Veterans Affairs Canada
Anciens Combattants Canada

Vérification des remises

Final : Mai 2012

Canada

Remerciements

L’équipe de la vérification tient à remercier les employés d’Anciens Combattants Canada pour leur appui et leur contribution.

Table des matières

SOMMAIRE ..... **i**

1.0 CONTEXTE **1**

2.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION **3**
2.1 Objectifs de la vérification 3
2.2 Portée 3
2.3 Méthode 3
2.4 Énoncé d'assurance 4

3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION **5**
3.1 Observations, recommandations et plans d'action de la direction 5
3.1.1 Orientation de la politique 5
3.1.2 Documents justificatifs 8
3.1.3 Délai 10
3.1.4 Rapports 12
3.1.5 Autres moyens d'améliorer l'efficience 13
3.2 Opinion de vérification 14

4.0 DISTRIBUTION **15**

Annexe A – Classement du risque en fonction des recommandations et de l'opinion de vérification **16**

Annexe B – Critères de vérification **17**

Annexe C – Aperçu de l'examen des dossiers **18**

SOMMAIRE

Un trop-payé survient lorsque des prestations sont versées à un bénéficiaire qui n'y a pas droit ou lorsque les prestations versées sont supérieures à celles auxquelles un bénéficiaire a droit. Lorsqu'un trop-payé a été repéré, la Direction générale des finances peut décider de recouvrer ou de radier le trop-payé, elle peut y renoncer ou procéder à une remise du trop-payé. La remise suppose l'annulation ou la libération de tout montant de créance, d'impôt, de droits ou de pénalité dont le recouvrement peut être poursuivi en justice. Il est possible de procéder à une remise dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- le trop-payé ne peut pas être recouvré dans un avenir raisonnablement prévisible;
- les frais administratifs liés au recouvrement du trop-payé risquent d'être égaux ou supérieurs au montant à recouvrer;
- le remboursement du trop-payé causerait un préjudice à la personne ou au bénéficiaire;
- le trop-payé résulte d'une erreur administrative, d'un retard ou de la méprise d'un agent ou d'un employé de l'administration publique fédérale.

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2011, Anciens Combattants Canada a approuvé 134 remises totalisant 763 865 $. Il peut y avoir des remises de trop-payé dans le cadre de différents programmes d'Anciens Combattants Canada, y compris le Programme de prestations d'invalidité, le Programme d'indemnité d'invalidité, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le Programme des allocations aux anciens combattants et le Programme de soutien pour perte de revenus. Ces trop-payés sont habituellement causés par des changements non signalés en ce qui concerne l'état civil, le revenu ou le logement. Les remises relatives au Programme pour l'autonomie des anciens combattants et au Programme des allocations aux anciens combattants, qui sont gérés dans les régions, sont traitées par le bureau régional de Kirkland Lake. Toutes les autres remises sont traitées par l'Administration centrale.

L'objectif de la présente vérification était de s'assurer que les processus de remise actuels à Anciens Combattants Canada sont conformes à la politique du Conseil du Trésor. Outre les entrevues, les vérifications sur place et l'examen de la documentation, un échantillon contenant la moitié des opérations de remise traitées a été examiné. La portée de la vérification couvrait toutes les remises rapportées dans les comptes publics de 2010-2011.

Avis du vérificateur

L'équipe de vérification est d'avis que les mesures de contrôle internes, le cadre de gouvernance et de gestion des risques en ce qui concerne les remises doivent être améliorés. Les résultats de la vérification indiquent que toutes les opérations de remise étaient appropriées. La majorité d'entre elles n'était toutefois pas suffisamment étayée dans les dossiers ou n'avait pas été traitée en temps opportun.

