

Chapitre 8

Points découlant de nos vérifications des systèmes d'information

Contenu

Ministère du Développement social- Familles NB	148
Ministère du Développement social - Dépenses du système NB Cas	194

Points découlant de nos vérifications des systèmes d'information

Aperçu

Introduction

Dans le cadre de notre vérification de la province, nous documentons et vérifions les contrôles des principaux systèmes d'information. Chaque année, nous procédons à des vérifications par sondages des contrôles et formulons des recommandations si nous estimons qu'il y a lieu d'améliorer les contrôles. Ce chapitre présente nos constatations sur ces systèmes dans les cas où nous avons recommandé des changements aux ministères.

Dans ce chapitre

Le chapitre présente les résultats des vérifications suivantes :

Vérification	Voir la section
Ministère du Développement social – Familles NB	A
Ministère du Développement social – Dépenses du système NB Cas	B

Section A

Ministère du Développement social

Familles NB

Aperçu

Introduction

L'objet de ce document est de présenter nos constatations et des recommandations découlant de notre vérification du système Familles NB. Nous avons effectué ce travail à l'hiver et à l'été 2008.

Dans cette section

Cette section traite des sujets suivants :

Partie	Sujet	Page
A	Contexte, objectif et étendue	149
B	Contrôles informatiques généraux	155
C	Résultats de notre contrôle par sondages	175
D	Questions de nature comptable	191

Partie A

Contexte, objectif et étendue

Aperçu

Introduction Cette partie vise à fournir de l'information de base sur le système Familles NB et à expliquer l'objectif et l'étendue de notre travail.

Contenu Cette partie traite des sujets suivants :

Sujet	Page
Contexte	150
Objectif et étendue	152

Contexte

Historique du système Familles NB

Voici les principaux éléments de l'historique de l'élaboration du système Familles NB :

- À l'origine, le système Familles NB fait partie du Système de prestation de services aux clients (SPSC) du ministère de la Santé.
- En avril 2000, le gouvernement de l'époque réorganise le ministère de la Santé et des Services communautaires et le ministère du Développement des ressources humaines pour créer un nouveau ministère appelé Services familiaux et communautaires (SFC).
- La section des Services à la famille et des services sociaux communautaires (FSSC) du ministère de la Santé et des Services communautaires est transférée au nouveau ministère.
- Le personnel de la section FSSC ayant besoin d'avoir accès au système SPSC, SFC fait une copie du SPSC, le renomme système Familles NB et en poursuit l'élaboration. (Les fonctionnalités dont le personnel de FSSC a besoin ne sont pas encore élaborées.)
- SFC achève l'élaboration du système Familles NB en novembre 2004 et le déploie au cours des sept mois suivants.
- En juillet 2005, Familles NB est pleinement mis en œuvre au ministère.
- En 2008, le nom du ministère change pour devenir Développement social.

Programmes qui utilisent Familles NB

Les paiements de divers programmes du ministère sont produits à l'aide de Familles NB. Le montant total des paiements traités par le système a été d'environ 251 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2008. Ces paiements ont trait aux programmes du ministère suivants.

Type de services	Montant (millions \$)
Protection de l'enfance	14,7 \$
Enfants pris en charge	22,1
Soins de longue durée	183,9
Divers autres services	30,3
Total	251,0 \$

Suite à la page suivante

Contexte, suite

Gestion et soutien

Ce sont des consultants engagés par le ministère en vertu d'un contrat qui ont mis au point le système Familles NB. Le ministère a récemment signé une autre entente avec les consultants pour le soutien continu du système Familles NB. Les consultants sont chargés de supporter l'application et d'assurer la maintenance du logiciel.

Le ministère du Développement social (le ministère) a aussi conclu un contrat de services avec Aliant pour la surveillance, l'hébergement, la sauvegarde, les correctifs et la mise à niveau du système d'exploitation Unix.

Au sein du ministère, un certain nombre de groupes et de personnes sont chargés de la gestion de divers aspects de Familles NB. Ces groupes ou personnes sont :

Groupes/personnes	Rôle auprès de Familles NB
Propriétaire fonctionnel	Veille à ce que les fonctionnalités du système répondent aux besoins des utilisateurs
Propriétaire du système	Chargé de l'architecture technique et de la direction technique
Équipe du soutien des activités	Chargée de soutenir les utilisateurs finals de Familles NB
Directeur de la technologie de l'information	Chargé de la surveillance pour le ministère et de la gestion du contrat

Toutes ces personnes se rencontrent régulièrement pour gérer et soutenir le système. Des procès-verbaux des diverses réunions sont rédigés et versés aux dossiers.

Objectif et étendue

Objectif	L'objectif de notre vérification était d'obtenir des éléments probants de l'intégralité, de l'exactitude, de l'évaluation et de l'existence des paiements produits par le système Familles NB pour appuyer notre opinion sur les états financiers de la province.
Démarche de vérification de base	En raison de modifications apportées aux normes de vérification généralement reconnues, nous sommes maintenant tenus de documenter les contrôles internes de tous les grands systèmes du gouvernement provincial. Le vérificateur doit évaluer les contrôles internes, sans nécessairement s'y fier. Si nous déterminons que des contrôles internes sont en place et qu'ils semblent avoir fonctionné tout au long de la période à l'étude, nous pouvons vérifier ces contrôles par sondages et nous y fier en tant qu'éléments probants à l'appui de notre opinion du vérificateur. Nous pouvons aussi obtenir des éléments probants appropriés en quantité suffisante en effectuant un contrôle par sondages sur les transactions et sans nous fier aux contrôles internes. De façon générale, une fois que les contrôles internes sont documentés, il est plus efficace de faire un contrôle par sondages sur les contrôles internes et de s'y fier au lieu de faire une vérification détaillée des transactions.
Degré de confiance prévu dans les contrôles	À l'origine, nous avons prévu de nous fier aux contrôles internes pour notre travail de vérification sur les paiements traités par le système Familles NB, pourvu que notre évaluation initiale des contrôles montre que nous pouvions avoir confiance dans ces contrôles. Cependant, vu le nombre de problèmes que nous avons connus tout au long de cette vérification, nous n'avons pas été en mesure de le faire. Par conséquent, tous nos éléments probants ont été obtenus par les contrôles par sondages que nous avons effectués sur les transactions, et nous ne nous sommes pas fiés aux contrôles internes.
Problèmes au cours de la vérification	Tout au long de cette vérification, nous avons connu une multitude de problèmes qui nous ont empêchés d'utiliser la méthode plus efficace consistant à faire confiance aux contrôles, ce qui a accru le temps nécessaire pour effectuer notre travail. Voici des exemples de problèmes que nous avons connus :

Suite à la page suivante

Objectif et étendue, Suite

Problèmes au cours de la vérification - suite

- Retard dans la remise des documents. Nos vérificateurs ont demandé de l'information au début de notre vérification. Il a fallu deux ou trois mois pour recevoir une partie de l'information clé que nous avons demandée.
 - Nature régionale de la prestation des services. Ce ministère est l'un des plus nombreux au gouvernement et compte de nombreuses régions dans la province. Il est difficile d'obtenir de l'information des régions et d'avoir des discussions avec le personnel régional, et cela prend beaucoup de temps.
 - Complexité de la gamme des programmes soutenus par le système. Le système Familles NB traite les paiements de divers programmes du ministère. Trouver la personne responsable pour un domaine en particulier est difficile.
-

Constatations découlant de notre évaluation des contrôles

Même si nous n'avons pas été en mesure d'achever notre vérification par sondages des contrôles internes en raison des divers problèmes que nous avons mentionnés, nous tenons à formuler un certain nombre d'observations et de recommandations, qui sont discutées à la section Contrôles informatiques généraux qui commence à la page 155.

Suite à la page suivante

Objectif et étendue, Suite

Résultats de nos contrôles détaillés

Nos contrôles détaillés des transactions portent sur les domaines de vérification suivants.

Domaine de vérification	Nombre d'éléments
Établissements résidentiels pour adultes	13
Services de soutien à domicile	9
Enfants sous tutelle	2
Protection de l'enfance	1
Adoptions subventionnées	1
Arrangements d'hébergement en famille de remplacement	1
Services communautaires	1
Total	28

Partie B

Contrôles informatiques généraux

Aperçu

Introduction Cette partie porte sur nos constatations relativement aux contrôles informatiques généraux.

