

# Chapitre 4

## Vérification par sondages des contrôles de système et des paiements

### Contenu

Contexte .....	93
Étendue .....	93
Système provincial de paiement et de grand livre général (Oracle) .....	94
Système de paiements de l'aide sociale (système NB Cas) .....	98
Système de paiement des services de longue durée (Familles NB) .....	104
Système de paie du gouvernement (SIRH) .....	121
Système de l'Assurance-maladie .....	124

# Vérification par sondages des contrôles de système et des paiements

## Contexte

4.1 Les normes de vérification de l'Institut Canadien des Comptables Agréés nous obligent à documenter et à vérifier par sondages les contrôles internes de tous les systèmes importants d'un organisme. Nous classons dans la catégorie des systèmes importants tout système qui traite des transactions dont la valeur dépasse 100 millions de dollars. Pour la plupart de ces systèmes, en plus de faire une vérification par sondages des contrôles internes, nous vérifions des transactions particulières. La vérification par sondages des transactions implique la sélection d'un échantillon de transactions individuelles parmi les paiements et la réalisation d'un sondage détaillé suivant un ensemble prédéfini de critères. Afin de nous former une opinion sur les états financiers de la province, nous regroupons les résultats de notre vérification par sondages des contrôles internes et des transactions.

## Étendue

4.2 Le tableau qui suit contient les systèmes d'information pour lesquels nous documentons et vérifions les contrôles internes, les ministères qui exploitent les systèmes, le type de transactions traitées et le type de constatations pour chaque système. Le tableau montre que la majorité des systèmes que nous examinons sont des systèmes de paiements.

Système d'information	Exploité par	Type de Transactions	Type de constatations
Système provincial de paiement et de grand livre général (Oracle)	Bureau du contrôleur	Dépenses	Transactions
Système de paiements de l'aide sociale (système NB Cas)	Ministère du Développement social	Dépenses	Contrôles internes
Système de paiement des services de longue durée (Familles NB)	Ministère du Développement social	Dépenses	Contrôles internes et transactions
Système de paie du gouvernement (SIRH)	Bureau des ressources humaines	Dépenses	Contrôles internes
Système de l'Assurance-maladie	Ministère de la Santé	Dépenses	Contrôles internes et transactions
Système de l'impôt foncier	Ministère des Finances	Recettes	Rien à signaler

**4.3** Nous avons communiqué nos observations et nos recommandations à chaque ministère tant pour la vérification des contrôles internes que pour la vérification des transactions. Dans ce chapitre, nous faisons rapport sur les résultats de nos travaux sur chaque système d'information.

## Système provincial de paiement et de grand livre général (Oracle)

### Contexte

**4.4** Le Système provincial de paiement et de grand livre général (Oracle) est l'un des plus importants systèmes exploités par la province. Le module des comptes créditeurs traite la majorité des paiements du gouvernement. Le module du grand livre général (GLG) sert à enregistrer toutes les transactions de la province, et l'information stockée dans le GLG sert à produire les états financiers de la province. Le Bureau du contrôleur exploite le système, mais tous les ministères l'utilisent pour traiter des transactions. Étant donné l'importance de ce système, chaque année, nous en vérifions les contrôles internes et nous choisissons un échantillon de transactions traitées par le système pour en faire une vérification par sondages.

### Constatations

**4.5** À l'issue de notre vérification des contrôles, nous avons conclu que les contrôles fonctionnaient correctement durant la période à l'étude. Nous avons aussi fait le suivi de nos recommandations de l'année dernière et déterminé que le Bureau du contrôleur fait des progrès considérables dans la mise en œuvre de nos recommandations relatives aux contrôles internes.

**4.6** Notre vérification par sondages des transactions a porté sur des paiements effectués par 13 ministères durant l'exercice terminé le 31 mars 2010. Nous avons retenu et soumis à une vérification par

sondages 101 éléments d'une valeur totale approximative de 261 millions de dollars. Nos critères visant les vérifications par sondages portent sur divers aspects, que ce soit nous assurer que le pouvoir de dépenser et le pouvoir de payer sont appropriés ou vérifier que les opérations sont comptabilisées dans la bonne période, c'est-à-dire qu'elles respectent la date de coupure. Nos critères s'appuient sur notre connaissance des assertions contenues dans les états financiers et des contrôles connexes.

**4.7** Nous avons constaté que les ministères s'étaient considérablement améliorés relativement à la plupart des critères visant les vérifications par sondages par rapport à l'exercice précédent. Cette année, nous avons adressé des recommandations à seulement un ministère.

*Pièce 4.1 Nombre d'éléments soumis à une vérification par sondages, valeur monétaire des éléments vérifiés et nombre d'erreurs par ministère.*

Échantillon statistique des transactions de paiement			
Ministère	Nombre d'éléments	Valeur \$ des éléments vérifiés (millions)	Nombre d'erreurs
Agriculture	1	3,3	0
Entreprises NB	9	29,3	0
Éducation	2	1,9	0
Environnement	2	1,0	0
Santé	38	125,9	0
Gouvernements locaux	1	0,0	0
Ressources naturelles	5	6,5	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail (EPFT)	9	9,3	0
Sécurité publique	3	48,7	0
Développement social	2	0,4	0
Approvisionnement et Services	6	10,3	0
Transports	22	24,8	0
Agence de gestion des véhicules	1	0,0	0
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>261,4 \$</b>	<b>0</b>

## Critères visant les vérifications par sondages et résultats

**4.8** La pièce 4.2 montre les critères visant les vérifications par sondages que nous avons utilisés pour chaque élément retenu dans notre échantillon statistique. Dans le passé, nous avons trouvé de nombreuses erreurs relatives aux pouvoirs de dépenser et de payer. Nous avons constaté avec plaisir que les ministères s'étaient considérablement améliorés en ce qui concerne les critères visant les vérifications par sondages en question.

Pièce 4.2 Nombre d'erreurs pour chaque critère visant les vérifications par sondages

Critères visant les vérifications par sondages	Nombre d'erreurs
Pouvoir de dépenser non approprié	0
Pouvoir de payer non approprié	0
Mauvais code de programme	0
Ne concorde pas avec le contrat/le prix soumissionné	0
Documents justificatifs insuffisants ou non appropriés	0
Inexactitude des calculs mathématiques	0
La facture ne justifie pas le paiement	0
Code primaire/compte incorrect	0
Date de coupure incorrecte	0
Calculs et code incorrects pour la TVH	0
Rabais non utilisé	0

## Ministère des Transports

**4.9** Bien que nous n'ayons pas trouvé d'erreurs dans notre vérification standard des critères visant les vérifications par sondages, nous avons adressé les commentaires suivants au ministère des Transports à la suite de notre vérification par sondages.

### Évaluation des soumissions

**4.10** Au cours de nos vérifications par sondages de 2008 et de 2009, nous avons trouvé de nombreux cas où le total des paiements en vertu d'un contrat dépassait le montant autorisé dans le contrat adjudgé par appel d'offres. En 2008, afin de déterminer l'étendue de ce problème, nous avons décidé d'examiner tous les contrats de notre échantillon. Dans notre échantillon de 25 contrats, nous avons trouvé 12 cas où le total des paiements en vertu d'un contrat dépassait le montant autorisé dans le contrat. La situation s'est poursuivie en 2009. En discutant avec le ministère, nous avons appris que c'est normal, car les soumissions sont basées sur des estimations et, durant l'exécution du projet, le coût réel des matériaux nécessaires peut dépasser les estimations originales.

**4.11** Dans presque tous les cas, le processus d'évaluation des soumissions donne lieu à l'acceptation par le ministère de la soumission la plus basse. Cependant, pour les soumissions qui comportent des variables importantes, le processus d'évaluation du ministère devrait prendre en considération les coûts à l'unité de ces variables, ainsi que le coût global de la soumission. Cela signifie que, si deux soumissions sont relativement semblables en termes de coût global, mais qu'une soumission comporte une variable importante ayant un coût unitaire qui est sensiblement inférieur à l'autre, la soumission ayant le coût unitaire le plus bas pourrait donner lieu à un coût plus bas pour le ministère, alors que le coût global de la soumission est légèrement supérieur. À notre avis, l'évaluation des coûts unitaires sur les éléments dont les quantités sont variables pourrait donner lieu à des économies de coûts, vu le grand nombre de fois où les quantités réelles ont dépassé les quantités estimées à l'origine.

#### ***Recommandation***

**4.12** Nous avons recommandé que le ministère examine son processus d'évaluation des soumissions pour voir s'il peut réduire les coûts en tenant compte des coûts unitaires des variables importantes dans les soumissions, en plus du coût global des soumissions.