Recommandations :

Recommandation 1

Il est recommandé que le directeur général des finances simplifie le processus de remise pour les trop-payés de faible valeur. (Essentiel)

Mesure corrective à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date d'échéance
La Direction des finances à Kirkland Lake utilisera le formulaire VAC 515 plutôt que le formulaire VS 1004. Cette mesure permettra à la Direction des finances de Kirkland Lake de terminer l'exercice financier en suivant la procédure en vigueur et de finir les tâches en cours en utilisant le même formulaire.	Gestion des paiements et des recouvrements	Avril 2012
Les remises de nature semblable d'une valeur inférieure à 1 000 $ seront regroupées lorsqu'il y en a plusieurs à traiter pendant la même période. Ces remises seront approuvées en utilisant un même formulaire.	Gestion des paiements et des recouvrements	Mai 2012

Recommandation 2

Il est recommandé que le directeur général des finances fournisse des directives quant aux circonstances dans lesquelles il faut consulter le personnel du programme pour toutes les remises de grande valeur. (Essentiel)

Mesure corrective à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date d'échéance
Comptabilité du Portefeuille fournira, au nom du directeur général des finances, des directives quant aux circonstances dans lesquelles il faut consulter le personnel du programme.	Comptabilité du Portefeuille	Avril 2012

Recommandation 3 **Il est recommandé que le directeur général des finances s'assure que le document d'approbation de la remise consigné dans le dossier de l'ancien combattant est accompagné de documents justificatifs suffisants. (Critique)**		
Mesure corrective à prendre	**BPR (Bureau de première responsabilité)**	**Date d'échéance**
Des directives seront fournies indiquant quels documents pertinents à l'analyse du trop-payé et à la remise doivent être placés dans le dossier de l'ancien combattant. Grâce à cette mesure, il y aura une trace écrite vérifiable pour s'assurer que la Direction des finances se conforme à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux directives du Conseil du Trésor.	Comptabilité du Portefeuille	Mai 2012

Recommandation 4 **Il est recommandé que le directeur général des finances procède rapidement au traitement des dossiers de remise accumulés. (Essentiel)**		
Mesure corrective à prendre	**BPR (Bureau de première responsabilité)**	**Date d'échéance**
Les dossiers de remise accumulés seront examinés afin de répertorier les remises selon le programme, le retard et le motif. La priorité sera accordée au traitement des dossiers affichant le plus grand retard afin d'éliminer l'accumulation au cours du prochain exercice financier.	Gestion des paiements et des recouvrements	Mai 2012
Le bureau de Charlottetown continuera de s'assurer que les nouveaux dossiers de remise sont traités rapidement.	Gestion des paiements et des recouvrements et Comptabilité du Portefeuille	Continu

Recommandation 5 **Il est recommandé que le directeur général des finances assure un suivi de toutes les opérations de remise pour cerner les erreurs systémiques et prendre rapidement des mesures correctives. (Essentiel)**		
Mesure corrective à prendre	**BPR (Bureau de première responsabilité)**	**Date d'échéance**
Les erreurs systémiques seront portées à l'attention des gestionnaires et du personnel responsables des programmes, et le nombre d'erreurs par cause fondamentale sera indiqué.	Comptabilité du Portefeuille	Avril 2012

Énoncé d'assurance

Selon le jugement professionnel de la dirigeante principale de la vérification, les procédures de vérification et les preuves recueillies étaient suffisantes et appropriées pour appuyer un niveau d'assurance élevé quant au caractère adéquat de l'opinion fournie dans le présent rapport. Cette opinion est fondée sur la comparaison entre la situation au moment de la vérification et les critères de vérification établis et convenus avec la direction et ne s'applique qu'à l'entité, au processus et au système examinés. Les éléments de preuve ont été recueillis conformément aux politiques, directives et normes du Conseil du Trésor en ce qui concerne la vérification interne, et les procédures utilisées satisfont aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les éléments de preuve recueillis étaient suffisants pour offrir à la haute direction un niveau d'assurance élevé quant à l'opinion formulée dans le présent rapport.

Signature de la dirigeante principale de la vérification

L'original a été signé par *le 3 mai 2012*

_____ _____

Murielle Belliveau
Dirigeante principale de la vérification
Anciens Combattants Canada

Date

L'équipe de vérification était constituée des personnes suivantes :

Jonathan Adams, directeur, Vérification et Évaluation
Bob Parsons, gestionnaire, Vérification et Évaluation
Lana Wright, agente, Vérification et Évaluation

1.0 CONTEXTE

Un trop-payé survient lorsque des prestations sont versées à un bénéficiaire qui n'y a pas droit ou lorsque les prestations versées sont supérieures à celles auxquelles un bénéficiaire a droit. De façon générale, les trop-payés sont repérés par le personnel qui travaille dans le secteur des programmes. Lorsqu'un trop-payé est repéré, la Direction générale des finances est informée afin que des mesures appropriées soient prises pour traiter le trop-payé. La Direction générale peut prendre une des quatre mesures suivantes :

1. Recouvrer le trop-payé

La Direction générale des finances peut recouvrer le montant total sous forme de montant forfaitaire si possible ou en établissant un calendrier de remboursement avec l'ancien combattant selon lequel certaines sommes seront déduites de ses prestations pendant un certain temps.