Contenu Cette partie traite des sujets suivants :

Sujet	Page
Sécurité de Familles NB	156
Attribution de l'accès au système	161
Fermeture des comptes inactifs	163
Modifications aux programmes – processus d'approbation du plan	164
Approbation des spécifications de conception	166
Modifications aux programmes – approbation des essais	168
Plan de reprise et planification de la continuité des activités	170
Cadre opérationnel	172
Travail des Services de vérification	173

Sécurité de Familles NB

Objectif	Voir si le système Familles NB est doté de mesures de sécurité adéquates pour protéger l'information qu'il contient.
Contexte	<p>Généralement, les applications informatiques complexes présentent de nombreux points où les utilisateurs peuvent avoir accès à des données confidentielles. Chacun de ces points d'accès doit comporter un niveau de sécurité suffisant qui assure l'exactitude, l'intégralité et la confidentialité des données.</p> <p>L'examen limité que nous avons fait du système Familles NB nous a permis de déterminer trois points clés d'accès aux données : l'environnement de production de l'application, la base de données et le système d'exploitation Unix.</p> <p>Nous avons demandé au ministère de remplir un questionnaire de base sur la sécurité de chacun de ces points d'accès. Nous avons formulé un certain nombre d'observations et de recommandations fondées sur les réponses au questionnaire.</p>
Environnement de production de l'application	<p>L'environnement de production de l'application concerne la manière dont les utilisateurs du système ouvrent une session dans l'application. Dans le cas de Familles NB, environ 1 150 utilisateurs ont accès au système au moyen d'un identificateur d'utilisateur et d'un mot de passe.</p> <p>Nous avons constaté l'existence de plusieurs pratiques de sécurité efficaces pour cet environnement. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none">• la composition du mot de passe est forte;• les mots de passe sont changés régulièrement;• chaque utilisateur a un identificateur unique dans le système;• le système met automatiquement fin à la session après une période définie d'inactivité. <p>Nous avons aussi relevé un aspect où le ministère devrait améliorer la sécurité en surveillant les journaux d'accès des utilisateurs.</p>

Suite à la page suivante

Sécurité de Familles NB, Suite

Environnement de production de l'application - suite

Journaux

Le ministère tient un journal qui enregistre les ouvertures et les fermetures de session, les tentatives d'ouverture de session qui échouent et d'autres données sur l'ouverture de session. Cependant, personne au ministère n'a été désigné pour rechercher les activités inhabituelles consignées dans ce journal. L'examen des journaux d'accès est un élément important de la détection des tentatives d'accès non autorisé. Par exemple, si un utilisateur non autorisé tente d'avoir accès au système, cette activité est enregistrée dans le journal, mais le ministère ne le saurait pas parce qu'il n'examine pas régulièrement les journaux.

Base de données

La base de données de production stocke toutes les données de l'application Familles NB. L'exactitude et l'intégralité des données pourraient être facilement compromises en l'absence d'un contrôle strict de l'accès à la base de données.

Cinq comptes sont reliés à la base de données de production. Les consultants sont chargés d'administrer la base de données et de changer les mots de passe de ces comptes. Nos discussions avec le ministère nous ont appris que les mots de passe ne sont pas changés régulièrement et que le changement des mots de passe pourrait entraîner de graves problèmes dans l'application.

On nous a dit que les mots de passe de deux des cinq comptes de la base de données ont été changés l'année dernière à la suite d'un roulement de personnel chez les consultants. Cependant, le mot de passe d'un des trois autres comptes n'a pas été changé depuis au moins trois ans.

Les pratiques exemplaires préconisent la modification régulière des mots de passe de la base de données. Le fait de ne pas changer régulièrement les mots de passe de la base de données accroît le risque d'accès non autorisé aux données. Nous trouvons préoccupant qu'il soit difficile de changer les mots de passe d'un logiciel d'application lorsqu'il y a lieu, surtout lorsque cette application contient des renseignements confidentiels sur des résidents du Nouveau-Brunswick.

Suite à la page suivante

Sécurité de Familles NB, suite

Système d'exploitation Unix

Unix est le système d'exploitation utilisé pour exécuter l'application Familles NB. Le système d'exploitation est géré par Aliant, un fournisseur de services tiers. Aliant est chargé de la surveillance, de l'hébergement, des correctifs et de la mise à niveau du système d'exploitation.

Les utilisateurs de l'application n'ouvrent pas de session dans le système d'exploitation pour avoir accès à l'application Familles NB; cependant, neuf utilisateurs chargés du soutien du système ont un compte qui leur permet d'avoir accès au système d'exploitation. Généralement, les utilisateurs chargés du soutien du système ont accès à tous les fichiers stockés dans le serveur, y compris la base de données de l'application. Même si les utilisateurs chargés du soutien ne pourraient pas ouvrir une session directement dans la base de données de production, ils seraient en mesure de supprimer la base de données. Ces utilisateurs sont donc extrêmement puissants, et des mesures de sécurité très rigoureuses devraient encadrer leur compte système.

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.

Composition des mots de passe

La composition des mots de passe n'est pas conforme aux normes du GNB. Les normes sur les mots de passe du GNB en vigueur depuis mars 2003 imposent des mesures de sécurité de base pour les comptes d'utilisateur. Selon ces normes, les comptes d'administrateur forment une catégorie particulière de comptes d'utilisateur qui peuvent nécessiter des mesures de sécurité de base supplémentaires.

Suite à la page suivante

Sécurité de Familles NB, Suite

Système d'exploitation Unix - suite

L'une des exigences des normes a trait à la composition du mot de passe. Les normes exigent que les mots de passe contiennent une combinaison de majuscules et de minuscules, des caractères numériques et des caractères spéciaux. Les mots de passe des utilisateurs du système d'exploitation Unix ne respectent pas ces exigences. À notre avis, étant donné le niveau d'accès avancé des utilisateurs Unix, les exigences relatives aux mots de passe devraient respecter sinon dépasser les exigences énoncées dans les normes du GNB. Une composition rigoureuse des mots de passe diminue le risque qu'un mot de passe soit facile à deviner et diminue donc le risque d'accès non autorisé au système.

Durée des mots de passe

Il n'est pas exigé que les utilisateurs changent leur mot de passe.

Les normes du GNB exigent aussi que les utilisateurs changent leur mot de passe au minimum aux 60 jours. Les réglages du système d'exploitation Unix n'exigent pas la modification régulière des mots de passe. Le fait de ne pas changer les mots de passe de façon régulière accroît le risque d'accès non autorisé au système.

Évaluation des menaces et des risques

Tout au long de cette section, nous soulignons un certain nombre de domaines où, à notre avis, les processus de sécurité nécessitent des améliorations. Comme nous l'avons mentionné dans le contexte de cette section, notre examen limité nous a permis de relever trois points d'accès où les données pourraient être compromises. Il en existe peut-être d'autres.

Un moyen par lequel le ministère peut déterminer où se trouvent les failles dans la sécurité et le risque d'exposition des données est l'évaluation des menaces et des risques. Une évaluation des menaces et des risques permet de cerner les menaces possibles, la probabilité qu'elles se réalisent et les mesures qui devraient être prises pour protéger les données.

Le ministère a effectué une évaluation des menaces et des risques pour l'un des éléments du système, soit le système de facturation électronique des vendeurs (SFEV). De plus, le ministère a demandé à un fournisseur externe d'effectuer une évaluation de la sécurité du SFEV. Nous aimerions voir le ministère effectuer une évaluation des menaces et des risques de l'ensemble du système Familles NB pour cerner les menaces possibles et le risque d'exposition.

Suite à la page suivante

Sécurité de Familles NB, Suite

- Nos recommandations** Nous avons recommandé que le ministère surveille les tentatives infructueuses d'ouverture de session dans la base de données de production.
- Nous avons recommandé que le ministère élabore un processus grâce auquel les mots de passe de la base de données peuvent être changés régulièrement.
- Nous avons recommandé que le ministère améliore la sécurité du système d'exploitation Unix afin que les mots de passe soient changés régulièrement et que la composition des mots de passe respecte les normes sur les mots de passe du GNB.
- Nous avons recommandé que le ministère effectue une évaluation des menaces et des risques du système Familles NB.
-

Attribution de l'accès au système

Objectif Veiller à ce que l'accès au système soit approuvé par le propriétaire fonctionnel et que l'accès des utilisateurs ne soit pas incompatible, situation qui donne lieu à une absence de séparation des tâches.

Observations À partir de nos discussions avec le personnel au sujet de la façon dont l'accès au système est accordé aux utilisateurs, nous formulons les observations suivantes.

1. Le propriétaire fonctionnel n'approuve pas les demandes d'accès au système.
Le propriétaire fonctionnel devrait approuver l'accès au système pour s'assurer :
 - qu'il approuve qui aura accès aux données confidentielles sensibles;
 - que le niveau d'accès est approprié considérant les responsabilités du poste de l'utilisateur;
 - que les profils attribués aux utilisateurs ne sont pas contradictoires.
 2. Le ministère devrait s'assurer que les utilisateurs ne se voient pas attribuer des profils contradictoires, ce qui est important pour maintenir la séparation des tâches. Par exemple, un utilisateur ne devrait pas se voir attribuer un profil qui lui permet à la fois de créer et d'approuver des factures. Le propriétaire fonctionnel devrait être chargé de s'assurer que les profils des utilisateurs ne sont pas incompatibles. Nous avons relevé des cas où des profils incompatibles avaient été attribués à des utilisateurs. Un exemple est fourni ci-dessous.
 3. Le ministère n'a pas de liste détaillant les profils incompatibles. Comme nous venons de le mentionner, il est important de tenir une telle liste afin que les responsables de l'attribution de l'accès au système soient au courant des profils incompatibles.
-

Profils incompatibles

Dans nos discussions avec le personnel, nous avons appris que les profils suivants sont incompatibles :
- **TSFNB** *Travailleur social de FNB* et **ADMINFNB** *Soutien administratif de FNB*

L'examen des documents fournis par le ministère a permis de repérer trois utilisateurs ayant les deux profils. Ces deux profils contradictoires ont été attribués par omission, et la situation a été corrigée depuis.

Suite à la page suivante

Attribution de l'accès au système, suite

**Commentaires
du ministère**

Les discussions que nous avons eues avec le ministère après notre vérification nous ont appris que le personnel était en train d'examiner la question des profils et de l'accès des utilisateurs et que le personnel prévoyait améliorer le processus.

Nos recommandations

Nous avons recommandé que les demandes d'accès au système soient approuvées par le propriétaire fonctionnel ou un représentant approuvé.

Nous avons recommandé qu'une liste des profils incompatibles soit dressée et remise aux personnes chargées d'approuver l'accès au système.

Nous avons recommandé que les utilisateurs ne se voient pas attribuer des responsabilités incompatibles.

