le ministère radie promptement les vieux comptes débiteurs qui sont jugés irrécouvrables.

---

**Réponse du ministère** Le ministère est d'accord avec la recommandation et tentera de présenter tous les comptes désignés pour la radiation au Conseil de gestion dans les six prochains mois afin d'obtenir son approbation. [Traduction.]

---

## Comptes débiteurs des ministères

**Question** La liste chronologique des comptes débiteurs d'impôt foncier contient des comptes des ministères.

**Constatations** À partir de notre examen de la liste chronologique des comptes débiteurs, nous avons déterminé que 230 comptes d'une valeur totale de 1,9 million de dollars sont reliés aux ministères.

Le tableau qui suit énumère les ministères qui doivent de l'impôt foncier, le nombre de comptes et le montant total dû.

Ministère	Nombre de comptes	Montant dû
Ressources naturelles	146	1 198 527 \$
Transports	33	92 921
Agriculture, Pêches et Aquaculture	30	7 011
Approvisionnement et Services	8	129 410
Finances	7	27 795
Tourisme et Parcs	2	256 777
Entreprises Nouveau-Brunswick	2	218 786
Environnement et Gouvernements locaux	1	76
Éducation	1	4
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>1 931 307 \$</b>

Environ 1,8 million de dollars est dû depuis cinq ans ou plus.

**Répercussions** Nous constatons que la consignation des comptes débiteurs des ministères au bilan entraîne les répercussions suivantes :

- Essentiellement, le gouvernement provincial établit des comptes débiteurs payables à lui-même, ce qui entraîne une surévaluation du solde des débiteurs, puisque la province ne peut « devoir » de l'argent à elle-même.
- Les comptes débiteurs sont surévalués de 1,9 million de dollars.
- Comme nous l'avons observé dans la section précédente, les comptes irrécouvrables inscrits dans la liste des comptes actifs peuvent affecter la gestion active des comptes qui peuvent encore être recouverts.

*Suite à la page suivante*



## Comptes débiteurs des ministères, suite

---

**Nous avons  
recommandé**

Nous avons recommandé que le ministère retire les comptes débiteurs dus par d'autres ministères de son solde débiteur de fin d'exercice.

---

**Réponse du  
ministère**

Le ministère est d'accord avec la recommandation et tentera de faire approuver le retrait des soldes en question avant la fin de l'exercice 2007-2008. [Traduction.]

---

## Section B

### Ministère des Services familiaux et communautaires

### Paiements d'aide sociale

#### Aperçu

---

#### Introduction

Cette section présente nos constatations relativement à notre vérification des paiements d'aide sociale. Les paiements d'aide sociale sont traités par le système NB Cas, qui est exploité par le ministère des Services familiaux et communautaires.

---

#### Contexte

Les sujets traités dans cette section portent sur des recommandations antérieures que nous avons adressées au ministère. Nous faisons un suivi pour voir si le ministère a réalisé des progrès dans la mise en œuvre de ces recommandations.

---

#### Dans cette section

Cette section traite des sujets suivants :

Sujet	Page
Suivi du travail des enquêteurs régionaux	142
Examens de cas effectués en temps opportun	146
Améliorations dans les contrôles de l'accès	150
Progrès relatifs à l'évaluation des menaces/risques	151

---

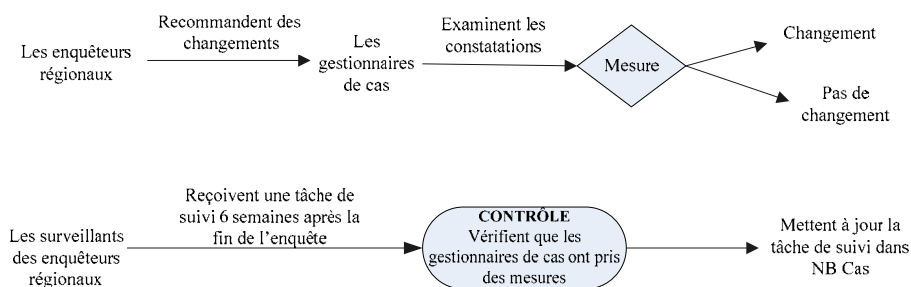
## Suivi du travail des enquêteurs régionaux

### Introduction

Cette partie documente nos constatations relatives à la procédure de contrôle appliquée par les surveillants des enquêteurs régionaux.

### Processus d'enquête

Le diagramme qui suit montre le processus d'enquête régional. (Les enquêteurs régionaux reçoivent des informations de diverses sources. À la lumière de ces informations, ils font enquête sur les clients de l'aide sociale.)