2. Radier le trop-payé

La radiation est une mesure comptable qui s'applique principalement aux créances irrécouvrables. Elle n'annule pas la dette, ne libère pas le débiteur de l'obligation de payer et n'enlève pas à l'État le droit de prendre de futures mesures de recouvrement.

3. Renoncer au trop-payé

La renonciation signifie éliminer la créance, enlever à l'État le droit de la rétablir et permettre à l'État et au débiteur de supprimer les montants dus de leurs comptes.

4. Remise du trop-payé

La remise s'apparente à la renonciation et suppose l'annulation ou la libération de tout montant de créance, d'impôt, de droits ou de pénalité dont le recouvrement peut être poursuivi en justice. Elle diffère de la renonciation en ce qu'elle se rapporte à des dépenses budgétaires alors que la renonciation se rapporte à des dépenses non budgétaires.

Le gouvernement du Canada a établi des dispositions pour la remise de trop-payé dans les cas suivants :

- le trop-payé ne peut pas être recouvré dans un avenir raisonnablement prévisible;
- les frais administratifs liés au recouvrement du trop-payé risquent d'être égaux ou supérieurs au montant à recouvrer;

- le remboursement du trop-payé causerait un préjudice à la personne ou au bénéficiaire;
- le trop-payé résulte d'une erreur administrative, d'un retard ou de la méprise d'un agent ou d'un employé de l'administration publique fédérale.

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2011, 134 trop-payés ont fait l'objet de remises totalisant 763 865 $. Comme l'indique le tableau 1 ci-dessous, la valeur et le nombre de remises ont augmenté régulièrement au cours de quatre des cinq dernières années. En 2010-2011, la valeur et le nombre de remises ont diminué. Cependant, une accumulation de plus de 200 remises pourrait entraîner une importante augmentation de ces données si elles avaient toutes été traitées.

Tableau 1 – Remises traitées (2006 – 2010)

Exercice financier	Montant	Nombre
2010-2011	763 865 $	134
2009-2010	813 669 $	247
2008-2009	511 716 $	222
2007-2008	425 547 $	193
2006-2007	458 039 $	174

Source : Direction générale des finances.

Les remises sont traitées à l'Administration centrale et à Kirkland Lake. Les remises pour le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et le Programme des allocations aux anciens combattants, qui sont gérés par les bureaux régionaux, sont traitées par le bureau régional de Kirkland Lake. Les remises de plus de 5 000 $ pour le Programme des allocations aux anciens combattants et le PAAC sont envoyées à l'Administration centrale aux fins d'approbation et retournées à Kirkland Lake aux fins de classement.Toutes les autres remises sont traitées par l'Administration centrale.

2.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION

2.1 Objectifs de la vérification

Les objectifs de la vérification sont les suivants :

1. Déterminer si Anciens Combattants Canada (ACC) se conforme aux politiques, aux règlements et aux procédures en matière de remise des trop-payés.

2. Cerner des moyens de corriger les problèmes systématiques qui causent des trop-payés.

Les critères de vérification sont présentés à l'annexe B.

2.2 Portée

La vérification se limitait aux remises qui ont été rapportées dans les comptes publics de 2010-2011. Les contrôles liés au processus ont été examinés de même que la nature et l'origine des erreurs entraînant les trop-payés. Toutefois, tout trop-payé qui aurait dû être inscrit comme une remise, mais qui n'a pas été rapporté n'était pas visé par la présente vérification. Ces remises non rapportées seront examinées dans le cadre d'une vérification future des trop-payés. La planification de la vérification a commencé en septembre 2011, et l'analyse a pris fin en janvier 2012.