Fermeture des comptes inactifs

Objectif	Veiller à ce qu'il soit mis fin aux comptes d'utilisateur inactifs dans les 90 jours, comme l'exigent les normes sur les mots de passe du GNB.
Constatations	<p>Le système Familles NB ne désactive pas les comptes automatiquement après 90 jours d'inactivité. Mettre fin aux comptes après 90 jours d'inactivité est une exigence des normes sur les mots de passe du GNB.</p> <p>Nous avons constaté que 180 utilisateurs n'avaient pas ouvert de session dans le système Familles NB dans les 90 jours précédents. Voici une ventilation des 180 comptes :</p> <ul style="list-style-type: none">63 utilisateurs n'avaient jamais ouvert de session6 utilisateurs n'avaient pas ouvert de session depuis 200686 utilisateurs n'avaient pas ouvert de session depuis 200725 utilisateurs n'avaient pas ouvert de session depuis février 2008 <p>Le fait de mettre rapidement fin à l'accès des utilisateurs réduit le risque d'accès non autorisé à des données confidentielles. Le ministère devrait modifier le système de façon à ce que les comptes soient désactivés, ou bien le personnel devrait faire un examen manuel des comptes inactifs et les désactiver lorsqu'il y a lieu.</p>
Commentaires du ministère	Le ministère est d'accord avec ce commentaire. Il a toutefois indiqué que, dans certains cas, le compte est nécessaire dans la structure hiérarchique d'approbation, même si les utilisateurs n'ont pas besoin d'avoir accès au système. Le personnel verra à désactiver ces comptes; en effet, non seulement ces comptes ne respectent pas les normes du GNB, mais aussi, le fait d'avoir des comptes d'utilisateur inactifs accapare des licences et pourrait être une source de coûts supplémentaires pour le ministère.
Notre recommandation	Nous avons recommandé que le ministère désactive les comptes d'utilisateur de Familles NB après 90 jours d'inactivité.

Modifications aux programmes – processus d’approbation du plan

Objectif	Veiller à ce qu’un processus soit en vigueur pour l’approbation des modifications aux programmes de Familles NB.
Étendue	Des modifications au système Familles NB peuvent être apportées de trois façons. Dans la présente vérification, nous nous sommes attardés aux modifications apportées au moyen du processus des versions.
Améliorations nécessaires au processus d’approbation du plan	<p>Le processus de modification des programmes est décrit en détail dans le cadre opérationnel. Ce document et le processus qu’il décrit nous ont grandement impressionnés.</p> <p>Le processus des versions comporte notamment la création et l’approbation d’un plan de la version. Nous avons observé des incohérences dans la manière dont les plans des versions sont approuvés. Par exemple, nous avons constaté que, pour la version 11, le plan avait été approuvé dans le procès-verbal d’une réunion du comité de maintenance. Il y a aussi eu un courriel du propriétaire fonctionnel adressé à l’un des consultants pour faire part de l’approbation du plan. Pour la version 12, la seule approbation est celle indiquée dans le procès-verbal d’une réunion du comité de maintenance.</p> <p>De plus, considérant le temps qu’il a fallu au ministère pour trouver la documentation et notre examen de la documentation que nous avons reçue, nous sommes d’avis que le temps nécessaire pour trouver l’approbation du plan semble trop long.</p> <p>Nous nous attendions à trouver un plan de version écrit dans lequel sont énumérées les modifications à inclure dans la version, signé par le ministère et les consultants. Ce plan de version ressemblerait au document de définition de l’étendue préparé pour d’autres systèmes ministériels. Nous avons plutôt trouvé que le processus d’approbation était informel et incohérent.</p>
Commentaires du ministère	Le ministère est d’accord avec nos commentaires, et son personnel a tenu des réunions pour discuter de la meilleure façon de mettre nos recommandations en œuvre.

Suite à la page suivante

Modifications aux programmes – processus d’approbation du plan, Suite

**Notre
recommandation**

Nous avons recommandé que les plans des versions du système Familles NB soient consignés par écrit et approuvés par les consultants et les membres appropriés du ministère.

Approbation des spécifications de conception

Objectif	Veiller à ce que les documents de spécifications de conception soient signés avant le début des travaux.
Contexte	Des documents de spécifications de conception sont préparés pour la plupart des questions comprises dans une version. Ces documents décrivent la nature des modifications, le travail à faire et la manière dont les modifications seront appliquées dans le logiciel. Un document de spécifications de conception bien fait contribue à faire en sorte que les modifications appropriées sont apportées au système de la façon la plus efficace et la plus économique possible.
Observations	<p>Nous avons constaté que les spécifications de conception n'avaient pas été approuvées à la fois par les consultants et par le ministère avant que le travail débute sur les questions de la version. À notre avis, cette approbation est importante afin que le concepteur et le propriétaire conviennent de la méthode proposée pour modifier l'application. Nous avons remarqué que les documents de spécifications de conception comportent une page titre exigeant la signature d'un architecte des consultants et d'un responsable des utilisateurs. Cette page n'est pas signée toutefois. Nous avons constaté dans notre travail effectué sur d'autres systèmes que les documents de spécifications de conception sont approuvés par une signature avant que le travail débute.</p> <p>Nous avons toutefois constaté que les signatures d'approbation sont obtenues une fois le travail complété. Une feuille pour les signatures d'approbation est jointe aux spécifications de conception. La feuille est signée par le ministère (après la mise en production de la version) et par les consultants (avant la mise en production de la version).</p>
Commentaires du ministère	Le ministère est d'accord avec nos commentaires, et son personnel a tenu des réunions pour discuter de la meilleure façon de mettre nos recommandations en œuvre. On nous a dit que, dans certains cas, le travail relatif aux modifications a lieu en même temps que la conception. Dans ces cas, le document devrait être approuvé au moyen de signatures une fois que la conception est finalisée.

Suite à la page suivante

Approbation des spécifications de conception, Suite

**Notre
recommandation**

Nous avons recommandé que les spécifications de conception soient signées par les consultants et par le ministère avant que le travail débute.

Modifications aux programmes – approbation des essais

Objectif	Veiller à ce qu'un processus officiel soit en vigueur pour les essais effectués sur les modifications aux programmes avant que celles-ci soient mises en œuvre dans l'environnement de production.
Contexte	Les essais sur les modifications aux programmes font partie intégrante du processus de modification des programmes. Les modifications qui ne font pas l'objet d'essais concluants pourraient entraîner la production de résultats incorrects par l'application. Il est nécessaire de bien documenter les modifications et d'obtenir les signatures d'approbation pour montrer que toutes les modifications ont été mises à l'essai avant d'être intégrées à l'environnement de production.
Observations	<p>Nous avons examiné le processus relatif aux essais pour les versions 11 et 12. Nous avons vu des éléments prouvant que le ministère avait fait des essais sur les modifications aux programmes. Cependant, nous avons trouvé des incohérences dans le processus d'approbation visant à informer les propriétaires fonctionnels que toutes les modifications avaient fait l'objet d'essais adéquats et qu'elles étaient prêtes à être intégrées à l'environnement de production. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour la version 11 : Dans le procès-verbal des réunions hebdomadaires d'examen des questions, nous avons vu qu'il est mentionné que toutes les questions avaient été approuvées au cours des essais d'acceptation par les utilisateurs. Nous n'avons vu aucune communication à l'intention du propriétaire fonctionnel ou du propriétaire du système pour les informer de la réalisation des essais.• Pour la version 12, nous avons vu un courriel du groupe de soutien des activités adressé aux consultants et au propriétaire fonctionnel indiquant que les essais étaient terminés et qu'ils avaient été concluants.

Suite à la page suivante

Modifications aux programmes – approbation des essais, Suite

Observations - suite	Le ministère devrait mettre au point un processus uniforme pour l'approbation des essais. Notamment, il faudrait fournir des preuves écrites montrant que les essais ont été concluants et que le propriétaire fonctionnel est avisé de l'achèvement des essais avant que la mise en production de la version soit approuvée. Le propriétaire fonctionnel devrait être informé par la personne chargée de s'assurer que les essais sont achevés. Un processus bien défini permettra d'éviter que des modifications n'ayant pas été mises à l'essai soient intégrées à l'environnement de production.
Commentaires du ministère	Le ministère est d'accord avec nos recommandations et apportera une série d'améliorations liées au processus pour remédier aux problèmes soulevés.
Nos recomman- dations	<p>Nous avons recommandé que le ministère officialise le processus d'approbation des modifications des versions. En particulier, le ministère devrait documenter la réalisation de tous les essais et signer pour indiquer son approbation.</p> <p>Nous avons recommandé que le propriétaire fonctionnel soit officiellement avisé une fois que les essais sont achevés, avant que les modifications soient mises en œuvre dans l'environnement de production.</p>

Plan de reprise et planification de la continuité des activités

Objectif Veiller à ce que le système Familles NB soit correctement protégé contre la perte de données et qu'il soit en mesure de reprendre les opérations en cas de sinistre.

Contexte La planification d'urgence et la protection des données constituent un aspect important de la gestion de tout système essentiel à la mission. L'établissement et la mise à l'essai d'un plan de reprise et d'un plan de continuité des activités contribuent à assurer la protection des données et la poursuite du service en cas de sinistre.

Plan de continuité des activités

Il est important d'avoir un plan de continuité des activités, car ce plan détermine les procédés administratifs essentiels ainsi que l'information et les ressources nécessaires pour assurer la poursuite de ces procédés en cas de perturbation du service.