#### ***Réponse du ministère***

**4.13** [Traduction.] *Après avoir considéré votre recommandation d'examiner le processus d'évaluation des soumissions, nous estimons que le processus actuel est suffisant. À la suite des appels d'offres, le ministère accepte la plus basse des soumissions conformes. Le personnel du ministère est responsable de la gestion du projet, et le contrôle des coûts est une fonction de la gestion des projets. Les districts et le bureau central surveillent de près les contrats de construction, y compris les modifications aux estimations des quantités, qu'ils doivent approuver au moyen d'autorisations de modifications. Les gestionnaires supérieurs surveillent également le rendement global du programme d'immobilisations à des réunions mensuelles de projections et sont au courant des dépassements des montants prévus aux contrats. Au cours de ces réunions, notre ingénieur en chef autorise verbalement la poursuite des projets. Conformément à la note que je vous ai adressée le 28 juillet 2009, l'ingénieur en chef consigne maintenant son autorisation en signant le rapport mensuel des projections financières.*

#### ***Contrats d'asphalte***

**4.14** Un des éléments contrôlés par sondages est l'achat d'asphalte pour l'entretien des routes. Cet achat n'a pas fait l'objet d'un appel d'offres, et des soumissions n'ont pas été demandées aux différents

fournisseurs. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une infraction à la *Loi sur les achats publics*, nous sommes d'avis que le ministère devrait déterminer si le fait de demander des soumissions aux fournisseurs donnerait lieu à des possibilités d'économies de coûts pour la province.

### *Recommandation*

**4.15 Nous avons recommandé que le ministère examine son processus d'achat pour l'asphalte afin de déterminer si le fait de demander des soumissions aux fournisseurs d'asphalte permettrait à la province de réaliser des économies.**

### *Réponse du ministère*

**4.16** [Traduction.] *Nous sommes d'accord avec votre recommandation d'examiner le processus d'achat pour l'asphalte et, en fait, nous l'avons fait récemment. Des estimés sont maintenant demandés aux différents fournisseurs de béton asphaltique. Les estimés sont ajustés sur une base mensuelle en fonction de la variation dans l'indice des prix du cahier du MTO. Le choix d'un fournisseur d'asphalte tient compte du prix, de la distance de transport et de la productivité des travaux à faire afin d'obtenir le fournisseur le plus rentable.*

## **Système de paiements de l'aide sociale (système NB Cas) Contexte**

**4.17** Le système de paiements de l'aide sociale (système NB Cas) est un autre système important de paiements du gouvernement provincial. Le ministère du Développement social exploite le système et verse des paiements aux clients de l'aide sociale de la province. Le système traite des transactions d'une valeur approximative de 232 millions de dollars. L'assurance procurée par la vérification en ce qui concerne ce système est obtenue en majeure partie au moyen de vérifications par sondages des contrôles; nous ne prenons pas un échantillon statistique des transactions. Étant donné l'importance de ce système, nous vérifions chaque année les contrôles internes du système et appliquons d'autres procédés de vérification pour obtenir notre assurance.

### *Constatations générales*

**4.18** Cette année, nous avons formulé des recommandations dans les domaines suivants :

- Contrôles d'accès – Désactivation des comptes d'utilisateur inactifs
- Formation des utilisateurs du système NB Cas
- Vérification des paiements rétroactifs
- Recommandations du comité des paiements en trop

## **Contrôles d'accès – désactivation des comptes d'utilisateur inactifs**

### **Question**

**4.19** Au cours de notre vérification par sondages du système NB Cas, nous avons trouvé 44 comptes d'utilisateur de NB Cas qui n'avaient pas été désactivés au bout de 90 jours d'inactivité. Le fait de désactiver les comptes d'utilisateur inactifs en temps opportun réduit le risque d'accès non autorisé à l'information.

### **Constatations**

**4.20** Sur les 44 comptes d'utilisateur qui étaient inactifs depuis au moins 90 jours, il existait un motif valable de non-désactivation pour seulement 14 d'entre eux. Les 30 autres comptes sont répartis ainsi :

- 6 utilisateurs avaient quitté le ministère, et leur compte Active Directory avait été désactivé;
- 1 utilisateur avait quitté le ministère le 30 septembre 2009, et son compte Active Directory était toujours actif en février 2010;
- 23 utilisateurs étaient des employés du ministère, mais le ministère n'avait pas de motif valable pour expliquer le fait que l'accès de ces utilisateurs était toujours actif.

**4.21** Ces 30 comptes auraient tous dû être désactivés. Pour 2 des 30 comptes, les utilisateurs ont déclaré avoir besoin de cet accès. Ces comptes devraient être reclassés comme étant « requis » si ces utilisateurs sont toujours actifs.

### **Observations**

**4.22** Dans nos discussions avec le ministère, nous avons appris que celui-ci a un processus en vigueur pour désactiver les utilisateurs inactifs, mais à la lumière des résultats de notre vérification par sondages, nous sommes d'avis que le ministère devrait apporter des améliorations à son processus.

**4.23** Le risque d'accès non autorisé à l'information par les six utilisateurs qui ne sont plus des employés du ministère et qui n'ont PAS de compte Active Directory est faible. Toutefois, le fait de désactiver les comptes d'utilisateur inactifs aiderait le ministère à gérer les licences d'utilisation du logiciel et à se conformer aux normes du gouvernement, qui exigent la désactivation des comptes d'utilisateur qui sont inactifs depuis 90 jours.

**4.24** Pour les utilisateurs qui sont toujours employés au ministère, le risque d'accès non autorisé aux données est plus élevé, car ces employés ont accès à de l'information confidentielle dont ils n'ont pas besoin pour remplir leurs fonctions, ce qui contrevient à la politique de sécurité des systèmes de technologie de l'information du



gouvernement, selon laquelle l'accès aux systèmes d'information, aux applications et aux ressources informatiques du GNB doit être basé sur les besoins opérationnels de chaque utilisateur.

### **Recommandations**

**4.25 Nous avons recommandé que le ministère désactive les comptes d'utilisateur du système NB Cas après 90 jours d'inactivité.**

**4.26 Nous avons recommandé que le ministère désactive les comptes Active Directory des utilisateurs dès qu'ils quittent leur emploi au ministère.**

### **Réponse du ministère**

**4.27** [Traduction.] *Il n'est pas nécessaire de désactiver les comptes du système NB Cas après 90 jours parce que tous les comptes Active Directory sont désactivés après 30 jours d'inactivité. Si un utilisateur n'a pas de compte Active Directory, il ne pourra pas avoir accès au système NB Cas. Il n'y a aucun risque sur le plan de la sécurité.*

**4.28** *De plus, nous avons un processus pour maintenir les comptes du système NB Cas à jour, conformément à la recommandation formulée par le vérificateur général en 2009. Nous avons informé le vérificateur général de notre processus dans notre réponse d'avril 2009, et nous continuons à sensibiliser les personnes qui s'occupent de la maintenance des comptes à l'importance de présenter les formulaires appropriés en temps opportun pour faire en sorte que les modifications aux comptes d'utilisateur soient à jour.*

### **Formation des utilisateurs du système NB Cas** **Question**

**4.29** Les utilisateurs du système NB Cas n'ont pas tous reçu une formation adéquate sur l'utilisation du système NB Cas. Le risque d'erreur dans les paiements augmente lorsque les utilisateurs ne reçoivent pas une formation adéquate sur l'utilisation du système.

### **Constatations**

**4.30** Nous avons soumis à un contrôle par sondages 20 paiements rétroactifs versés à des clients de l'aide sociale. Nous avons trouvé dans ces paiements 9 erreurs attribuables aux gestionnaires de cas. Les causes de ces erreurs étaient les suivantes :

- Le gestionnaire de cas a modifié les enregistrements au lieu d'entrer une date de fin ou de créer un nouvel enregistrement.
- Le gestionnaire de cas a fait des erreurs de saisie des données, puis n'a pas tenu compte des messages du système indiquant qu'une erreur s'était produite.

- Le gestionnaire de cas a établi le mauvais type de prestation pour le revenu.
- Le gestionnaire de cas n'a pas annulé la fin des prestations spéciales lorsqu'il aurait dû le faire.
- Le gestionnaire de cas a entré la mauvaise date de fin pour le client.
- Le gestionnaire de cas n'a pas corrigé le paiement en trop versé au client de la bonne façon.

**4.31** À la suite de ces erreurs :

- 7 clients ont reçu des paiements en trop de 7 444,38 \$;
- 1 client a fait l'objet d'un paiement en moins de 216,30 \$;
- 1 paiement en trop à un client a été réduit de 200 \$.