2.3 Méthode

La présente vérification a été menée conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de la vérification interne définies par l'Institut des vérificateurs internes, comme l'exige la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor. Pour atteindre les objectifs de la vérification, les méthodes suivantes ont été utilisées :

- Entrevues avec des employés de l'Administration centrale d'ACC et du bureau régional des finances de Kirkland Lake afin de comprendre le processus actuel de remise et de recueillir les données nécessaires à la vérification.

- Les vérificateurs ont examiné avec le personnel de l'AC d'ACC toutes les étapes du processus de traitement des remises afin de bien le comprendre. Cet examen a également permis à l'équipe de vérification d'évaluer l'efficience et l'efficacité de ce processus.

- Nous avons choisi au hasard un échantillon non statistique de 67 remises (la moitié de la population) parmi les 134 remises traitées au cours de l'exercice financier 2010-2011. Cet échantillon a permis à l'équipe de vérification d'évaluer si le traitement de ces dernières était approprié, de quel programme elle provenait, la cause du trop-payé et le délai de traitement.
- Les documents à l'appui ont été examinés, notamment des politiques, des procédures, des directives et des processus opérationnels. Cet examen a permis de déterminer si le personnel avait accès aux politiques et aux procédures afin de traiter les transactions de remise adéquatement, rapidement et conformément à la politique.

2.4 Énoncé d'assurance

Selon le jugement professionnel de la dirigeante principale de la vérification, les procédures de vérification et les preuves recueillies étaient suffisantes et appropriées pour appuyer un niveau d'assurance élevé quant au caractère adéquat de l'opinion fournie dans le présent rapport. Cette opinion est fondée sur la comparaison entre la situation au moment de la vérification et les critères de vérification établis et convenus avec la direction et ne s'applique qu'à l'entité, au processus et au système examinés. Les éléments de preuve ont été recueillis conformément aux politiques, directives et normes du Conseil du Trésor en ce qui concerne la vérification interne, et les procédures utilisées satisfont aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les éléments de preuve recueillis étaient suffisants pour offrir à la haute direction un niveau d'assurance élevé quant à l'opinion formulée dans le présent rapport.

3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

3.1 Observations, recommandations et plans d'action de la direction

3.1.1 Orientation de la politique

Il y a pour chacun des principaux programmes d'ACC des dispositions qui définissent clairement les conditions nécessaires qui doivent être réunies pour procéder à une remise. Ces politiques en matière de remise s'harmonisent au *Règlement sur la radiation des créances*, à la *Directive sur la gestion des comptes débiteurs* du Conseil du Trésor et à la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP). L'information était à jour, rapide d'accès dans l'intranet, et le personnel se conformait à ces politiques.

Le Manuel de la délégation des pouvoirs explique clairement qui a l'autorité d'approuver les remises selon la valeur de celles-ci. Pendant l'examen des dossiers, l'équipe de vérification a confirmé que les employés se conformaient à l'application des pouvoirs délégués dans tous les cas. Pour l'exercice financier 2010-2011, les remises suivantes ont été approuvées à divers niveaux de pouvoirs délégués.

Tableau 2 – Remises approuvées selon le poste (2010/2011)

Position	Pouvoir délégué	Nombre de remises
Sous-ministre*	Plein pouvoir	-
Sous-ministre adjoint*	Plein pouvoir	4
Directeur général, Direction générale des finances*	Jusqu'à 25 000 $	20
Chef, Comptabilité du Portefeuille	Jusqu'à 10 000 $	41
Directeur régional, Finances	Jusqu'à 5 000 $	6
Directeur, Finances, Hôpital Sainte-Anne	Jusqu'à 5 000 $	4
Directeur, Services financiers	Jusqu'à 5 000 $	3
Chef, Paiements des programmes	Jusqu'à 2 500 $	9
Chef, Prestations financières et trop-payés	Jusqu'à 1 000 $	47
Total		**134**

* Remarque : *Requiert un examen complet du dossier et une recommandation du coordonnateur, Contrôle des fraudes et recouvrement de créances*.