### Nature de notre travail de vérification

Notre travail porte sur le contrôle *Vérifient que les gestionnaires de cas ont pris des mesures*. Nous avons recueilli des données afin de déterminer si ce contrôle fonctionnait de manière efficace tout au long de la période de vérification.

Veillez noter que, si ce contrôle n'est pas effectué, cela ne signifie PAS que les gestionnaires de cas n'ont pas pris de mesures suivant les recommandations des enquêteurs régionaux. Cela signifie que les surveillants des enquêteurs régionaux n'ont pas VÉRIFIÉ si les gestionnaires de cas ont pris des mesures pour donner suite aux recommandations.

*Suite à la page suivante*

## Suivi du travail des enquêteurs régionaux, suite

---

### Constatations de vérification

L'année dernière, nous signalions que les enquêteurs régionaux avaient recommandé des changements aux paiements d'aide sociale à l'issue de 32 % de leurs enquêtes. Cependant, leurs surveillants ont donné suite à seulement 48 % de ces changements.

Cette année, au cours de la période allant d'avril 2006 à février 2007, les enquêteurs régionaux ont recommandé des changements aux paiements d'aide sociale à l'issue de 34 % de leurs enquêtes. Les surveillants des enquêteurs régionaux ont assuré un suivi relativement à 47 % de ces changements. (Veuillez noter que le pourcentage de suivi ne comprend pas la région de Moncton.)

Nous n'avons pas pu déterminer le pourcentage de suivi pour la région de Moncton. Comme nos chiffres pour Moncton étaient très bas, le ministère a communiqué avec une surveillante de la région en question. La surveillante ne connaissait pas le but de la tâche de suivi du système NB Cas et elle avait mis au point sa propre méthode manuelle de suivi et de surveillance des enquêteurs régionaux qui étaient sous sa surveillance. Nous n'avons pas examiné l'autre méthode de suivi.

Pour éviter de fausser les pourcentages de suivi, nous avons retiré les données de Moncton de la population.

---

### Observations du ministère

Le 15 mars 2007, le ministère a envoyé un courriel aux surveillants des enquêteurs régionaux pour leur expliquer comment exécuter le processus de suivi.

Le personnel du ministère nous a informés qu'une formation a été donnée en avril et en mai 2007 pour montrer aux surveillants comment exécuter le processus de suivi.

---

*Suite à la page suivante*

## Suivi du travail des enquêteurs régionaux, suite

---

### **Procédés de vérification additionnels**

Le ministère nous a fourni des données additionnelles du système NB Cas pour la région de Moncton. À partir de cette information, nous avons pu constater que les gestionnaires de cas avaient effectivement pris des mesures pour donner suite au travail des enquêteurs régionaux.

Dans les cas où les enquêteurs recommandaient de mettre fin aux paiements, nous avons pu constater effectivement que les paiements avaient cessé. Cependant, dans les cas où les enquêteurs recommandaient des changements dans les paiements versés au client, nous n'avons pas pu vérifier si les gestionnaires de cas avaient apporté les changements recommandés.

Pour la région de Moncton, nous avons déterminé que les gestionnaires de cas avaient apporté au moins 77 % des changements recommandés par les enquêteurs régionaux.

---

### **Observations**

Notre travail nous indique que, à notre avis, le ministère doit améliorer la formation et la surveillance des surveillants des enquêteurs régionaux.

Le ministère devrait surveiller les surveillants des enquêteurs régionaux, au moins au début, afin de s'assurer que le travail des enquêteurs régionaux fait l'objet d'un suivi et qu'il est consigné dans le système NB Cas.

---

### **Répercussions**

Comme nous le mentionnions l'année dernière, il est possible qu'un client continue à recevoir des paiements auxquels il n'a pas droit si le surveillant de l'enquêteur régional ne s'assure pas que le gestionnaire de cas a examiné et mis en œuvre (le cas échéant) les recommandations de l'enquêteur régional.

---

### **Nous avons recommandé**

Le ministère devrait s'assurer que les surveillants des enquêteurs régionaux ont une formation adéquate afin qu'ils sachent comment assurer le suivi relativement au travail des enquêteurs régionaux et comment consigner l'information dans le système NB Cas.

Le ministère devrait s'assurer que les surveillants des enquêteurs régionaux exécutent le processus de suivi correctement et en temps opportun.

---

*Suite à la page suivante*

## Suivi du travail des enquêteurs régionaux, suite

### Réponse du ministère

Les surveillants des enquêteurs rencontreront le personnel de l'unité des rapports ministériels et du soutien des activités de NB Cas en personne afin de préciser la procédure relative aux tâches d'enquête et aux tâches de suivi qui sont requises après six semaines. La surveillance mensuelle du processus sera coordonnée par le personnel de l'unité au moyen du système d'information pour les cadres. Une téléconférence sera organisée si des questions d'ordre provincial sont soulevées. Sinon, le suivi sera fait par région auprès des surveillants visés selon le besoin. [Traduction.]