#### ***Discussion avec le ministère***

**4.32** Nos discussions avec le personnel nous ont appris que la formation des utilisateurs du système NB Cas est un problème que le ministère a relevé. Le comité des paiements en trop a déterminé que la formation était la priorité numéro un de son plan d'action. Le ministère a entrepris un examen du modèle de soutien des utilisateurs, lequel a permis de déterminer que la formation des utilisateurs du système NB Cas est une question essentielle.

#### ***Recommandation***

**4.33** **Le ministère devrait s'assurer que tous les utilisateurs du système NB Cas reçoivent une formation adéquate.**

#### ***Réponse du ministère***

**4.34** [Traduction.] *La mise en œuvre du nouveau modèle de soutien des utilisateurs et de nouvelles initiatives telles que la réforme de l'aide sociale et le Programme de compensation de dettes par remboursement de l'Agence du revenu du Canada amélioreront la formation sur le système NB Cas.*

#### **Vérification des paiements rétroactifs** ***Question***

**4.35** Au cours de notre vérification par sondages, nous avons trouvé neuf erreurs dans les paiements rétroactifs versés aux clients. En ne s'assurant pas que les paiements rétroactifs versés aux clients sont corrects, le ministère verse des paiements non valides aux clients, ce qui signifie :

- des dépenses plus élevées pour le ministère;

- des augmentations dans les comptes débiteurs lorsque les paiements en trop sont découverts;
- un fardeau supplémentaire pour les clients, car le remboursement des paiements en trop réduit leur chèque mensuel de 5 %.

### **Constatations**

**4.36** Dans le cadre de notre vérification par sondages, nous avons examiné un échantillon de clients qui ont reçu dans l'année un nombre de paiements supérieur au nombre attendu. Ces paiements supplémentaires s'expliquent par le versement de paiements rétroactifs aux clients. Cette année, nous avons soumis 20 paiements rétroactifs à une vérification par sondages et découvert 9 paiements non valides. La majorité de ces paiements ont eu lieu lorsque les gestionnaires de cas ont apporté des changements dans les dossiers de clients.

**4.37** Nos discussions avec le ministère nous ont appris que ces erreurs n'étaient pas décelées en raison d'une modification du système faisant que les paiements rétroactifs étaient déposés directement dans les comptes bancaires des clients. Nous avons signalé ce problème dans notre lettre de 2009 adressée au ministère. On nous a dit que cette modification du système a touché les paiements rétroactifs émis entre octobre 2008 et juin 2009.

**4.38** À notre avis, étant donné le taux d'erreurs élevé que nous avons relevé dans notre vérification par sondages des paiements rétroactifs, le ministère devrait vérifier l'exactitude de tous les paiements rétroactifs émis entre octobre 2008 et juin 2009.

**4.39** De plus, on nous a dit que, depuis juillet 2009, le système achemine tous les chèques de paiements rétroactifs directement aux bureaux régionaux. Depuis juillet 2009, les gestionnaires de cas doivent vérifier la validité des chèques avant d'autoriser leur remise aux clients. Nous aimerions que les gestionnaires de cas reçoivent une formation sur la vérification de ces chèques rétroactifs. Cela aiderait les gestionnaires de cas à éviter de remettre par inadvertance des paiements non valides aux clients.

### **Recommandations**

**4.40** Nous avons recommandé que le ministère vérifie l'exactitude de tous les paiements rétroactifs versés aux clients durant la période où la modification du système NB Cas était en vigueur.

**4.41 Nous avons recommandé que le ministère donne aux gestionnaires de cas une formation sur la vérification de l'exactitude et de la validité des paiements rétroactifs.**

***Réponse du ministère***

**4.42** [Traduction.] *Le problème touchait uniquement les paiements quotidiens émis au moment de l'établissement du virement bancaire automatique. Le processus automatisé de réacheminement des paiements quotidiens pour ces cas a été remis en œuvre en juillet 2009. L'exactitude des paiements rétroactifs émis entre octobre 2008 et juin 2009 pour ces cas sera vérifiée. Une procédure et une formation seront élaborées pour l'examen des paiements rétroactifs.*

**Recommandations du comité des paiements en trop**

***Question***

**4.43** Le ministère n'a pas encore entrepris la mise en œuvre des recommandations formulées par le comité des paiements en trop. Le ministère a formé un comité des paiements en trop de l'aide sociale (le comité) pour examiner la prévention, la détection et l'administration des paiements en trop. Si les recommandations du comité ne sont pas mises en œuvre, le nombre de paiements en trop versé aux clients de l'aide sociale continuera à augmenter, ce qui donnera lieu à une augmentation des dépenses et des comptes débiteurs de la province.

***Constatations***

**4.44** Le comité a été formé en mars 2007 pour un mandat de deux ans. Le comité nous a remis un rapport préliminaire de ses constatations et recommandations.

**4.45** En juillet 2009, le comité a préparé un plan d'action, qui a été présenté aux directeurs du ministère en octobre 2009. Le plan d'action établit en priorité 10 recommandations et décrit l'incidence de la mise en œuvre des recommandations sur les ressources à long terme et les paiements en trop.

**4.46** Nous tenons à féliciter le ministère pour la mise sur pied du comité chargé d'examiner l'augmentation du nombre de paiements en trop. Nous voulons toutefois nous assurer que le ministère donne suite de manière appropriée aux recommandations du comité.

**4.47** Au moment de notre vérification, le ministère n'avait pas avancé dans la mise en œuvre des recommandations du comité. Nous n'avons à peu près rien vu qui montre la mise en œuvre des recommandations du plan d'action par le ministère.

**Recommandations**

**4.48** Nous avons recommandé que le ministère examine et mette en œuvre les recommandations pertinentes du comité des paiements en trop.

**4.49** Nous avons recommandé que le ministère fixe des délais pour la mise en œuvre des recommandations contenues dans le plan d'action.

**Réponse du ministère**

**4.50** [Traduction.] *Les recommandations formulées par le comité seront traitées grâce à d'autres initiatives qui sont en cours au ministère. Au fur et à mesure que nous poursuivons la mise en œuvre des initiatives de l'initiative de réduction de la pauvreté, dont la réforme de l'aide sociale, nous verrons à ce que des mécanismes soient en place pour former le personnel relativement à la prévention et à la détection des paiements en trop. Les autres recommandations du comité qui ont trait à la mise en œuvre de la réforme de l'aide sociale seront également étudiées. Le Programme de compensation de dettes par remboursement de l'Agence du revenu du Canada a été approuvé pour notre ministère, et nous sommes en train de déterminer les comptes admissibles à ce programme. Cette initiative visera aussi les améliorations à apporter à l'administration et à la surveillance des comptes de paiements en trop.*

**Système de paiement des services de longue durée (Familles NB)**  
**Contexte**

**4.51** Le système de paiement des services de longue durée (Familles NB) est un autre système important du gouvernement provincial que nous contrôlons par sondages chaque année. Le ministère du Développement social exploite le système, qui traite des transactions d'une valeur approximative de 265 millions de dollars pour les programmes de protection de l'enfance et de soins de longue durée du ministère. Le système suit également l'information sur les clients, les fournisseurs de services et les établissements résidentiels pour adultes. Le système Familles NB fournit de l'information sur les paiements au système de paiement provincial Oracle qui, à son tour, produit les paiements qui sont versés aux différents fournisseurs de services ou clients.

**4.52** Divers contrôles internes sont intégrés au système pour garantir que seule l'information sur les paiements autorisés soit transférée au système Oracle aux fins de production du paiement. Le système Familles NB offre une interface électronique qui permet aux fournisseurs de services d'entrer électroniquement leurs données de facturation dans le système. Divers contrôles font que l'exactitude de ces données est vérifiée avant la production du paiement.

**4.53** L'assurance procurée par la vérification en ce qui concerne ce système est obtenue en majeure partie au moyen de vérifications par sondages des contrôles et d'un échantillon statistique de transactions.

## Constatations générales

**4.54** Cette année, nous avons formulé des recommandations dans les domaines suivants :

Résultats de la vérification par sondages des contrôles internes

- Modifications de programmation du système
- Désactivation des utilisateurs actifs

Résultats de la vérification de l'échantillon statistique

- Pouvoir de dépenser approprié
- Documents à l'appui des paiements
- Documents financiers et contribution du client
- Plans d'intervention non à jour
- Évaluations pour soins de longue durée
- Documentation des examens de cas annuels
- Documents d'inspection et de délivrance de permis des établissements résidentiels pour adultes

## Collaboration du ministère

**4.55** Nous tenons à remercier le personnel de la Direction du service de technologie de l'information du ministère pour l'aide qu'il a fournie à nos vérificateurs lors de la vérification de cette année. Le personnel a répondu rapidement à nos demandes, ce qui nous a permis d'achever notre vérification par sondages des contrôles beaucoup plus vite. Nous avons aussi trouvé qu'il était plus facile d'obtenir de l'information des régions cette année. Le personnel régional a fourni l'information beaucoup plus rapidement, ce qui a réduit la durée de notre vérification.