Une des dispositions concernant la remise d'un trop-payé établit que les frais administratifs liés au recouvrement du trop-perçu risquent d'être égaux ou supérieurs au montant à recouvrer. En 2010-2011, il y a eu 42 remises de trop-payé de faible valeur (soit 30 % de l'ensemble des remises traitées) pour lesquelles les frais administratifs liés au recouvrement du trop-payé étaient supérieurs au montant à recouvrer. Il serait plus rentable de rationaliser le processus pour ces remises de faible valeur.

L'équipe de vérification a cerné des lacunes dans les politiques relatives aux programmes quant aux circonstances dans lesquelles le personnel des Finances devrait consulter le personnel du programme visé. Par exemple, en vertu de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (LMRIMVFC), il faut une recommandation du directeur, Direction de l'exécution des programmes, pour procéder à une remise de 10 000 $ ou plus, alors que selon les directives sur les remises de trop-payé du PAAC, il faut consulter l'agent de comptabilité générale du bureau régional pour les recouvrements, mais pas pour les remises. Le message doit être clair et uniforme en ce qui concerne les différences entre les politiques relatives aux programmes susmentionnées. Pour les remises de plus grande valeur, la consultation avec le secteur de programme permettrait de valider les faits justifiant une décision relative à une remise prise par la Direction générale des finances et de mettre en place une mesure de contrôle de la qualité.

Recommandation 1

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale des finances, simplifie le processus de remise pour les trop-payés de faible valeur. (Essentiel)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	Bureau de première responsabilité	Date d'échéance
La Direction des finances à Kirkland Lake utilisera le formulaire VAC 515 plutôt que le formulaire VS 1004. Cette mesure permettra à la Direction des finances de Kirkland Lake de terminer l'exercice financier en suivant la procédure en vigueur et de finir les tâches en cours en utilisant le même formulaire.	Gestion des paiements et des recouvrements	Avril 2012
Les remises de nature semblable d'une valeur inférieure à 1 000 $ seront regroupées lorsqu'il y en a plusieurs à traiter pendant la même période. Ces remises seront approuvées en utilisant un même formulaire.	Gestion des paiements et des recouvrements	Mai 2012

Recommandation 2

Il est recommandé que le directeur général des finances fournisse des directives quant aux circonstances dans lesquelles il faut consulter le personnel du programme pour toutes les remises de grande valeur. (Essentiel)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	Bureau de première responsabilité	Date d'échéance
Comptabilité du Portefeuille fournira, au nom du directeur général des finances, des directives quant aux circonstances dans lesquelles il faut consulter le personnel du programme.	Comptabilité du Portefeuille	Avril 2012

3.1.2 Documents justificatifs

Des documents justificatifs adéquats sont nécessaires pour les opérations de remise afin de pouvoir retracer la cause du trop-payé et de savoir comment la décision de procéder à une remise a été prise et aussi afin de maintenir une communication appropriée avec l'ancien combattant.

L'absence de document justificatif était due au fait que le personnel n'avait pas reçu de directives claires sur l'information à conserver au dossier. Étant donné qu'il n'avait pas reçu de directive, le personnel des finances du bureau de Kirkland Lake suivait la Politique d'ACC relative au contenu des dossiers des clients dans les bureaux régionaux (2010) qui indique ce qui suit : « Les dossiers de client aux BR ont pour but de consigner les documents des transactions effectuées relativement aux avantages et aux services médicaux, aux activités de réadaptation et aux activités du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ainsi que les demandes de renseignements généraux sur les prestations, qui sont tous des services administrés au sein des bureaux régionaux et de district d'ACC ». Cette politique n'aborde pas la question des remises, alors le personnel ne consignait pas ces renseignements. La Politique sur la gestion de l'information du Conseil du Trésor requiert toutefois que les décisions soient documentées et qu'il soit possible de les consulter aux fins de vérification et d'évaluation indépendantes.

De plus, deux formulaires différents étaient utilisés pour le traitement des remises. À l'Administration centrale, on utilisait le formulaire VAC 515 alors qu'au bureau de Kirkland Lake le formulaire VS 1004 était utilisé. En ce qui concerne les formulaires VS 1004 examinés, dans 67 % des cas le motif de la remise n'était pas clairement indiqué. Ce formulaire est maintenant de moins en moins utilisé pour les remises, les captures d'écran du RPSC affichant les motifs du trop-payé constituent plutôt les documents justificatifs ainsi qu'une lettre de lot pour obtenir l'approbation de la personne possédant les pouvoirs délégués. Le motif de chaque remise devrait être clairement indiqué dans la lettre de lot.