Un plan de continuité des activités devrait intégrer des éléments tels que :

- 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 d'urgence.

Plan de reprise

Un sous-ensemble du plan de continuité des activités est le plan de reprise. Le plan porte sur la reprise de l'environnement informatique pour soutenir les procédés administratifs essentiels en cas de perturbation.

Le plan de reprise devrait comprendre des éléments tels que :

- les ressources de traitement des technologies de l'information;
 - les procédures, les manuels et tout autre document sur support papier qui est requis pour la reprise des applications fonctionnelles.
-

Observations – Pas de plan de reprise

Le ministère n'a pas de plan de reprise ou de plan de continuité des activités par écrit et mis à l'essai. Or, le paragraphe 4.5 du cadre fonctionnel précise que le ministère devrait établir un plan de reprise complet qui vise tous ses serveurs et tous ses environnements, y compris ceux utilisés pour Familles NB. Le ministère n'a pas encore préparé un tel plan.

Suite à la page suivante

Plan de reprise et planification de la continuité des activités, suite

**Observations –
Le processus de
reprise ne fait
pas l'objet
d'essais
périodiques**

Un problème que nous avons observé à la suite de notre questionnaire sur la sécurité est que, pour chacun des trois environnements (l'application, la base de données et le système d'exploitation), le ministère ne fait pas d'essais périodiques du processus de reprise. Faire l'essai du processus de reprise est important pour vérifier que les données peuvent effectivement être récupérées et que le système peut être rétabli en cas de perte de données.

**Observations –
Pas de plan de
continuité des
activités**

Le ministère n'a pas préparé de plan de continuité des activités pour ses systèmes clés. Nous avons souligné l'absence d'un plan dans notre rapport de 2004 sur le système NB Cas. Or, un plan complet de continuité des activités n'a toujours pas été préparé.

**Nos recomman-
dations**

Nous avons recommandé que le ministère mette périodiquement à l'essai son processus de reprise pour chacun des trois environnements opérationnels de Familles NB.

Nous avons recommandé que le ministère consigne et mette à l'essai un plan de reprise pour le système Familles NB.

Nous avons recommandé que le ministère prépare un plan de continuité des activités pour ses systèmes essentiels à sa mission.

Cadre opérationnel

Problème Le ministère n'a pas d'exemplaire signé du cadre opérationnel.

Observations – Pas d'exemplaire signé du cadre opérationnel Le cadre opérationnel est un élément clé du contrat que le ministère a conclu avec les consultants. Ce cadre décrit les pratiques de gestion, les flux des travaux et les responsabilités qui permettront de remplir le contrat conclu entre le ministère et les consultants.

Nous avons demandé un exemplaire signé du cadre opérationnel le 21 février 2008, mais le ministère n'a pas été en mesure d'en produire un. Au moment de la préparation de la version préliminaire de notre rapport en octobre 2008, le ministère nous a fait parvenir par courriel un fichier en format PDF d'un document signé. D'après le courriel, le ministère nous acheminait un document qu'il avait obtenu des consultants plutôt que de ses propres dossiers. Nous en avons conclu que le ministère ne possédait pas un exemplaire signé du cadre opérationnel.

Comme il s'agit d'un document clé pour la gestion du contrat, le ministère devrait avoir son propre exemplaire signé.

Notre recommandation Le ministère devrait s'assurer qu'il possède un exemplaire signé de tous les contrats et documents justificatifs.

Travail des Services de vérification

Objectif

- Veiller à ce que le ministère adopte les rapports et recommandations de l'unité des services de vérification.
 - S'assurer que les Services de vérification portent leur attention sur les secteurs de risque du ministère.
-

Mise en œuvre des recommandations des Services de vérification

Nous avons examiné deux rapports des Services de vérification, qui contenaient chacun de nombreuses constatations et recommandations. Les rapports portaient sur les soins de longue durée – les services à domicile et la contribution familiale standard.

Dans notre échantillon de contrôle par sondages, nous avons relevé plusieurs points que les Services de vérification avaient aussi soulignés dans leur travail. Les Services de vérification ont adressé au ministère des recommandations visant à améliorer les points relevés. Nous croyons toutefois que le ministère n'a pas encore mis les recommandations en œuvre.

Le ministère est doté d'un comité de vérification et d'évaluation qui est chargé de donner suite aux recommandations des Services de vérification. La réponse du comité, tout comme la mise en œuvre des recommandations, n'est pas toujours opportune. Les Services de vérification nous ont dit ne pas encore avoir reçu de réponse du comité de vérification et d'évaluation à la suite de ses rapports de 2006 et de 2008.

À notre avis, le travail des Services de vérification offre un service utile au ministère, et les recommandations contenues dans la présente section pourraient donner lieu à d'importantes économies de coût pour le ministère. La mise en œuvre rapide des recommandations des Services de vérification est profitable tant pour le ministère que pour les contribuables du Nouveau-Brunswick. Le ministère devrait s'assurer que les recommandations des Services de vérification sont mises en œuvre dans les meilleurs délais.

Domaine de travail des Services de vérification

Nous avons observé avec satisfaction que la section des Services de vérification avait concentré une partie de ses ressources dans le domaine des soins de longue durée. Étant donné l'importance de ses constatations et des montants en jeu, nous sommes d'avis que la section des Services de vérification devrait affecter une partie de ses ressources à un examen de Familles NB chaque année.

Suite à la page suivante

Travail des Services de vérification, Suite

Domaine de travail des Services de vérification - suite

Nous sommes d'accord avec l'évaluation des Services de vérification selon laquelle le domaine des soins de longue durée comporte de nombreux risques pour le ministère. À notre avis, ces risques pourraient être atténués si l'unité des services de vérification établissait un calendrier de vérification régulier de ce domaine.

Nos recommandations

Nous avons recommandé que le ministère mette en œuvre les recommandations des Services de vérification plus rapidement.

Nous avons recommandé que les Services de vérification intègrent à leur plan de vérification annuel un ou plusieurs des programmes du ministère qui sont traités par le système Familles NB.

Partie C

Résultats de notre contrôle par sondages

Aperçu

Introduction Cette partie traite de nos constatations découlant du contrôle par sondages que nous avons effectué sur notre échantillon.

Contenu Cette partie traite des sujets suivants :

Sujet	Page
Pas d'évaluations financières	176
Contrats non signés	179
Les pièces justificatives n'appuient pas les paiements	180
Les services varient selon la région	182
Les demandes de service ne sont pas remplies correctement	183
Paiements visant des clients dont le niveau de soins n'est pas connu	185
Inspection des établissements de soins de longue durée	187
Les dossiers des clients ne sont pas examinés	189

Pas d'évaluations financières

Objectif Veiller à ce que des évaluations financières soient effectuées régulièrement et vérifier que le montant de la contribution du client est exact.

Renseignements sur l'échantillon Nous avons choisi un échantillon de 23 dossiers de clients des soins de longue durée et 1 dossier de client visé par un arrangement d'hébergement en famille de remplacement dans le système Familles NB.

Nous avons vérifié si une évaluation financière à jour se trouvait dans le dossier de chaque client et si le montant de la contribution du client était exact.

Observations – Pas d'évaluations financières effectuées dans les délais prescrits Sur les 24 dossiers de clients que nous avons contrôlés par sondages, une évaluation financière n'avait pas été effectuée pour trois clients dans les délais prescrits par la directive du ministère.

Deux des évaluations financières remontaient à 2005. La directive du ministère exige que le personnel effectue une évaluation financière aux deux ans, à moins que la personne soit bénéficiaire de l'aide sociale. L'évaluation financière de ces clients aurait dû être faite en 2007. Un des clients est décédé en juin 2007.

L'évaluation financière du troisième client a été réalisée en 2004. D'après notre examen de la documentation, nous croyons que la nouvelle évaluation financière a été faite en 2006 à partir des données de 2004.

Observations – Contribution du client Nous avons également trouvé neuf dossiers de clients dans lesquels le montant de la contribution du client était inexact. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, une nouvelle évaluation du client est effectuée aux deux ans. Le système Familles NB ajuste automatiquement la contribution des personnes qui reçoivent le montant maximum de la sécurité de la vieillesse (SV) ou du supplément de revenu garanti (SRG). Cependant, dans le cas des personnes qui reçoivent un montant inférieur à la prestation maximale de SV ou de SRG et qui sont aussi bénéficiaires du Régime de pensions du Canada (RPC), le système Familles NB n'ajuste pas la contribution du client. Donc, le montant de la contribution de ces personnes est incorrect lorsque les taux changent chaque trimestre.

Suite à la page suivante

Pas d'évaluations financières, Suite

**Observations –
Contribution
du client - suite**

Cette observation figure dans la section du rapport sur la contribution familiale standard des Services de vérification du ministère. Les Services de vérification recommandent que les montants des revenus des clients soient ajustés chaque fois qu'une augmentation est apportée aux montants de la SV ou du SRG ou encore au revenu de pension du RPC. Les Services de vérification ont aussi donné l'exemple d'une région qui avait adopté un mécanisme pour mettre à jour les montants de SV/SRG et de revenu du RPC chaque fois que ces montants augmentaient, et ils ont recommandé que la région soit considérée comme un modèle pour toutes les régions.

Les Services de vérification ont aussi recommandé que les nouvelles évaluations financières soient réalisées en fonction d'un modèle de risque. Par exemple : 1) les clients qui reçoivent uniquement des prestations de SV/SRG : pas nécessaire d'effectuer une nouvelle évaluation; 2) clients qui reçoivent une pension indexée : nouvelle évaluation chaque année; 3) clients qui reçoivent une pension non indexée et un revenu de placement en plus d'une pension fédérale : nouvelle évaluation aux deux ans.