## Meilleurs résultats que l'année précédente

**4.56** Cette année, au cours de notre contrôle par sondages de l'échantillon statistique, nous avons constaté que le ministère s'était amélioré par rapport à l'année dernière pour la plupart des critères visant les vérifications par sondages. Les améliorations les plus importantes ont été observées pour les critères relatifs aux documents financiers des clients et aux évaluations des clients pour les soins de longue durée. Seul le critère relatif au pouvoir de dépenser a connu une détérioration. De plus, le nombre d'erreurs par élément a diminué. Cette année, dans notre échantillon de 28 éléments, nous avons trouvé 29 erreurs. L'an dernier, dans notre échantillon de 38 éléments, nous avons trouvé 48 erreurs.

**Résultats de la vérification des contrôles internes**

Modifications de programmation du système

**4.57** Dans notre rapport de 2008, nous avons formulé trois recommandations concernant les modifications de programmation. Au cours de notre vérification de 2008, nous avons aussi constaté qu'obtenir les documents justificatifs pour les modifications de programmation du système était difficile et long. Cette année, nous avons constaté que le ministère s'était considérablement amélioré en ce qui a trait à la documentation et au classement de l'information relative aux modifications de programmation du système.

**4.58** Nous avons contrôlé par sondages 10 modifications de programmation du système Familles NB et fait deux observations à cet égard.

- Deux versions de maintenance n'avaient pas été officiellement approuvées dans les procès-verbaux, bien que les discussions avec le personnel aient montré que ces versions de maintenance auraient été approuvées verbalement.
- Nous n'avons rien trouvé montrant que des tests avaient été faits pour 3 des 10 modifications de programmation du système. D'habitude, les employés qui mettent les modifications à l'essai consignent les résultats de leurs tests dans un plan de tests, puis informent le coordonnateur du ministère une fois que les tests sont terminés. Dans trois cas, les plans de tests n'avaient pas été mis à jour, et le coordonnateur du ministère n'avait pas trouvé de copies de courriels indiquant que les modifications avaient été testées. Le coordonnateur du ministère a déclaré qu'il arrivait que les auteurs des tests oublient de consigner les résultats des tests dans les plans de tests, mais le coordonnateur est convaincu que toutes les modifications avaient fait l'objet de tests.

**Recommandation**

**4.59** Nous avons recommandé que le ministère s'assure que toutes les versions de maintenance sont officiellement approuvées par le ministère dans les procès-verbaux des réunions sur les versions de maintenance.

**Réponse du ministère**

**4.60** [Traduction.] *Développement social travaillera avec CGI pour s'assurer que des modifications sont apportées au processus actuel de façon à ce que le moment où l'approbation du contenu des versions est donnée au cours de la réunion sur le contenu de la version de maintenance soit officiellement consigné. De plus, nous verrons à adopter un processus semblable à celui actuellement utilisé pour l'approbation des demandes de modifications afin que le contenu de la version soit potentiellement approuvé par courriel et*



*que l'approbation du contenu soit également consignée dans le procès-verbal de la réunion sur le contenu de la version de maintenance comme il est indiqué précédemment.*

**Recommandation**

**4.61 Nous avons recommandé que tous les employés chargés de tester les modifications de programmation consignent les résultats de leurs tests dans les plans de tests applicables.**

**Réponse du ministère**

**4.62** [Traduction.] *Le coordonnateur des tests de Développement social travaillera avec l'équipe des essais pour souligner l'importance de s'assurer que tous les résultats de tests sont consignés dans les plans de tests applicables.*

Désactivation des comptes d'utilisateur inactifs

**4.63** Au cours de notre vérification par sondages, nous avons trouvé 95 comptes d'utilisateur de Familles NB qui n'avaient pas été désactivés après 90 jours d'inactivité. Nous avons aussi trouvé deux comptes Active Directory qui n'avaient pas été désactivés en temps opportun lorsque les employés ont quitté leur emploi au ministère. La désactivation des comptes d'utilisateur inactifs en temps opportun diminue le risque d'accès non autorisé à l'information.

**Constatations**

**4.64** Sur les 95 utilisateurs qui n'avaient pas ouvert de session dans le système dans les 90 jours précédents, nous avons constaté ce qui suit :

- 20 utilisateurs ne travaillaient plus au ministère, et leur compte Active Directory avait été désactivé;
- 2 utilisateurs ne travaillaient plus au ministère, alors que leur compte Active Directory n'avait PAS été désactivé;
- 16 utilisateurs n'avaient jamais ouvert de session dans le système Familles NB;
- 2 utilisateurs n'avaient pas ouvert de session dans le système depuis 2006;
- 3 utilisateurs n'avaient pas ouvert de session dans le système depuis 2007;
- 13 utilisateurs n'avaient pas ouvert de session dans le système depuis 2008;



- 39 utilisateurs n'avaient pas ouvert de session dans le système depuis 2009.

**4.65** Le ministère ne nous a pas donné de raison pour laquelle les comptes d'utilisateur n'avaient pas été désactivés au bout de 90 jours d'inactivité. Il a toutefois déclaré que certains comptes d'utilisateur sont requis pour la structure de rapports et ne peuvent pas être désactivés. Le ministère ne nous a pas précisé le nombre de comptes parmi les 95 comptes en question qui étaient obligatoires et ne pouvaient pas être désactivés. En mars 2003, le gouvernement avait publié des normes sur les mots de passe pour les comptes d'utilisateur. Ces normes exigent que les comptes d'utilisateur qui sont inactifs depuis 90 jours soient désactivés.

### **Observations**

**4.66** À notre avis, le ministère n'a pas de méthode en vigueur pour s'assurer que les comptes d'utilisateur sont désactivés en temps opportun. Le fait de ne pas désactiver les comptes d'utilisateur inactifs accroît le risque que des utilisateurs non autorisés aient accès à l'information du système Familles NB.

**4.67** Le risque d'accès non autorisé par les utilisateurs qui ne sont plus des employés du ministère et qui n'ont pas de compte Active Directory est faible; toutefois, la désactivation des comptes d'utilisateur inactifs aiderait le ministère à gérer les licences d'utilisation du logiciel et à se conformer aux normes du gouvernement.

**4.68** Pour les utilisateurs qui sont toujours employés au ministère, le risque d'accès non autorisé aux données est plus élevé, car ces employés ont accès à de l'information confidentielle dont ils n'ont pas besoin pour remplir leurs fonctions, ce qui contrevient à la directive en matière de sécurité des systèmes de technologies de l'information du gouvernement. Cette directive exige que l'accès aux systèmes d'information, aux applications et aux ressources informatiques du GNB soit fondé sur les besoins opérationnels de chaque utilisateur.

### **Recommandation**

**4.69 Le ministère devrait désactiver les comptes d'utilisateur de Familles NB après 90 jours d'inactivité.**

### **Réponse du ministère**

**4.70** [Traduction.] *Les comptes Active Directory sont désactivés automatiquement après 30 jours d'inactivité. Les utilisateurs ne peuvent pas ouvrir de session dans le système Familles NB s'ils n'ont pas de compte Active Directory. À notre avis, cette procédure répond*

à l'exigence en matière de sécurité selon laquelle l'accès aux comptes de Familles NB doit être désactivé après 90 jours d'inactivité.

**4.71** En plus, Développement social applique un processus d'examen trimestriel des comptes de Familles NB, selon lequel les comptes sont surveillés de manière active et les comptes qui n'ont pas eu accès au système en 90 jours font l'objet d'un examen régional. Les rapports sont généralement divisés et envoyés aux régions par l'entremise des ARSU (cinq analystes régionaux du soutien des utilisateurs) aux fins d'examen et de suivi. Grâce à cette méthode, les ARSU déterminent les exceptions (p. ex. : directeurs régionaux, gestionnaires de programmes, etc. – essentiellement, des gens qui ont accès au système aux fins de la structure des rapports et pour donner suite aux rares et exceptionnelles demandes reliées au pouvoir de dépenser, mais qui n'ouvrent pas de session dans Familles NB de façon régulière, n'ayant besoin d'y avoir accès qu'en de rares occasions). Il est également demandé aux ARSU de remplir les demandes de modification ou de fermeture de comptes au besoin, à la lumière de ces rapports. C'est ce document qui déclenche la désactivation des comptes de Familles NB.