Une autre incohérence constatée est que les remises de plus de 5 000 $ traitées à l'Administration centrale sont consignées sous l'onglet « Retenues » dans le RPSC. Cependant, l'intention première de cet onglet n'était pas d'y consigner les trop-payés, les recouvrements, les radiations et les remises pour les transactions du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS). Les trop-payés et les remises liés aux programmes et traités dans le SFTDSS sont saisis à titre d'information seulement dans une note sur le client dans le RPSC. Toutefois, les remises consignées dans le SFTDSS peuvent être oubliées lorsqu'elles ne sont pas saisies sous l'onglet

« Retenues » du RPSC. Il peut être difficile d'avoir un aperçu complet des remises relatives à un ancien combattant ou pour l'ensemble du Ministère s'il faut les retracer séparément.

Au bureau de Kirkland Lake, le personnel utilise deux méthodes différentes pour consigner les documents d'approbation d'une remise. Pour les remises de 1 000 $ et plus, les documents d'approbation sont consignés dans le dossier de l'ancien combattant. Pour les remises inférieures à 1 000 $, les documents d'approbation sont consignés séparément. À l'Administration centrale, tous les documents d'approbation sont consignés dans le dossier de l'ancien combattant.

La communication avec l'ancien combattant relativement au trop-payé et à la remise était suffisante. Pour les transactions relatives à une remise, 70 % des dossiers contenait une copie d'une lettre envoyée à l'ancien combattant concernant l'existence du trop-payé ou de la remise. Les autres transactions pour lesquelles il n'y avait pas de lettre visaient principalement de petits montants, car aucune lettre n'est envoyée à l'ancien combattant dans de tels cas.

Recommandation 3

Il est recommandé que le directeur général des finances s'assure que le document d'approbation de la remise consigné dans le dossier de l'ancien combattant est accompagné de documents justificatifs suffisants. (Critique)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	Bureau de première responsabilité	Date d'échéance
Des directives seront fournies indiquant quels documents pertinents à l'analyse du trop-payé et à la remise doivent être placés dans le dossier de l'ancien combattant. Grâce à cette mesure, il y aura une trace écrite vérifiable pour s'assurer que la Direction des finances se conforme à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux directives du Conseil du Trésor.	Comptabilité du Portefeuille	Mai 2012

3.1.3 Délai

Dans l'échantillon, seulement 14 remises étaient liées à des trop-payés repérés au cours de l'exercice financier 2010-2011. Comme l'indique le tableau ci-dessous, la majorité des remises visaient des trop-payés repérés il y a plus de cinq ans. Le nombre important de remises datant d'exercices financiers antérieurs est contraire à l'intention de la politique du Conseil du Trésor et explique le nombre de remises indiqué dans les rapports ministériels à cet effet.

Tableau 3 – Remises selon le délai d'exécution		
	Nombre de remises	**Valeur**
1 an	14	32 874 $
2 à 5 ans	21	104 138 $
Plus de 5 ans	32	341 327 $
Total	67	478 339 $

Source : Échantillon statistique des remises à ACC pour 2010-2011

De toutes les remises constituant l'échantillon de vérification, 20 % (14 des 67) était des transactions liées à l'allocation aux anciens combattants résultant d'erreurs du système entre 1999 et 2003. Cette erreur a été corrigée en 2004, et pourtant il y a encore une grande accumulation de dossiers de remise possible. Malheureusement, la source des remises n'est pas indiquée alors il est impossible de savoir combien de trop-payés non traités de plus se traduiront par des remises dues à cette erreur du système pour le Programme des allocations aux anciens combattants.