Nous estimons que les deux recommandations ont du mérite et aideraient le ministère à s'assurer que tous les clients sont traités de manière uniforme et équitable. Nous nous sommes toutefois demandé, en ce qui concerne le modèle de risque pour les nouvelles évaluations financières, si le ministère devrait envisager de faire un minimum de vérifications aléatoires parmi les clients qui reçoivent uniquement des prestations de SV/SRG.

**Observations –
Classement des
évaluations
financières**

Dans certains cas, il a été difficile de trouver les évaluations financières. Ces évaluations semblaient être stockées dans un secteur distinct des autres renseignements concernant le client. Le ministère n'a pas été étonné d'une telle constatation. On nous a dit que, depuis la mise en œuvre du concept d'« intégration en première ligne », la personne qui effectue l'évaluation financière peut être différente de la personne qui fait l'évaluation des soins de longue durée, et l'information peut se trouver dans deux endroits distincts. À notre avis, l'information concernant un client devrait être conservée à un seul endroit, dans un fichier électronique, dans un dossier manuel ou les deux.

Suite à la page suivante

Pas d'évaluations financières, Suite

Nos recommandations Nous avons recommandé que le ministère effectue de nouvelles évaluations financières dans les délais prescrits.

Nous avons recommandé que le ministère obtienne de l'information financière à jour sur les clients pour la réalisation des nouvelles évaluations financières.

Nous avons recommandé que le ministère examine les recommandations des Services de vérification et qu'il mette au point un mécanisme par lequel la contribution du client peut être mise à jour lorsque son revenu change.

Nous avons recommandé que le ministère conserve l'information concernant le client dans un seul endroit facilement accessible par le personnel du ministère.

Contrats non signés

Question	Au cours de notre contrôle par sondages, nous avons relevé deux cas dans lesquels des paiements ont été versés à des fournisseurs de services qui n'avaient pas signé de contrat avec le ministère.
Premier cas	Une discussion avec le bureau régional a révélé que le fournisseur de services n'avait pas voulu signer d'entente avec le ministère en 2008, mais que le ministère avait continué de faire appel au service. On note toutefois que le tarif horaire payé au fournisseur de services était le même que le tarif standard payé par le ministère à d'autres fournisseurs de services similaires.
Second cas	Dans le second cas, le ministère nous a informés que toutes les régions avaient recours à ce fournisseur de services en particulier et que, d'habitude, chaque région passait un contrat avec le fournisseur. Cette année, le ministère a envisagé de conclure un seul contrat pour toutes les régions. Cependant, comme aucune décision n'a été prise dans ce sens, aucun contrat n'a été signé pour la période allant du 1 ^{er} avril 2007 au 31 mars 2008.
Nos préoccupations	<p>À notre avis, aucun paiement ne devrait être versé en l'absence d'un contrat signé.</p> <p>On nous a dit que, dans le second cas, des tarifs horaires variés étaient payés à ce fournisseur de services et que le tarif était négocié par les travailleurs sociaux. Nous croyons que, si un contrat avait été signé avec ce fournisseur, les travailleurs sociaux auraient appliqué des tarifs uniformes.</p>
Notre recommandation	Nous avons recommandé que le ministère verse des paiements uniquement aux fournisseurs de services qui ont signé un contrat avec le ministère.

Les pièces justificatives n'appuient pas les paiements

Objectif	Faire en sorte que des factures et des pièces justificatives appuient les paiements versés aux clients et aux fournisseurs de services.
Contexte	<p>Dans Familles NB, les fournisseurs de services sont payés de deux façons : la facturation électronique et la facturation sur papier traditionnelle. Avec la facturation électronique, voici le processus qui est suivi :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le fournisseur de services présente au ministère des lignes de facture par voie électronique.• Le système Familles NB associe l'information sur la facture électronique avec la demande de service entrée antérieurement dans le système par le travailleur social.• Si tous les critères concordent, un paiement est préparé pour le fournisseur de services.• Le fournisseur de services est tenu de conserver des pièces justificatives manuelles et d'en fournir des copies sur demande au ministère.
Les pièces justificatives n'appuient pas les paiements	<p>Dans le cadre de notre échantillonnage, nous avons demandé à des fournisseurs de services de nous fournir les pièces à l'appui de leurs factures électroniques. Au cours de notre travail, nous avons découvert un cas dans lequel la pièce justificative soumise par le fournisseur de services ne concordait pas avec la ligne de facture électronique qu'il avait présentée. La pièce justificative faisait état de 199 heures, mais le fournisseur de services avait présenté une facture électronique de 215 heures, qui lui a été payée. La facture visait le mois de mai 2007 et s'élevait à 2 808,06 \$. Le paiement en trop se chiffrait à 210,08 \$. Le ministère nous a informés qu'il allait établir un paiement en trop pour recouvrer le montant excédentaire. Nous ne savons pas si le ministère prévoit prendre d'autres mesures pour prévenir ou déceler les cas de surfacturation futurs par ce fournisseur de services.</p>
Pas de pièces justificatives (fournies par la suite le 12 décembre)	<p>Un fournisseur de services n'a été en mesure de fournir au ministère aucune pièce justificative pour une facture électronique présentée pour mai 2007. Le montant du paiement s'élevait à 2 038,03 \$.</p> <p>La section des services de comptabilité nous a informés qu'elle avait l'intention de recouvrer la somme en retenant de futurs paiements dus au fournisseur de services.</p>

Suite à la page suivante

Les pièces justificatives n'appuient pas les paiements, suite

Nos préoccupations

Le fait que le ministère a versé des paiements à un fournisseur qui ne pouvait pas présenter de pièces justificatives nous préoccupe. Nous aimerions que le ministère élabore une stratégie pour le traitement des fournisseurs de services dont les pièces justificatives n'appuient pas les factures électroniques. En l'absence d'autres mesures que le seul recouvrement des paiements en trop, rien ne dissuade le fournisseur de services de présenter une autre facture incorrecte plus tard. Pour empêcher la surfacturation, le ministère pourrait, par exemple, prévoir une vérification exhaustive du fournisseur de services ou refuser au fournisseur de services la possibilité de présenter ses futures factures par voie électronique.

Notre recommandation

Nous avons recommandé que le ministère élabore des procédures pour traiter les cas dans lesquels les pièces justificatives d'un fournisseur de services ne concordent pas avec la facture électronique. Les procédures devraient prévoir des stratégies pour dissuader les fournisseurs de services de présenter des factures qui ne sont pas appuyées par des pièces justificatives appropriées.

Les services varient selon la région

Question	Les types de services offerts aux clients peuvent varier d'une région à l'autre en fonction des restrictions budgétaires.
Détails	<p>Dans notre échantillon, nous avons examiné le dossier d'un client qui recevait un service donné. Le travailleur social avec qui nous nous sommes entretenus concernant ce client pensait que le gouvernement provincial avait modifié sa politique et qu'il n'offrait plus ce type de service aux clients et que donc, le client n'était pas admissible au service.</p> <p>Nos discussions avec le personnel du bureau central nous ont appris que la province n'avait pas interdit le service en question et que les régions pouvaient décider des types de services qu'elles fournissent à leurs clients. Une région peut décider, à la lumière de son budget, de rejeter un service qui est fourni par d'autres régions de la province.</p> <p>Le fait que la décision d'offrir ou non certains types de services aux clients soit prise au niveau régional plutôt qu'au niveau provincial nous préoccupe. À notre avis, une telle situation entraînera des inégalités dans les services fournis aux clients selon le lieu où ils vivent dans la province.</p> <p>Le personnel du bureau central nous a déclaré qu'il travaillait à un projet de « menu de services » qui contribuera à uniformiser la gamme de services offerte aux clients partout dans la province.</p>
Notre recommandation	Nous avons recommandé que le ministère examine sa politique consistant à laisser les régions décider des types de services qu'elles offrent aux clients. En accordant aux régions un tel degré d'autonomie dans la prise de décisions, on favorise l'inégalité des services, puisqu'ils dépendent de l'endroit où vivent les clients dans la province.

Les demandes de service ne sont pas remplies correctement

Question

Les travailleurs sociaux ne remplissent pas toujours correctement les demandes de service.

**Observation –
Type de tarif
« aucun »**

Dans notre échantillon, nous avons vu un paiement pour lequel la travailleuse sociale n'avait pas entré de type de tarif pour la demande de service visant un client. Une demande de service est le moyen par lequel les travailleurs sociaux fixent des limites pour les types de services que le ministère fournit aux clients.

Dans le cas en question, la demande de service indiquait que le client était admissible à une unité de service dont le type de tarif était « aucun », pour un coût mensuel total de 2 040 \$. D'habitude, l'unité de service est entrée avec un type de tarif par heure ou par jour, etc. (par exemple, 25 heures à 8,00 \$ de l'heure.)

Nos discussions avec la travailleuse sociale nous ont appris qu'elle considérait que le client avait droit à 255 heures à 8,00 \$ de l'heure pour un coût total de 2 040 \$. Le client facturait au ministère 201 heures à 7,00 \$ de l'heure ET 21 jours à 30,00 \$ par jour pour des soins de nuit. Le total de la facture et du paiement s'élevait à 2 037 \$.

Remplir une demande de service sans inscrire un type de tarif permet au client de déterminer la quantité et le type de services qu'il recevra.