#### **Recommandation**

**4.72** Le ministère devrait désactiver le compte Active Directory des employés dès qu'ils quittent le ministère.

#### **Réponse du ministère**

**4.73** [Traduction.] À notre avis, il n'est ni possible ni pratique de désactiver les comptes Active Directory dès que les employés quittent le ministère. C'est la raison pour laquelle le processus menant à la désactivation des comptes après 30 jours d'inactivité est en place.

**4.74** À l'heure actuelle, nous nous fions aux ARSU pour qu'ils informent le Service TI des employés qui partent, et les ARSU se fient aux gestionnaires et aux surveillants pour que ceux-ci les informent des départs en temps opportun.

**4.75** Le Service TI désactive les comptes Active Directory dès qu'il est avisé du départ d'employés au moyen des demandes de modification ou de fermeture de comptes. Le processus de désactivation après 30 jours d'inactivité qui est également en place offre une sécurité supplémentaire.

### Résultats de la vérification par sondages de l'échantillon statistique

4.76 Nos travaux ont visé les paiements versés au titre des programmes de protection de l'enfance et des soins de longue durée. Nous avons soumis à une vérification par sondages 28 paiements traités par différentes régions au cours de l'exercice 2010. Le tableau suivant montre les types de paiements vérifiés.

Type de service vérifié	Nombre de paiements vérifiés
Établissement résidentiel pour adulte (ERA)	12
Services à domicile	9
Arrangements d'hébergement en famille de remplacement	2
Tutelle	2
Soutien aux personnes handicapées	2
Protection de l'enfance	1

### Résumé des résultats par région

4.77 Notre échantillon porte sur sept des huit régions du ministère. Nous faisons rapport de nos constatations par région et par critère de vérification. Le tableau suivant montre le nombre de paiements vérifiés pour chaque région et le nombre d'éléments à signaler par région.

Région	Nombre de paiements vérifiés	Nombre d'éléments à signaler
Péninsule acadienne	4	8
Chaleur	3	8
Edmundston	1	0
Fredericton	3	1
Restigouche	2	3
Moncton	7	5
Saint John	8	4
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>29</b>

4.78 Comme on peut le voir dans le tableau, nous avons trouvé un certain nombre d'erreurs dans chaque région, à l'exception de la région d'Edmundston. Notre échantillon statistique n'a produit aucun élément à vérifier par sondages pour la région de Miramichi.

### Résumé des résultats de la vérification par sondages par critère

4.79 Nos critères visant les vérifications par sondages ont porté sur divers aspects, allant du pouvoir de payer et du pouvoir de dépenser à l'admissibilité des clients aux paiements qu'ils reçoivent. Nous avons fondé nos critères sur notre connaissance des programmes du

ministère et des contrôles de système connexes. Nos critères et nos résultats des vérifications par sondages sont résumés dans le tableau suivant.

Type d'élément à signaler/critère	Nombre d'éléments à signaler
Pouvoir de dépenser non approprié	11
Pouvoir de payer non approprié	0
Mauvais code de programme et de compte	0
Mauvaise date de coupure	0
Le paiement ne concorde pas avec le contrat	0
Les documents justificatifs n'appuient pas le paiement	1
Le paiement n'est pas justifié par une demande	0
Le fournisseur de services n'est pas admissible à recevoir un paiement	0
Les documents financiers du client ne sont pas au dossier ou ne sont pas à jour	3
La contribution du client est incorrecte	1
Le plan d'intervention n'est pas à jour	5
L'évaluation pour les soins de longue durée n'est pas au dossier ou n'est pas à jour	4
Les documents d'inspection et de délivrance de permis des ERA sont incomplets	4

**4.80** Nous avons eu le plaisir de ne trouver aucune erreur relative aux critères suivants :

- Pouvoir de payer approprié
- Bons codes de programme et de compte
- Bonne date de coupure
- Le paiement concorde avec le contrat
- Paiement justifié par une demande
- Le fournisseur de services est admissible à recevoir un paiement

***Résumé des résultats de la vérification par sondages par région et par critère***

**4.81** Le tableau suivant montre le nombre d'erreurs par critère visant les vérifications par sondages et par région.

Critère	Saint John	Moncton	Fredericton	Restigouche	Péninsule acadienne	Edmundston	Chaleur
Pouvoir de dépenser non approprié	2	2	1	1	3		2
Les documents justificatifs n'appuient pas le paiement	1	-	-	-	-	-	-
Les documents financiers sur le client ne sont pas au dossier ou ne sont pas à jour		1			1		1
La contribution du client est incorrecte	1						
Le plan d'intervention n'est pas à jour	-	-	-	-	3	-	2
L'évaluation pour les soins de longue durée n'est pas au dossier ou n'est pas à jour				1	1		2
Les documents d'inspection et de délivrance de permis des ERA sont incomplets		2		1			1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

#### Pouvoir de dépenser approprié

**4.82** La directive sur l'autorisation des paiements de la province définit le pouvoir de dépenser ainsi : « l'autorisation de déboursier les fonds du budget approuvé avant de faire un achat ou de prendre un engagement. L'autorisation signifie qu'il y a suffisamment de fonds pour payer l'achat ». Le gouvernement provincial exige que tout paiement soit approuvé par une personne ayant le pouvoir de dépenser avant d'être versé.

**4.83** Les sous-ministres sont tenus de déléguer le pouvoir de dépenser à leur personnel, ce qu'ils font en signant un formulaire de délégation du pouvoir de dépenser dans lequel sont précisées les personnes qui peuvent approuver des achats et la limite de leur pouvoir de dépenser.

**4.84** Pour les paiements dans Familles NB, les employés exercent leur pouvoir de dépenser de façon électronique. Le ministère enregistre dans une table du système une liste des personnes qui ont le pouvoir d'approuver des paiements ainsi que la limite du pouvoir de dépenser de chacune. Seuls les utilisateurs qui figurent dans cette table peuvent approuver des paiements.

**4.85** Dans le cadre de notre vérification, nous avons regardé si chaque paiement dans notre échantillon avait été approuvé par une personne ayant le pouvoir de dépenser approprié, ce que nous avons fait en comparant le pouvoir de dépenser électronique avec les noms sur les formulaires de délégation du pouvoir de dépenser du sous-ministre.

**4.86** Nous avons trouvé 11 cas où le pouvoir de dépenser dans Familles NB ne concordait pas avec le formulaire de délégation du sous-ministre. Il s'agit d'une augmentation importante par rapport à l'année dernière, alors que nous avons trouvé une seule erreur relative au pouvoir de dépenser à la suite de notre vérification par sondages. Dans tous ces cas, le montant approuvé dans Familles NB était supérieur au montant désigné dans le formulaire de délégation du sous-ministre.

**4.87** Sur les 11 cas en question, nous avons trouvé 5 cas où des travailleurs sociaux des soins de longue durée, dont la limite du pouvoir de dépenser est de 700 \$, avaient approuvé pour des ERA des paiements fixes de montants allant de 2 250,83 \$ à 3 546,93 \$ par mois. Nous avons aussi trouvé cinq cas où des administrateurs de cas du système, dont la limite du pouvoir de dépenser est de 700 \$, avaient approuvé pour des ERA des paiements fixes de montants allant de 2 250,83 \$ à 3 546,93 \$ par mois. Le dernier cas est dans la même veine; il s'agit d'un travailleur social des soins de longue durée, dont la limite du pouvoir de dépenser est de 700 \$, qui a approuvé une demande à tarif fixe pour un client afin que cette personne puisse recevoir des soins dans une famille de remplacement à un coût de 2 717,60 \$.

**4.88** Nous comprenons que les employés doivent pouvoir approuver des montants pour les demandes à tarif fixe, mais ce pouvoir devrait être expressément délégué par le sous-ministre au moyen du formulaire de délégation.

### **Recommandation**

**4.89** Nous avons recommandé que le ministère s'assure que tous les employés qui autorisent des paiements ont un pouvoir de dépenser qui leur a été délégué par le sous-ministre au moyen d'un formulaire de délégation du pouvoir de dépenser. Les employés ne devraient pas autoriser des montants qui excèdent les limites autorisées qui leur ont été déléguées par le sous-ministre.

**Réponse du ministère**

**4.90** [Traduction.] *L'analyste régional du soutien des utilisateurs (ARSU) et l'équipe de soutien de Familles NB entrent les limites du pouvoir de dépenser dans la table électronique de Familles NB en fonction du rôle de l'employé. Pour assurer la concordance entre la table électronique et les formulaires de délégation du pouvoir de dépenser signés par le sous-ministre, les services de comptabilité fourniront aux régions une copie de la table électronique aux fins de référence et de validation lorsque les formulaires de délégation seront remplis pour l'exercice 2011-2012.*

## Documents à l'appui des paiements

**4.91** Le ministère offre aux fournisseurs de services la possibilité de présenter leurs factures électroniquement au moyen d'un système de facturation sur le Web. Dans le cadre de notre vérification, nous avons demandé au ministère de communiquer avec des fournisseurs de services et d'obtenir des documents à l'appui de certains paiements électroniques. Nous avons examiné les documents justificatifs pour vérifier s'ils appuyaient les montants payés aux fournisseurs de services.