### Suivi demandé par le ministère

Le ministère nous a demandé de faire rapport sur les mesures prises par les gestionnaires de cas à la suite des recommandations des enquêteurs régionaux dans toutes les régions. L'information que nous présentons ci-dessous est fondée sur les données connues en juillet 2007.

Mesures recommandées par les enquêteurs	Mesures prises par les gestionnaires de cas	Nombre de cas	Observations
Mettre fin aux paiements	Mettre fin aux paiements	722	
Mettre fin aux paiements	Ouvrir un dossier	94	SFC a examiné 17 mesures et déterminé que les gestionnaires de cas avaient pris des mesures appropriées dans chaque cas.
<b>Total partiel</b>		<b>816</b>	
Réduire les paiements	Mettre fin aux paiements	113	
Réduire les paiements	Ouvrir un dossier	107	
<b>Total partiel</b>		<b>220</b>	
<b>Total</b>		<b>1036</b>	

Remarque : Les données ne comprennent pas les cas où les enquêteurs régionaux ont recommandé une augmentation des paiements versés à un client.

## Examens de cas effectués en temps opportun

---

### Introduction

Cette partie documente nos constatations relatives à la réalisation des examens de cas. Nous avons divisé la partie en deux : les examens de cas des clients visés par une alerte et les examens de cas des clients non visés par une alerte.

---

### Définitions

**Examen de cas :** Un examen de cas consiste pour un employé du ministère à rendre visite à un client de l'aide sociale afin de vérifier les renseignements fournis par la personne et déterminer si la personne est toujours admissible à des prestations d'aide sociale. Les examens de cas sont souvent effectués par des étudiants durant les mois d'été.

**Client visé par une alerte :** Les clients qui sont visés par une alerte sont des personnes qui sont considérées comme violentes. Les gestionnaires de cas sont tenus d'effectuer un examen du cas de ces clients.

---

*Suite à la page suivante*

## Examens de cas effectués en temps opportun, suite

### Clients visés par une alerte

**Question 1 : Les examens de cas ne sont pas toujours effectués dans les délais prévus pour les clients visés par une alerte.**

Nous avons indiqué l'année dernière qu'un examen de cas n'était pas toujours effectué dans les délais prévus pour les clients visés par une alerte. Cette année, nous avons constaté que le ministère avait fait des progrès dans la réalisation des examens de cas des clients visés par une alerte. Il reste encore toutefois des efforts à faire pour faire en sorte que ces examens soient effectués en temps opportun.

Le tableau qui suit montre l'amélioration du ministère par rapport à l'année dernière en ce qui a trait à la réalisation des examens de cas pour les clients visés par une alerte. Cette année, 7 % des clients visés par une alerte n'ont pas fait l'objet d'un examen de cas, comparativement à 10,7 % en 2006. Le tableau montre aussi que des efforts accrus sont nécessaires pour faire en sorte que les examens soient réalisés en temps opportun.

Année durant laquelle l'examen de cas est requis	Année en cours Nombre d'examens en retard – clients visés par une alerte	Années antérieures Nombre d'examens en retard – clients visés par une alerte
2000	0	3
2001	0	2
2002	5	18
2003	2	11
2004	5	14
2005	4	12
2006	25	n.d.
<b>Total des examens en retard</b>	<b>41</b>	<b>60</b>
<b>Nombre total de clients visés par une alerte</b>	<b>586</b>	<b>563</b>
<b>Pourcentage de clients visés par une alerte dont l'examen de cas est en retard</b>	<b>7 %</b>	<b>10,7 %</b>

Suite à la page suivante



## Examens de cas effectués en temps opportun, suite

### Clients non visés par une alerte

**Question 2 : Les examens de cas ne sont pas toujours effectués dans les délais prévus pour les clients non visés par une alerte.**

L'année dernière, nous indiquions que l'examen de cas de 708\* clients était en retard. Nous avons constaté que certains des examens de cas semblaient avoir été effectués, mais l'information n'avait pas été mise à jour dans le système NB Cas.

Cette année, nous avons observé que le nombre d'examens de cas en retard avait augmenté pour atteindre 742 (3,1 %), mais le ministère a fait des progrès importants en ce qui a trait à la réalisation des examens de cas affichant le plus grand retard. Nous avons aussi constaté que le ministère prend du retard dans les examens de cas de date plus récente.