Le client dans notre échantillon versait au fournisseur de services un salaire horaire inférieur au taux horaire approuvé par le ministère. Ce dernier a fixé pour les auxiliaires familiales un taux variant entre le salaire minimum et 8,00 \$. Au moment du paiement en question, le salaire minimum était de 7,25 \$ de l'heure. Ce fournisseur de services a été payé 7,00 \$ de l'heure.

De plus, le client a reçu un service que, nous a-t-on dit, n'était pas permis par le bureau régional.

Suite à la page suivante

Les demandes de service ne sont pas remplies correctement, suite

Discussions avec le ministère

Nos discussions avec le personnel du bureau central nous ont appris que celui-ci décourage fortement l'utilisation de « 1 » unité avec le type de tarif « aucun ». Il n'est toutefois pas possible d'établir des contrôles dans le système pour restreindre son utilisation parce que cette combinaison est requise dans certaines circonstances. À notre avis, des rapports pourraient être produits pour déterminer les demandes de service qui utilisent le type de tarif « aucun » pour « 1 » unité. Un examen de ces demandes de service désignerait les travailleurs sociaux qui remplissent des demandes de service d'une telle façon ainsi que les clients qui reçoivent peut-être des services qui diffèrent de ceux approuvés par le ministère.

Nous avons constaté que les Services de vérification avaient aussi relevé ce point dans leur examen des services à domicile du programme des soins de longue durée en 2006 et formulé une recommandation à cet égard.

Nos recommandations

Nous avons recommandé que le ministère fasse enquête sur les demandes de service entrées sans type de tarif pour s'assurer que les clients reçoivent le niveau de service approuvé.

Nous avons recommandé que le ministère avise les travailleurs sociaux qui utilisent cette fonction du système que, à moins de circonstances particulières, ce n'est pas une façon acceptable d'entrer le niveau de service d'un client.

Paielements visant des clients dont le niveau de soins n'est pas connu

Question

Un paiement visait un client dont le cas était très complexe. Le niveau de soins requis par cette personne n'était pas connu. Le travailleur social a indiqué sur la demande de service que le fournisseur de services communiquerait avec le ministère chaque mois pour l'informer du montant du paiement requis pour le mois. Le montant mensuel des paiements a dépassé 25 000 \$ trois fois.

Lorsque nous avons obtenu une copie de la facture, nous avons constaté que 1 400 heures de soins avaient été facturées au ministère pour ce client à un tarif horaire de 15,48 \$. Le paiement a été fait au moyen de la facturation électronique. Le ministère n'a pas examiné la facture avant son paiement. Le travailleur social a entré le coût dans Familles NB, et le système a payé la facture.

Au cours de notre vérification, nous avons communiqué avec le surveillant, qui a convenu que le nombre d'heures de soins semblait élevé pour un mois. Après que nous lui avons fourni une copie de la facture, le surveillant a fait enquête et déterminé que le niveau de soins fourni au client était raisonnable dans les circonstances.

Discussion avec le ministère

Le bureau central nous a informés qu'il ne s'agissait pas d'un cas typique. Ce client est un cas spécial et a besoin de soins constants. Le ministère a eu de la difficulté à trouver une personne pour s'occuper de ce client, et la méthode de paiement venait en deuxième; la priorité était de trouver des soins appropriés pour le client.

Bien que nous comprenions les préoccupations du ministère, nous estimons que quelqu'un au ministère devrait être responsable du paiement. Dans un cas tel que celui-ci, le ministère devrait demander au fournisseur de services de présenter des factures manuelles qui peuvent être examinées et approuvées par les niveaux de direction appropriés au ministère.

Le bureau central a demandé à l'agent de prestation du programme du client d'examiner le cas. On nous a dit que la demande dans Familles NB sera mise à jour pour refléter plus clairement le niveau de soins requis; de plus, des factures manuelles seront demandées au fournisseur de services, et elles seront examinées pour vérifier si elles sont raisonnables avant d'être payées.

Suite à la page suivante

Paiements visant des clients dont le niveau de soins n'est pas connu, Suite

Notre recommandation

Nous avons recommandé que, dans les cas où le ministère n'est pas en mesure de déterminer le niveau de soins dont un client a besoin, le fournisseur de services remette au ministère des factures manuelles qui peuvent être examinées pour vérifier si elles sont raisonnables et être approuvées par les divers niveaux du ministère.

Inspection des établissements de soins de longue durée

Objectif Veiller à ce que les établissements résidentiels pour adultes (ERA) fassent l'objet d'une inspection appropriée, comme l'exigent les directives du ministère.

Contexte Dans le cadre de notre contrôle par sondages du programme des soins de longue durée, nous avons examiné les documents d'inspection des ERA relatifs aux clients de notre échantillon pour nous assurer que les établissements étaient titulaires d'un permis et admissibles à recevoir des paiements du système Familles NB.

Nous avons procédé à une vérification des ERA en 2005 et formulé un certain nombre de recommandations concernant le processus d'inspection. Nous avons fait le suivi de ces recommandations l'année dernière dans notre rapport annuel du vérificateur général. Les lecteurs peuvent consulter notre chapitre de suivi pour avoir d'autres renseignements sur l'état de ces recommandations.

L'une des recommandations de 2005 suggérait au ministère d'élaborer un formulaire d'inspection normalisé à être utilisé par toutes les régions. Le ministère a mis cette recommandation en œuvre en janvier 2008. Nous avons examiné l'utilisation du nouveau formulaire par le ministère pour voir si toutes les régions l'utilisent et si elles le remplissent correctement.

Détails du contrôle par sondages Nous avons vérifié 18 dossiers d'inspection d'ERA – 11 établissements avaient fait l'objet d'une inspection avant janvier 2008 selon l'ancien formulaire d'inspection, tandis que 7 établissements ont été inspectés après janvier 2008, et donc après l'adoption du nouveau formulaire.

Constatations – Le nouveau formulaire n'est pas utilisé quand il le devrait Dans la région de Moncton, cinq établissements ont fait l'objet d'une inspection après janvier 2008. Dans les cinq cas, le nouveau formulaire d'inspection n'a pas été utilisé quand il aurait dû l'être.

Le ministère a déclaré qu'il s'agissait d'un oubli et que la région utilise maintenant le nouveau formulaire.

Suite à la page suivante

Inspection des établissements de soins de longue durée, Suite

Constatations – Inspection non effectuée correctement Un nouvel établissement a fait l'objet d'une inspection le 31 octobre 2007. L'ancien formulaire d'inspection a été utilisé, mais il n'a pas été rempli correctement. Deux pages du formulaire n'ont pas été remplies correctement.

Le ministère n'a pas commenté cette constatation.

Constatations – Cinq inspections en une journée Les documents d'inspection montrent que quatre inspections ont été faites le même jour à des adresses différentes par le même inspecteur. Vu ce qu'exige la réalisation d'une inspection, il est très improbable qu'on puisse réaliser correctement quatre inspections la même journée. De plus, la documentation pour la délivrance du permis d'un cinquième établissement était datée de la même journée, mais le dossier ne contenait pas de documents d'inspection.

Le ministère a expliqué que ces établissements étaient de petite taille et n'offraient que quelques lits. Un bureau central gère l'administration des établissements. L'inspecteur a examiné les dossiers au bureau central, puis s'est rendu dans chaque établissement.

Constatations - Certificat provisoire non délivré Les documents d'inspection indiquent que l'établissement devait recevoir un permis provisoire valide pour trois mois. L'établissement a plutôt reçu un permis permanent valide pour un an. Les documents d'inspection montrent que les dossiers des employés du foyer étaient incomplets et qu'on n'aurait pas dû délivrer un permis permanent.

Le ministère n'a pas commenté cette constatation.

Nos recommandations Nous avons recommandé que le ministère s'assure que toutes les régions utilisent le nouveau formulaire et que le nouveau formulaire est rempli correctement.

Nous avons recommandé que le ministère délivre un permis permanent uniquement si l'ERA satisfait toutes les normes exigées dans les documents d'inspection.

Les dossiers des clients ne sont pas examinés

Question Les clients ne sont pas vus à intervalles réguliers.

Observations – Les clients ne sont pas vus à intervalles réguliers Nous avons examiné les paiements produits par le système Familles NB pour 24 clients et formulons les observations suivantes :

- La dernière évaluation d'un client remontait à 1996. D'après notre examen du dossier du client dans Familles NB, rien dans Familles NB ne montrait que le client avait été vu depuis la mise en œuvre de Familles NB. Le plan d'intervention électronique était daté de 1986. Nous n'avons trouvé aucun élément probant pour montrer que le plan avait été révisé ou mis à jour depuis.
 - L'évaluation et le plan d'intervention d'un client ont été réalisés en 2000. L'évaluation financière de ce client a été faite en 2004, ce qui montre qu'on a communiqué avec lui depuis la date de sa dernière évaluation. Or, le dossier électronique ne contenait rien qui montrait que le client avait été vu ou réévalué depuis 2004.
 - Une cliente n'avait pas été vue depuis 2004. Le travailleur social actuel a examiné l'information enregistrée dans Familles NB et n'a rien trouvé pour montrer que la cliente avait été vue depuis l'évaluation initiale effectuée en 2004. Le dossier de cette cliente comportait de nombreux problèmes, qui sont discutés tout au long du présent rapport.
-

Directive du ministère

Au moment de notre vérification, le ministère n'avait pas établi de directive sur la fréquence des examens ou des évaluations visant les clients. Cependant, le personnel des soins de longue durée avait comme pratique d'effectuer une nouvelle évaluation si les besoins de la personne changeaient de façon substantielle, si la personne passait de services à domicile à un placement résidentiel ou si la personne elle-même demandait une nouvelle évaluation.