**4.92** Dans notre échantillon de 28 éléments, le ministère avait versé sept paiements à des fournisseurs ayant présenté des factures électroniques. Nous avons trouvé une erreur parmi ces sept paiements dans la région de Saint John. L'erreur s'est produite parce que le fournisseur de services avait présenté une demande de paiement pour 126 heures de travail. En examinant les documents justificatifs, nous avons déterminé que le fournisseur de services aurait dû facturer seulement 122 heures de travail. L'erreur a donné lieu à un paiement en trop de 57,04 \$ au fournisseur de services.

**4.93** Bien que, dans ce cas, la valeur monétaire du paiement en trop n'e soit pas très élevée, le taux d'erreurs décelées à la suite de notre vérification par sondages est considérable. Dans notre échantillon de 28 paiements, seulement 7 des factures payées étaient des factures électroniques. Une erreur dans un échantillon de sept éléments constitue un taux d'erreurs de 14 %. De plus, pour chacun des deux exercices précédents, nous avons trouvé une erreur dans les paiements des factures électroniques pour un taux d'erreurs d'environ 10 %. Chaque année, nous trouvons systématiquement des erreurs dans ce type de paiements, ce qui nous porte à conclure qu'un taux d'erreurs héritées de 10 % à 14 % existe pour cette catégorie.

**4.94** Le système Familles NB traite plus de 555 000 paiements par année. Ces paiements ne visent pas tous des factures électroniques. Nous estimons qu'environ 43 % ou 238 000 paiements sont versés au

moyen de la facturation électronique. En prenant des taux d'erreurs de 10 % et de 14 % et en supposant une erreur de paiement de 50 \$, nous prévoyons en gros que l'erreur dans le paiement des factures électroniques se chiffre à quelque 1,0 à 1,7 million de dollars.

**4.95** Nous avons fait rapport sur cette question et formulé des recommandations au cours des deux dernières années. D'après notre vérification par sondages de cette année, nous estimons que la stratégie du ministère relativement à la gestion de cette erreur héritée dans le processus de paiement des factures électroniques devrait être revue et modifiée afin de diminuer le niveau d'erreurs.

### **Recommandation**

**4.96 Le ministère devrait revoir et modifier son processus de gestion des paiements électroniques afin que l'erreur héritée de ce processus soit rabaisée à un niveau acceptable.**

### **Réponse du ministère**

**4.97** [Traduction.] *Tous les trimestres, les services de comptabilité produisent un échantillon de vérification de 10 % qui contient des factures électroniques présentées par des fournisseurs au moyen de l'application Web de Familles NB. Pour compléter le processus de validation, les régions sont tenues d'obtenir des documents justificatifs des fournisseurs dans un délai de 30 jours. Si ces conditions ne sont pas remplies, la région retourne le rapport de vérification aux services de comptabilité en leur demandant de corriger les déficiences.*

**4.98** *Le processus opérationnel de la facturation électronique, décrit à la section 6 du document de soutien des utilisateurs du processus opérationnel de la facturation électronique, sera modifié pour inclure une clause de résiliation, comme il est précisé dans l'entente de facturation électronique, un échantillon plus important d'éléments pour la vérification de la non-conformité et une fréquence accrue de vérification.*

### **Documents financiers et contribution du client**

**4.99** Les clients sont tenus de contribuer financièrement aux services qu'ils reçoivent par l'entremise de Familles NB si leur revenu dépasse un certain seuil. Deux documents financiers doivent être remplis pour déterminer le montant de la contribution du client, soit un formulaire de déclaration financière et un formulaire de contribution financière. Le formulaire de déclaration financière est rempli par le client et sert à consigner son revenu. À l'aide de cette information, le ministère remplit un formulaire de contribution financière, qui repose sur une formule préétablie pour calculer le montant de la contribution du client.



**4.100** L'un de nos critères de vérification était de voir si les documents financiers étaient à jour et versés au dossier de chaque client. Nous avons aussi vérifié si le montant de la contribution du client était calculé correctement. En vertu de sa directive, le ministère est tenu d'effectuer une nouvelle évaluation financière du client aux deux ans. Si un client reçoit de l'aide sociale, cette nouvelle évaluation n'est pas nécessaire.

**4.101** Dans les 28 paiements vérifiés, nous avons trouvé trois erreurs reliées aux documents financiers et une erreur reliée à la contribution du client, ce qui est une amélioration importante comparativement aux années précédentes. Les erreurs peuvent être réparties comme suit :

- 3 – documents financiers non à jour;
- 1 – l'information financière n'a pas été entrée dans le système en temps opportun, ce qui a donné lieu à une erreur reliée à la contribution du client.

**4.102** Dans les trois cas, les déclarations financières des clients n'étaient pas à jour. L'information remontait aux années 2000, 2001 et 2003. Dans les trois cas, les clients n'étaient pas tenus de verser une contribution du client.

**4.103** Dans un cas, l'information sur la subvention financière relative à une cliente a été recalculée en octobre 2009, mais l'information n'a pas été entrée dans le système avant janvier 2010. En conséquence, la cliente a contribué en trop aux soins fournis pour les mois d'octobre, de novembre et de décembre. La contribution de la cliente aurait dû être réduite de 11,23 \$ par mois.

### ***Recommandation***

**4.104** Nous avons recommandé que le ministère effectue une nouvelle évaluation financière dans un délai de deux ans pour les clients qui ne reçoivent pas d'aide sociale, comme l'exige la directive. L'information devrait être entrée dans le système en temps opportun.

### ***Réponse du ministère***

**4.105** [Traduction.] *Nous sommes d'accord avec la recommandation.*

Plans d'intervention non à jour

**4.106** Le ministère exige que les plans d'intervention soient remplis chaque année ou selon la fréquence déterminée par le système afin que les services et les besoins des clients soient consignés dans le

système. Un plan d'intervention contribue à assurer que les clients reçoivent le niveau approprié de soins.

**4.107** Dans les 28 paiements que nous avons vérifiés, nous avons trouvé cinq cas dans deux régions où les plans d'intervention des clients n'étaient pas à jour. Il s'agissait des régions de Chaleur et de la Péninsule acadienne.

*Région de Chaleur*

**4.108** Dans deux des trois éléments vérifiés dans cette région, les plans d'intervention n'étaient pas à jour. Les deux plans d'intervention visaient des personnes en établissement résidentiel pour adultes, et leur dernière mise à jour remontait respectivement à avril 2005 et à septembre 2007.

*Région de la Péninsule acadienne*

**4.109** Dans cette région, nous avons constaté que trois des quatre éléments vérifiés avaient un plan d'intervention qui n'était pas à jour. Dans le premier cas, le plan d'intervention visait un client qui recevait des services à domicile, et la dernière mise à jour du plan d'intervention remontait à avril 2007. Pour les deux autres cas, les plans d'intervention visaient des clients en ERA, et leur dernière mise à jour remontait respectivement à septembre 2004 et à septembre 2006.

*Recommandation*

**4.110** **Le ministère devrait s'assurer que les plans d'intervention des clients sont mis à jour annuellement ou selon les exigences du système.**

*Réponse du ministère*

**4.111** [Traduction.] *Nous sommes d'accord avec la recommandation. La section 2.10 du manuel sur les soins de longue durée recommande que des examens de cas soient effectués chaque année. La section 9.1 du manuel du programme de soutien des personnes handicapées précise que des examens de cas doivent être effectués chaque année. Les plans d'intervention devraient être mis à jour à ce moment.*

*Évaluation pour les soins de longue durée*

**4.112** Dans les 28 paiements que nous avons vérifiés, nous avons constaté que l'évaluation pour les soins de longue durée ne se trouvait pas au dossier du client. Nous avons aussi trouvé trois cas où l'évaluation SLD des clients n'était pas à jour et où les examens de cas annuels n'avaient pas été versés au dossier.

**4.113** Pour le client dont le dossier ne contenait pas d'évaluation SLD, nous avons vu une évaluation partielle dans le système, mais le travailleur social n'a pas pu trouver une évaluation complète. On

nous a dit qu'une évaluation serait faite pour ce client dans les six prochains mois.

**4.114** Dans les trois cas pour lesquels l'évaluation n'était pas à jour, nous n'avons vu aucun élément probant montrant que le travailleur social avait été en contact avec les clients depuis la date de leur dernière évaluation en 2007. Deux des ces clients recevaient des soins à domicile, et leurs besoins auraient pu changer au cours des trois dernières années. Le ministère aurait dû effectuer un examen de cas annuel relativement à ces clients.