Le tableau qui suit montre le nombre d'examens de cas en retard pour l'année en cours et les années antérieures, ainsi que le pourcentage d'examens en retard.

Année durant laquelle l'examen de cas est requis	Année en cours Nombre d'examens en retard	Années antérieures Nombre d'examens en retard
2000	0	0
2001	0	1
2002	1	3
2003	0	19
2004	13	101
2005	84	584
2006	644	n.d.
<b>Total des examens en retard</b>	<b>742</b>	<b>708</b>
<b>Nombre total de clients non visés par une alerte</b>	<b>23 638</b>	<b>24 527</b>
<b>Pourcentage de clients non visés par une alerte dont l'examen de cas est en retard</b>	<b>3,1 %</b>	<b>2,9 %</b>

\* Le nombre d'examens en retard pour les années antérieures diffère du chiffre indiqué dans le rapport de l'année dernière, car nous avons soustrait le nombre de clients visés par une alerte, ainsi que les clients dont l'état était en suspens.

Suite à la page suivante

## Examens de cas effectués en temps opportun, suite

### Répercussions pour tous les clients

Comme nous le constatons l'année dernière, négliger de faire des examens de cas réguliers fait que :

- le risque d'erreur dans les paiements aux clients augmente,
- le risque que le client ne soit plus admissible à des prestations d'aide sociale augmente,
- le ministère ne respecte pas sa directive interne.

### Directive ministérielle

D'après la directive du ministère, un examen de cas doit être régulièrement effectué pour tous les clients (le genre de client détermine la fréquence). Aucune exception n'est indiquée pour les clients visés par une alerte.

### Nous avons recommandé

Le ministère devrait effectuer les examens de cas en retard de tous les clients.

Le ministère devrait effectuer les examens de cas en temps opportun, comme l'exige sa directive.

### Réponse du ministère

#### A) Clients visés par une alerte

Nous avons fait des progrès dans la réalisation des examens de cas des clients visés par une alerte. Nous continuerons à communiquer l'importance de la réalisation de ces examens conformément à nos directives, mais nous devons aussi être conscients de la sécurité du personnel dans le cas des quelques clients visés par une alerte qui pourraient poser problème.

#### B) Clients non visés par une alerte

Il est important de reconnaître que le personnel a effectué 97 % des examens de cas aussi bien en 2007-2008 que durant l'exercice précédent, soit 2006-2007. Certains examens de cas ont été réalisés, mais le système NB Cas n'a pas été mis à jour pour l'indiquer. Pour remédier à ce problème, nous avons établi un mécanisme amélioré de surveillance pour les examens de cas effectués par des étudiants chaque année afin que nous puissions suivre les progrès de plus près qu'avant et déterminer si le travail réalisé sur les cas a été entré ou non dans le système NB Cas. De plus, nous fournissons à toutes les régions des rapports sur les examens à effectuer durant l'exercice en cours sur une base continue. Les régions font des progrès, mais deux régions ont moins bien réussi en raison de questions reliées au roulement du personnel. [Traduction.]

## Améliorations dans les contrôles de l'accès

---

**Faiblesses constatées l'année dernière**

L'année dernière, nous faisons état de faiblesses dans les contrôles de l'accès au système NB Cas.

---

**Amélioration des contrôles de l'accès**

Cette année, nous avons constaté que le ministère avait amélioré les contrôles de l'accès au système NB Cas comme il est indiqué ci-dessous.

- Les nouveaux utilisateurs sont maintenant tenus de changer leur mot de passe initial par défaut attribué par le personnel de soutien du système NB Cas.
  - Les utilisateurs n'ont pas le droit d'utiliser leur nom d'utilisateur comme mot de passe.
  - Le Service de technologie de l'information ne peut plus vérifier le mot de passe des utilisateurs. Dorénavant, si un utilisateur oublie son mot de passe, le service peut attribuer un nouveau mot de passe, que l'utilisateur doit changer immédiatement.
- 

**Plans d'avenir**

Le ministère a mis en œuvre les mesures de sécurité provisoires qui précèdent pour se conformer à nos recommandations de l'année dernière.

Le ministère prévoit apporter d'autres améliorations aux contrôles de l'accès en octobre 2007.

---

## Progrès relatifs à l'évaluation des menaces/risques

---

**Recommandation antérieure**

Dans notre rapport de 2004, 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.

---

**Progrès réalisés**

Cette année, nous avons constaté que le ministère avait entamé une évaluation des menaces/risques en rapport avec le système NB Cas. Nous avons vu le document préliminaire, que le ministère est en train d'examiner. Nous félicitons le ministère pour cette initiative et nous examinerons le contenu de l'évaluation des menaces/risques au cours d'une vérification future.

---