En juillet 2008, le ministère a élaboré des lignes directrices qui recommandent la réalisation d'un examen annuel du cas des clients des soins de longue durée à domicile ou dans un établissement résidentiel pour adultes. Pour réaliser l'examen annuel, le travailleur social communique personnellement avec le client pour lui poser un certain nombre de questions concernant son état, la suffisance des services, son degré de satisfaction et sa situation financière. Selon les réponses du client, une nouvelle évaluation peut être réalisée, ou le plan de services peut avoir besoin d'être révisé.

Suite à la page suivante

Les dossiers des clients ne sont pas examinés, suite

Nos préoccupations

Le fait que des clients reçoivent des services depuis des années sans contacts réguliers avec le ministère nous préoccupe. Nous espérons que les nouvelles lignes directrices élimineront ce problème.

Nous nous demandons si des lignes directrices qui font des recommandations suffisent pour assurer la réalisation des examens des clients. Faudrait-il plutôt une directive du ministère qui exige la réalisation d'examens?

Nous nous attendons à ce que les examens des clients soient consignés dans Familles NB pour montrer que, effectivement, l'examen a eu lieu. La réalisation d'examens annuels des clients contribuera à faire en sorte que le travailleur social ne clique pas automatiquement sur la tâche d'examen dans Familles NB. Nous surveillerons ce point dans de futures vérifications afin de voir si les travailleurs sociaux documentent l'examen annuel des clients.

Nos recommandations

Nous avons recommandé que le ministère effectue un examen des clients à intervalles réguliers. Les examens de clients devraient être consignés dans le système Familles NB pour montrer que, effectivement, l'examen a eu lieu.

Nous avons recommandé que le ministère examine les lignes directrices qui font des recommandations afin de déterminer si ces recommandations suffisent pour faire en sorte que les travailleurs sociaux communiquent régulièrement avec les clients.

Partie D

Questions de nature comptable

Aperçu

Introduction Cette section porte sur des questions de nature comptable que nous avons relevées dans le cadre de notre contrôle par sondages du système Familles NB

Contenu Cette partie traite du sujet suivant :

Sujet	Page
Inscription des services non facturés	192

Inscription des services non facturés

Question Le ministère n'inscrit pas les services fournis aux clients qui non pas encore été facturés par les fournisseurs de services en fin d'exercice.

Processus Voici le processus suivi pour demander des services de soins de longue durée pour un client :

- Le travailleur social détermine le niveau de soins requis et remplit une demande de service.
- Le fournisseur de services fournit les soins au client.
- Le client ou le fournisseur de services présente une facture aux fins de paiement.

Question de la date de coupure En fin d'exercice, de nombreux services fournis à des clients n'ont pas encore été facturés au ministère par les fournisseurs de services. Comme ces services ont été fournis aux clients durant la période allant du 1^{er} avril au 31 mars, ils devraient être comptabilisés dans les charges de l'exercice au cours duquel le service a été fourni.

Le ministère analyse les paiements versés aux fournisseurs de services entre le 1^{er} avril et la date de coupure de l'exercice (le 25 avril en 2008), et le ministère inscrit alors les services qui visent l'exercice précédent. Cependant, le ministère n'estime ni n'inscrit le montant que représentent les services fournis, mais pas encore facturés par les fournisseurs de services.

Nous avons analysé les données de Familles NB pour estimer le montant des services non facturés pour l'exercice 2008. À la lumière de l'information obtenue du ministère, nous estimons que ces services sont de l'ordre de 5 millions de dollars. Bien que ce montant paraisse considérable, il se peut qu'une partie de la somme représente les services non facturés de 2007 qui ont été payés en 2008. Soustraire un montant de l'autre pourrait abaisser de façon sensible le montant de l'erreur de coupure. Cependant, les modifications des tarifs de facturation et la rapidité avec laquelle les fournisseurs présentent leurs factures occasionneraient des fluctuations dans les montants inscrits dans un exercice ou l'autre.

Suite à la page suivante

Inscription des services non facturés, Suite

Discussion avec le ministère

Nous avons discuté de cette question avec les services de comptabilité du ministère. Le gestionnaire de la section a déclaré qu'il allait faire sa propre analyse des paiements d'un exercice pour établir sa propre estimation du montant de services non facturés. Le gestionnaire hésitait à inscrire des dépenses fondées sur des estimations pour des motifs budgétaires, mais il a indiqué qu'il était prêt à suivre les dépenses après la date de coupure et à inscrire les paiements réels.

Notre recommandation

Nous avons recommandé que le ministère estime et inscrive le coût des services qui ont été fournis aux clients, mais qui non pas encore été facturés par les fournisseurs de services en fin d'exercice.

Section B

Ministère du Développement social

Dépenses du système NB Cas

Aperçu

Introduction

Cette section contient une discussion de nos constatations et présente des recommandations découlant de notre vérification des dépenses du système NB Cas.

Dans cette section

Ce rapport contient les sections suivantes sur les sujets suivants :

Sujet	Voir page
Contrôles d'accès – Cessation de l'accès des utilisateurs	195
Comité de vérification et d'évaluation	197
Amélioration du suivi du travail des enquêteurs régionaux	199
Amélioration de la rapidité d'exécution des examens de cas	201

Contrôles d'accès – Cessation de l'accès des utilisateurs

Question

Au cours de notre contrôle par sondages du système NB Cas, nous avons trouvé 27 comptes d'utilisateur du système NB Cas qui n'avaient pas été désactivés après 90 jours d'inactivité. Mettre fin aux comptes d'utilisateur en temps opportun réduit le risque d'accès non autorisé à l'information stockée dans le système.

Résultats de notre contrôle par sondages

Le tableau qui suit montre la durée d'inactivité des comptes et le nombre d'utilisateurs qui n'avaient pas accédé au système durant cette période.

Durée de l'inactivité du compte	Nombre d'utilisateurs
1 - 3 ans	8
7 - 11 mois	10
3 - 6 mois	9

Discussion avec le ministère

En discutant de cette question avec le ministère, nous avons reçu les explications suivantes au sujet des comptes d'utilisateur non désactivés.

Nombre d'utilisateurs	Explication du ministère
14	Les ARSU n'ont pas envoyé de demande de cessation alors qu'ils auraient dû le faire.
7	Les surveillants n'ont pas envoyé de demande de cessation pour des utilisateurs en congé de maladie ou de maternité.
6	Les surveillants n'ont pas envoyé de demande de cessation pour des utilisateurs qui n'avaient plus besoin d'un accès au système NB Cas.

Nous avons appris au cours de nos discussions que la majorité des analystes régionaux du soutien aux utilisateurs (ARSU), qui sont chargés de la cessation de l'accès au système, sont en poste depuis un temps relativement court et ne connaissent peut-être pas les critères et les modalités applicables à la cessation de l'accès au système.

Normes du GNB

En mars 2003, le gouvernement a publié des normes sur les mots de passe pour les comptes d'utilisateur. Ces normes exigent la fermeture des comptes qui sont inactifs depuis 90 jours.

Suite à la page suivante

Contrôles d'accès – Cessation de l'accès des utilisateurs, Suite

Nos recommandations **Nous avons recommandé que le ministère mette fin aux comptes d'utilisateur inactifs après 90 jours d'inactivité.**

Nous avons recommandé que le ministère donne une formation aux analystes régionaux du soutien aux utilisateurs et aux surveillants afin de les renseigner sur les modalités à suivre pour mettre fin à l'accès au système.

**Réponse du
ministère**

Le ministère est d'accord avec la recommandation visant à désactiver les comptes d'utilisateur de NB Cas après 90 jours. Depuis novembre 2007, l'accès au système NB Cas est lié à Active Directory. Avec Active Directory, les comptes d'ouverture de session sont désactivés après 30 jours d'inactivité; donc, techniquement, un utilisateur de NB Cas ne peut pas avoir accès au système une fois que le compte Active Directory est désactivé. Des rapports mensuels sont produits et envoyés aux surveillants, qui mettent fin à l'accès au système au besoin. Ce processus devrait régler la préoccupation soulevée.

Comité de vérification et d'évaluation

Introduction

Le ministère du Développement social a un comité de vérification et d'évaluation. Le comité agit à titre d'entité décisionnaire et assure un leadership et un soutien à l'unité des services de vérification et à la Direction de la planification, de la recherche et de l'évaluation.

Promotion de contrôles rigoureux par le comité de vérification

Le cadre de référence du comité de vérification et d'évaluation du ministère énonce plusieurs rôles et responsabilités clés pour le comité, notamment :

- repérer les domaines de préoccupation de nature financière ou concernant les programmes qui pourraient bénéficier d'une évaluation ou d'un examen indépendant;
- prêter attention aux fonctions de vérification telles que l'efficacité des systèmes de gestion, la conformité, la coordination des vérifications internes, la reddition de comptes et le suivi des recommandations de vérification internes et externes;
- examiner et approuver le plan de travail annuel de vérification interne et le plan de travail relatif aux évaluations;
- accepter ou rejeter les recommandations découlant des vérifications et des évaluations en se fondant sur les constatations du rapport de vérification ou d'évaluation.

De plus, le cadre de référence précise que la présidence du comité (le sous-ministre) est chargée d'assurer un suivi auprès des sous-ministres adjoints responsables en ce qui a trait à l'élaboration et à l'état des plans de mise en œuvre. Le cadre de référence exige aussi que le comité tienne une réunion aux deux mois d'une durée maximale de deux heures.

Ce genre de soutien par la haute direction à l'égard du travail de vérification interne ne peut que renforcer l'environnement de contrôle global du ministère. Nous sommes satisfaits de voir l'existence d'un tel comité dans un ministère.