Région	Évaluations pour soins de longue durée non à jour et examen de cas manquant au dossier du client	Évaluation pour soins de longue durée non fournie
Péninsule acadienne	1	0
Chaleur	2	0
Restigouche	0	1

Documentation des examens de cas annuels

**4.115** Selon les lignes directrices du ministère, un examen de cas annuel devrait être fait pour les clients en établissement résidentiel pour adultes et les clients qui reçoivent des soins à domicile. Les examens de cas et des contacts réguliers avec le client contribuent à faire en sorte que les clients continuent à recevoir des soins dont le niveau est approprié pour répondre à leurs besoins.

**4.116** Dans notre vérification par sondages des années précédentes, nous avons trouvé des situations où les travailleurs sociaux du ministère n'avaient pas eu de contacts avec les clients depuis de nombreuses années, ce qui nous avait menés à nous demander si les clients recevaient effectivement le niveau de soins approprié. Cette année, au cours de notre vérification par sondages des évaluations pour les soins de longue durée, nous avons trouvé des éléments probants dans tous les cas sauf trois montrant que les travailleurs sociaux avaient soit mis l'évaluation pour les soins de longue durée à jour, soit eu des contacts avec le client. Dans 10 cas toutefois, nous ne pouvons dire si ce contact constituait un examen de cas annuel parce que le contact était mal documenté dans le système.

**4.117** Le manuel des directives sur les soins de longue durée donne des conseils sur les aspects à examiner lors des examens de cas annuels, à savoir :

- État du client – Le travailleur social doit évaluer si l'état et les besoins du client sont demeurés les mêmes au cours de l'année écoulée.
- Caractère approprié des services – Le travailleur social doit s'assurer que la méthode de prestation des services SLD au client ou à l'aidant naturel est toujours appropriée.
- Satisfaction du client – Le travailleur social doit déterminer si le client ou l'aidant naturel est satisfait des mesures de soutien et des services actuels.
- Situation financière du client – Le travailleur social doit s'assurer que le client a présenté une copie récente de son avis de cotisation fiscale.

**4.118** Dans notre examen des notes dans Familles NB, nous n'avons vu aucun élément probant montrant que les travailleurs sociaux avaient évalué les quatre aspects décrits ci-dessus dans 10 cas. Nous avons toutefois vu des éléments probants montrant que les travailleurs sociaux avaient communiqué avec les clients et que les plans d'intervention des clients avaient été mis à jour.

#### ***Recommandation***

**4.119** Nous avons recommandé que le ministère effectue régulièrement des examens de cas. L'examen de cas devrait être consigné dans le système Familles NB comme preuve de réalisation de l'examen par le ministère.

#### ***Réponse du ministère***

**4.120** [Traduction.] *Nous sommes d'accord avec la recommandation. La section 2.10 du manuel sur les soins de longue durée recommande que des examens de cas soient effectués chaque année. La section 9.1 du manuel du programme de soutien des personnes handicapées précise qu'un examen de cas doit être fait annuellement. Les examens peuvent être documentés dans Familles NB au moyen du registre des événements.*

#### ***Recommandations***

**4.121** Nous avons recommandé que les travailleurs sociaux évaluent et consignent l'état du client, le caractère approprié des services, la satisfaction du client à l'égard du soutien et la situation financière du client lors de l'examen de cas annuel.

**4.122** Nous avons recommandé que le ministère élabore un formulaire ou un modèle pour aider les travailleurs sociaux à

**consigner l'information qui doit être recueillie lors des examens de cas annuels des clients.**

**4.123** Nous avons recommandé que le ministère s'assure que tous les travailleurs sociaux reçoivent une formation adéquate sur la réalisation et la consignation des examens de cas annuels des clients.

**Réponse du ministère**

**4.124** [Traduction.] *Nous sommes d'accord avec les recommandations. Le ministère doit uniformiser le processus. Nous sommes en train de mettre au point un modèle pour la réalisation de sondages annuels auprès des clients, sondages qui comprendront des questions sur la satisfaction du client, l'état du client, le caractère approprié des services et l'information financière du client. Ces sondages pourraient servir à indiquer s'il est nécessaire de réaliser une évaluation ou un examen complet. L'utilisation du modèle sera abordée dans la formation donnée au personnel qui s'occupe des programmes de soins de longue durée et de soutien des personnes handicapées.*

Documents d'inspection et de délivrance de permis des établissements résidentiels pour adultes

**4.125** Le ministère est tenu d'inspecter tous les établissements résidentiels pour adultes (ERA) avant d'accorder un permis à l'établissement. Ce permis s'appelle un certificat d'agrément. Les normes du ministère exigent une inspection annuelle complète au moins 60 jours avant la date d'expiration du certificat. Cette période de 60 jours donne aux ERA du temps pour remédier aux aspects non conformes avant l'expiration du certificat. Si un ERA présente des aspects non conformes aux normes et que son certificat est à la veille d'expirer, le ministère peut accorder un permis provisoire valide pour six mois. Ce délai donne le temps à l'ERA de corriger les problèmes de non-conformité et au ministère de faire une nouvelle visite à l'ERA pour s'assurer que tous les problèmes importants de non-conformité sont corrigés avant de renouveler le certificat d'agrément.

**4.126** Dans le cadre de notre vérification, nous nous assurons que les ERA font l'objet d'inspections et détiennent un permis, comme l'exige la directive du ministère. Nous avons examiné tous les documents d'inspection et de délivrance de permis qui nous ont été fournis pour les 12 paiements de notre échantillon qui avaient trait à des ERA. Nous avons relevé quatre éléments à signaler, que nous traitons dans les paragraphes qui suivent.

**Région de Chaleur**

**4.127** Nous avons trouvé un cas dans cette région où un établissement a fonctionné sans permis pendant quatre mois. Le

certificat d'agrément de l'ERA avait expiré en février 2009, et un nouveau permis a été délivré en juillet 2009 seulement. Le ministère a déclaré que le poste d'inspecteur est resté vacant pendant un certain temps et que l'inspection des ERA avait pris du retard.

#### *Région de Restigouche*

**4.128** Nous avons trouvé un cas dans cette région où un établissement a fonctionné sans permis pendant cinq mois. Dans ce cas, le certificat d'agrément de l'ERA avait expiré en août 2009, et un nouveau permis a été délivré en février 2010 seulement. Le ministère a déclaré que la région connaissait un arriéré des inspections et qu'elle venait tout juste de rattraper le retard.

#### *Région de Moncton*

**4.129** Nous avons trouvé dans cette région un cas où le ministère avait délivré un certificat d'agrément même si un certain nombre d'infractions avaient été consignées sur le formulaire d'inspection standard visant l'ERA. Nous n'avons vu aucun élément probant montrant que l'exploitant de l'ERA avait corrigé les infractions.

**4.130** Nous avons trouvé un cas où l'exploitant de l'ERA n'avait pas rempli le formulaire de demande standard, mais où le ministère avait délivré un certificat d'agrément.

#### *Recommandations*

**4.131** Nous avons recommandé que le ministère remplisse et reçoive tous les documents de délivrance du permis avant d'accorder un certificat d'agrément à l'ERA.

**4.132** Nous avons recommandé que le ministère s'assure que tous les ERA font l'objet d'une inspection au moins 60 jours avant l'expiration de leur certificat d'agrément.

**4.133** Nous avons recommandé que le ministère s'assure que les certificats d'agrément sont délivrés en temps opportun.

#### *Réponse du ministère*

**4.134** [Traduction.] *Développement social a récemment achevé une phase de transition importante avec plusieurs nouveaux coordonnateurs d'établissements résidentiels pour adultes. On s'attend à ce que la situation s'améliore très bientôt.*

#### **Système de paie du gouvernement (SIRH) Contexte**

**4.135** Le Système de paie du gouvernement (SIRH) est un autre système important de la province que nous contrôlons par sondages chaque année. Le Bureau des ressources humaines (BRH) exploite ce système, qui traite les transactions de paie pour la fonction publique et les régimes de retraite.

**4.136** Notre vérification par sondages comporte deux parties :

- Nous documentons et vérifions les contrôles à la Direction du service d'information sur les ressources humaines (la direction) du BRH. Cette direction est chargée de l'exploitation du SIRH et établit les mécanismes de contrôle centraux pour la feuille de paie des fonctionnaires et des employés occasionnels du gouvernement.
- Nous documentons et vérifions les contrôles dans deux ou trois ministères. De plus, nous choisissons et vérifions un échantillon de transactions de paie relativement à ces ministères. Chaque année, nous choisissons des ministères différents pour nous assurer de visiter tous les ministères en rotation. Cette année, nous avons retenu le ministère de la Santé et le ministère du Développement social.