Fréquence des réunions

Nous avons constaté que, depuis deux ans, le comité de vérification et d'évaluation ne se réunit pas aux deux mois comme l'exige son cadre de référence. Le comité a tenu seulement 2 réunions au cours de chacune des deux dernières années, au lieu des 12 réunions qu'il aurait dû tenir.

Étant d'avis que l'existence de ce comité est bénéfique pour le ministère, nous recommandons que le ministère continue à soutenir le comité dans ses efforts continus. Afin d'assurer un environnement de contrôle rigoureux, nous estimons toutefois que le comité devrait se réunir régulièrement, comme il est énoncé dans le cadre de référence. Des réunions régulières offriront la direction nécessaire qui permettra au comité de s'acquitter de ses responsabilités de manière efficace.

Suite à la page suivante

Comité de vérification et d'évaluation, Suite

**Notre
recommen-
dation**

Nous avons recommandé que le comité de vérification et d'évaluation tienne des réunions régulières, comme l'exige son cadre de référence.

**Réponse du
ministère**

Merci de reconnaître les avantages du comité de vérification et d'évaluation; cependant, il s'est avéré que tenir des réunions tous les deux mois n'est pas réaliste, étant donné la disponibilité des cadres supérieurs. Le cadre de référence a été révisé de sorte que les réunions auront lieu quatre fois par année.

Amélioration du suivi du travail des enquêteurs régionaux

Introduction Cette section vise à faire une mise à jour de nos constatations sur le travail des surveillants des enquêteurs régionaux. Au cours des deux dernières années, nous avons signalé des problèmes dans le suivi effectué par les surveillants des enquêteurs régionaux. Nous avons remarqué que les surveillants assuraient un suivi relatif au travail des enquêteurs régionaux dans seulement 47 % des cas.

Définition **Enquêteur régional** : fait enquête auprès des clients de l'aide sociale au sujet desquels le ministère reçoit des renseignements de diverses sources.

Surveillant des enquêteurs régionaux : fait un suivi relatif aux recommandations des enquêteurs régionaux au bout de six semaines pour s'assurer que les gestionnaires de cas ont apporté les modifications recommandées.

Constatations de la vérification Encore une fois cette année, nous avons examiné le travail des surveillants des enquêteurs régionaux. Nous avons constaté que, pour la période allant d'avril 2007 à octobre 2007, les enquêteurs régionaux ont recommandé que les paiements d'aide sociale soient modifiés à la suite de 33 % de leurs enquêtes. Les surveillants des enquêteurs régionaux ont assuré un suivi pour 69 % de ces recommandations. C'est une amélioration considérable par rapport au pourcentage des deux dernières années, qui était de 47 %.

Nous formulons les commentaires suivants à la suite de notre examen.

- Nous sommes satisfaits de voir que les surveillants des enquêteurs régionaux se sont améliorés en ce qui a trait à la réalisation de leurs tâches de suivi.
 - Nous aimerions voir le pourcentage de suivi continuer à augmenter.
 - L'annexe nous montre que les régions plus petites ont un pourcentage de suivi plus faible que les régions plus grandes.
 - Nous avons appris du ministère qu'il surveille périodiquement le travail des enquêteurs, mais il ne savait pas vraiment pourquoi deux des régions avaient des pourcentages de suivi aussi faibles.
-

Suite à la page suivante

Amélioration du suivi du travail des enquêteurs régionaux, suite

Observations	<p>À la suite de notre travail, nous sommes d'avis que le ministère devrait continuer à éduquer les surveillants des enquêteurs régionaux afin de les sensibiliser à l'importance de faire un suivi relatif au travail des enquêteurs régionaux.</p> <p>Le ministère devrait continuer à suivre de près les surveillants des enquêteurs régionaux et déterminer les raisons pour lesquelles certains surveillants ne font pas le suivi qu'ils sont censés faire.</p>
Implications	<p>Comme nous l'avons mentionné l'année dernière, un client pourrait continuer à recevoir des paiements auxquels il n'est pas admissible si le surveillant des enquêteurs régionaux ne vérifie pas que le gestionnaire de cas a examiné et mis en œuvre, si elles sont justifiées, les recommandations des enquêteurs régionaux.</p>
Conclusion	<p>Le ministère a fait des progrès dans la mise en œuvre de nos recommandations des deux dernières années. Nous sommes d'avis que le travail des enquêteurs régionaux est un contrôle essentiel et que la mise en œuvre en temps opportun de leurs recommandations pourrait produire des économies de coûts pour le ministère. Nous continuerons à suivre de près le travail des enquêteurs régionaux et de leurs surveillants au cours de vérifications futures.</p>
Commentaires du ministère	<p>Merci de reconnaître les progrès importants que nous avons faits dans ce domaine, puisque nous sommes passés d'un taux de suivi de 47 % pour les deux dernières années à un taux de 69 % cette année. Nous continuerons à surveiller ce travail, surtout dans les régions qui enregistrent les pourcentages les plus faibles, afin d'atteindre des pourcentages plus élevés qui pourraient produire des économies de coûts pour le ministère. De plus, un certain nombre de modifications proposées pour la version de mars 2009 du système NB Cas régleront une partie des problèmes liés aux données et donneront certainement lieu à des améliorations.</p>

Amélioration de la rapidité d'exécution des examens de cas

Introduction Cette section vise à mettre à jour nos constatations relatives à la réalisation des examens de cas. Comme par le passé, nous avons divisé cette section en deux parties, soit les examens de cas pour les clients visés par une alerte et les examens de cas pour les 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 de 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 de cas pour ces clients.

Suite à la page suivante

Amélioration de la rapidité d'exécution des examens de cas, suite

Clients visés par une alerte

Nous avons signalé précédemment que les examens de cas ne sont pas toujours effectués dans les délais prévus pour les clients visés par une alerte.

Le tableau suivant montre les progrès du ministère dans la réalisation des examens de cas pour les clients visés par une alerte.

Année durant laquelle l'examen de cas est requis	Clients visés par une alerte		
	Examens en retard en 2007	Examens en retard en 2006	Examens en retard en 2005
2000	0	0	3
2001	0	0	2
2002	0	5	18
2003	0	2	11
2004	0	5	14
2005	1	4	12
2006	0	25	n.d.
2007	14	n.d.	n.d.
Total des examens en retard	15	41	60
Nombre total de clients visés par une alerte	589	586	563
Pourcentage de clients visés par une alerte dont l'examen de cas est en retard	2,5 %	7,0 %	10,7 %

Le tableau montre que, à l'exception d'un cas, le ministère a réalisé les examens de cas affichant le plus grand retard pour les clients visés par une alerte. Le pourcentage de clients visés par une alerte dont l'examen de cas est en retard a chuté, passant de 10,7 % en 2005 à 2,5 %.

Suite à la page suivante

Amélioration de la rapidité d'exécution des examens de cas, suite

Clients non visés par une alerte Nous avons signalé précédemment que les examens de cas ne sont pas toujours effectués dans les délais prévus pour les clients non visés par une alerte. Nous avons aussi observé qu'un certain nombre d'examens de cas avaient été réalisés il y a plus d'un an.

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	Clients non visés par une alerte		
	Examens en retard en 2007	Examens en retard en 2006	Examens en retard en 2005
2000	0	0	0
2001	0	0	1
2002	0	1	3
2003	0	0	19
2004	0	13	101
2005	2	84	584
2006	7	644	n.d.
2007	443	n.d.	n.d.
Total des examens en retard	452	742	708
Nombre total de clients non visés par une alerte	22 997	23 638	24 527
Pourcentage de clients non visés par une alerte dont l'examen de cas est en retard	2,0 %	3,1 %	2,9 %

Le tableau nous montre que le ministère s'est amélioré considérablement au cours des dernières années en ce qui a trait à la réalisation des examens de cas.

Parmi les examens de cas à faire cette année, nous constatons que 382 examens devront être faits après août 2007. Comme la majorité des examens de cas sont effectués durant l'été par des étudiants, ces cas ne seront pas examinés avant l'été suivant. Le recours à des étudiants durant les mois d'été pour effectuer les examens de cas constitue une limite intrinsèque.

Suite à la page suivante

Amélioration de la rapidité d'exécution des examens de cas, Suite

Conclusion Le ministère a fait des progrès dans la mise en œuvre de nos recommandations des deux dernières années. Comme nous sommes d'avis que les examens de cas sont un contrôle essentiel, nous continuerons à suivre la réalisation des examens de cas pour vérifier s'ils sont effectués dans les délais prévus.

Commentaires du ministère Merci de reconnaître nos progrès dans la réalisation en temps opportun des examens de cas. Le rapport est divisé en deux parties :

A) Clients visés par une alerte

Nous avons déployés des efforts particuliers dans ce domaine avec, comme résultat, le pourcentage le plus faible d'examens de cas en retard depuis des années pour les clients visés par une alerte. Comme il est noté, le pourcentage est passé de 10,7 % (60 clients) en 2005 à 2,5 % (15 clients sur un total de 589) pour la période. Nous continuerons à communiquer l'importance de réaliser ces examens conformément à nos directives; cependant, nous devons être conscients de la sécurité du personnel dans le cas des quelques clients visés par une alerte qui pourraient être source de problèmes.

B) Clients non visés par une alerte

Nous avons aussi réalisé des progrès en ce qui concerne les clients non visés par une alerte. Le personnel a effectué 98 % des examens de cas au cours de l'année écoulée, comparativement à 97 % pour la vérification précédente