**4.137** La feuille de paie du personnel enseignant de la province est exclue de notre contrôle par sondages. Les enseignants sont payés à partir d'un autre système exploité par le ministère de l'Éducation. Nous nous appuyons sur le travail du Bureau du contrôleur pour ces paiements. Le Bureau du contrôleur effectue des contrôles par sondages détaillés sur la masse salariale des districts scolaires, et nous examinons cette vérification pour nous en servir dans la préparation de notre opinion du vérificateur.

### Constatations générales

**4.138** Cette année, nous avons formulé des recommandations dans les domaines suivants :

- Autorisation des documents de contrôle de production
- Accès à l'environnement de production du serveur Genesys

### Autorisation des documents de contrôle de production *Question*

**4.139** Le personnel du SIRH n'approuve pas toujours les documents de contrôle de production pour les demandes de modifications avant de les envoyer à Bell Aliant, le fournisseur de services du centre de données. Ces documents autorisent Bell Aliant à faire déployer les programmes dans l'environnement de production. Le fait d'envoyer des documents de contrôle de production non approuvés augmente le risque que des modifications non autorisées aux codes de programmes soient déployées dans l'environnement de production.

### Constatations

**4.140** Au cours de notre vérification, nous avons contrôlé par sondages cinq demandes de modifications au SIRH. Nous avons découvert un cas où aucune approbation ne figurait sur les documents de contrôle de production de la demande de modification. Nous avons discuté de l'erreur avec le gestionnaire de l'équipe technique



et, comme il venait tout juste d'entrer en fonction, il ne savait pas qu'il fallait quand même que quelqu'un approuve les documents de contrôle de production.

***Discussion avec la direction***

**4.141** Nous avons discuté de la question avec le directeur par intérim du SIRH. Il croit qu'il s'agit d'une erreur isolée qui est attribuable à une période durant laquelle le poste de gestionnaire de l'équipe technique était vacant et la réaffectation des fonctions parmi les autres membres du personnel n'avait pas encore été précisée. Il estime que le gestionnaire de l'équipe technique devrait approuver les documents de contrôle de production. Le directeur par intérim a avisé Bell Aliant qu'il ne doit pas déployer de programmes dans l'environnement de production avant que les documents du contrôle de production soient signés par le gestionnaire de l'équipe technique, le directeur par intérim ou le gestionnaire du service gouvernemental de la paie.

***Recommandation***

**4.142** Nous avons recommandé que le BRH s'assure que le personnel approprié du SIRH approuve les documents de contrôle de production pour les demandes de modifications avant que le SIRH les envoie à Bell Aliant afin d'autoriser le déploiement des programmes dans l'environnement de production.

***Réponse du ministère***

**4.143** [Traduction.] *Des mesures ont déjà été prises relativement à votre recommandation sur l'approbation des documents du contrôle de production.*

**Accès à l'environnement de production du serveur Genesys**  
**Question**

**4.144** Le directeur par intérim du SIRH a un accès en écriture à l'environnement de production du serveur Genesys. Permettre l'accès en écriture à l'environnement de production du serveur Genesys augmente le risque que des codes de programme non autorisés et incorrectement testés soient ajoutés à l'environnement de production.

***Constatations***

**4.145** En mars 2009, le SIRH a mis en service un nouveau serveur et une nouvelle version du logiciel Genesys pour le calcul de la feuille de paie des employés. Au cours de notre vérification au SIRH, nous avons déterminé que le directeur par intérim de la direction a un accès complet à l'environnement de production du serveur Genesys. Avant que ce nouvel environnement et que ces nouvelles procédures de soutien soient mis en œuvre, seuls les employés autorisés de Bell Aliant avaient accès à l'environnement de production, car ce code de programme était stocké dans l'ordinateur central. Ces employés de Bell Aliant modifiaient le code de l'environnement de production



uniquement lorsqu'ils recevaient les documents de contrôle de production du SIRH les autorisant à ajouter un code de programme précis à l'environnement de production.

### ***Discussion avec la direction***

**4.146** Nous avons discuté de la question avec le directeur par intérim à la direction, qui est d'avis qu'avoir un accès en écriture à l'environnement de production est une nécessité opérationnelle qui permet de configurer et de tester efficacement la mise en œuvre pré-production de la phase II du système. Une fois la phase II en œuvre, le directeur par intérim n'aura plus besoin d'avoir accès à l'environnement de production. Nous sommes d'avis que le fait d'accorder à des personnes autres que le personnel de Bell Aliant un accès en écriture à l'environnement de production compromet les mécanismes de contrôle de la sécurité qui protègent l'intégrité du code du système.

### ***Recommandation***

**4.147** **Nous avons recommandé que seuls les employés autorisés de Bell Aliant aient accès en écriture à l'environnement de production du serveur Genesys.**

### ***Réponse du ministère***

**4.148** [Traduction.] *Nous convenons qu'il s'agissait d'une situation de courte durée attribuable aux travaux reliés à la phase II de la mise à niveau de Genesys.*

## **Système de l'Assurance-maladie**

### ***Contexte***

**4.149** Le système de l'Assurance-maladie est un autre système important du gouvernement provincial que nous contrôlons par sondages chaque année. Le ministère de la Santé exploite ce système, qui traite des transactions d'une valeur approximative de 270 millions de dollars sous forme de paiements pour les médecins. L'assurance procurée par la vérification en ce qui concerne ce système est obtenue en majeure partie au moyen d'un échantillon statistique de transactions.

### ***Constatations générales***

**4.150** Cette année, nous avons formulé des recommandations dans les domaines suivants :

- Pouvoir de dépenser approprié
- Exactitude arithmétique des paiements

### **Pouvoir de dépenser approprié**

**4.151** Nous avons relevé un cas au cours de notre vérification par sondages du système de l'Assurance-maladie où le paiement n'était pas appuyé par un pouvoir de dépenser correctement documenté. L'erreur s'est produite parce que l'employé a signé pour une activité

qui ne figurait pas sur le formulaire de délégation du pouvoir de dépenser visant cet employé.

**4.152** Le ministère a indiqué qu'il s'agissait d'un nouveau code d'activité créé durant l'exercice et que le formulaire de délégation du pouvoir de dépenser de l'employé n'avait pas été mis à jour. Le ministère a indiqué qu'il s'assurerait que le formulaire est mis à jour pour tenir compte des changements qui ont eu lieu depuis sa dernière mise à jour.

#### *Recommandations*

**4.153** Nous avons recommandé que le ministère s'assure que le formulaire de délégation est mis à jour durant l'exercice pour tenir compte des changements dans la responsabilité de signer.

**4.154** Nous avons aussi recommandé que le ministère s'assure que les documents sont signés par un signataire autorisé avant le versement du paiement.

#### *Réponse du ministère*

**4.155** [Traduction.] *Nous avons mis à jour les formulaires de cette année pour indiquer le pouvoir de dépenser actuel des utilisateurs.*

#### **Exactitude arithmétique des paiements**

**4.156** Nous avons aussi relevé au cours de notre vérification un cas où le calcul du montant d'un paiement était erroné, ce qui a donné lieu à un paiement en trop de 232 \$ versé à un médecin. L'erreur s'est produite parce que le médecin avait reçu la prime après les heures normales de travail, alors que l'heure sur la demande de remboursement indiquait que la prime après les heures normales de travail n'aurait pas dû s'appliquer.

**4.157** En discutant avec le personnel, nous avons appris qu'il existe un champ pour inscrire l'heure dans le système, mais que le système n'est pas en mesure de le lire. En conséquence, à moins que la demande de remboursement soit traitée manuellement ou que le système la désigne comme une demande à évaluer, le système paie le montant que le médecin a facturé.

**4.158** Le personnel a déclaré qu'il apporterait un redressement à cette demande de remboursement pour recouvrer le paiement en trop.

#### *Recommandations*

**4.159** Nous avons recommandé que le ministère examine si une validation informatique dans le champ de l'heure est possible afin que le ministère paie les primes après les heures normales de travail uniquement lorsque le médecin y est admissible.

**4.160** Nous avons aussi recommandé que le ministère redresse la demande de remboursement que nous avons relevée dans notre échantillon afin de recouvrer le paiement en trop.

***Réponse du ministère***

**4.161** [Traduction.] *Nous avons pris des mesures pour que la validation du champ Heure soit lue et calculée dans le nouveau système pour assurer l'exactitude des paiements. La demande de remboursement pour laquelle notre système actuel n'a pas calculé le paiement moins élevé a été redressée pour indiquer les bons honoraires.*