Au moment de la vérification, il y avait une accumulation d'environ 200 dossiers de remise à traiter. Cette accumulation de dossiers est liée aux trop-payés dans le cadre du Programme des allocations aux anciens combattants, la cause principale étant probablement l'erreur du système associé à ce programme, et du PAAC. Les membres du personnel rencontrés ont indiqué que l'objectif était d'éliminer l'accumulation de dossiers de remise pour le PAAC au plus tard à la fin de l'exercice financier 2011-2012. Les dossiers de remise accumulés pour le Programme des allocations aux anciens combattants sont également traités et on espère également réussir à éliminer l'accumulation, mais aucune date cible n'a été établie.

Chaque année, ACC fait un estimé des montants de créances en souffrance qui ne seront pas recouvrés. Cette estimation est consignée comme provision pour créances douteuses. Dans les états financiers d'ACC pour 2010-2011, une somme de 12,99 M$ a été consignée comme provision pour créances douteuses. Cette provision comprend les trop-payés accumulés qui pourraient être radiés ou faire l'objet d'une remise plus tard. Les dossiers de remise traités sont soustraits de la provision pour créances douteuses et crédités aux comptes débiteurs. C'est pourquoi, bien qu'il soit important de gérer le traitement des dossiers de remise, l'accumulation n'a pas introduit d'état financier erroné.

Recommandation 4

Il est recommandé que le directeur général des finances procède rapidement au traitement des dossiers de remise accumulés. (Essentiel)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	Bureau de première responsabilité	Date d'échéance
Les dossiers de remise accumulés seront examinés afin de répertorier les remises selon le programme, le retard et le motif. La priorité sera accordée au traitement des dossiers affichant le plus grand retard afin d'éliminer l'accumulation au cours du prochain exercice financier.	Gestion des paiements et des recouvrements	Mai 2012
Le bureau de Charlottetown continuera de s'assurer que les nouveaux dossiers de remise sont traités rapidement.	Gestion des paiements et des recouvrements et Comptabilité du Portefeuille	Continu

3.1.4 Rapports

Un des principaux objectifs en matière de gouvernance est de s'assurer de fournir à la haute direction des renseignements suffisants, opportuns et exacts aux fins de prise de décisions. Actuellement, les renseignements fournis ne précisent pas s'il s'agit de dossiers de remise pour l'année en cours ou pour les années précédentes. Il est donc difficile de connaître la situation réelle au Ministère en ce qui concerne les remises pour l'année en cours. Par exemple, dans l'échantillon de vérification, seulement 30 % des dossiers de remise traités visait l'année en cours. De plus, pour les quelque 200 dossiers accumulés, le programme et l'année visés n'avaient pas été indiqués. Ces renseignements permettraient de déterminer quels programmes entraînent le plus de remises. Si de meilleurs renseignements leur étaient fournis, les cadres supérieurs pourraient prendre des mesures pour régler les problèmes qui surviennent régulièrement et affecter les ressources nécessaires pour éviter l'accumulation en ce qui concerne les remises.

Une des plus grandes préoccupations relatives aux trop-payés est que si une erreur systématique survient et n'est pas corrigée rapidement, elle entraînera un grand nombre de remises. C'est ce qui s'est produit dans le cas de l'erreur de système du Programme des allocations aux anciens combattants. Pour les remises de plus de 5 000 $, on produisait régulièrement un rapport de suivi, mais il ne semblait pas y en avoir pour les montants inférieurs à cette somme. Il est important de souligner que l'examen de l'échantillon de dossiers n'a permis de cerner aucun nouveau type d'erreurs systématiques. Cependant, un suivi continu des motifs de tous les trop-payés permettrait de cerner ce type d'erreurs et de les corriger rapidement.

Recommandation 5

Il est recommandé que le directeur général des finances assure un suivi de toutes les remises pour cerner les erreurs systémiques et prendre rapidement des mesures correctives. (Essentiel)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

Plan de gestion de la direction

Mesure corrective à prendre	Bureau de première responsabilité	Date d'échéance
Les erreurs systémiques seront portées à l'attention des gestionnaires et du personnel responsables des programmes, et le nombre d'erreurs par cause fondamentale sera indiqué.	Comptabilité du Portefeuille	Avril 2012

3.1.5 Autres moyens d'améliorer l'efficience

Voici certains moyens cernés que devrait examiner la direction :

- Dans le cadre d'un projet pilote mené à l'Administration centrale depuis septembre 2008, on a commencé à envoyer une lettre à l'intention de l'ancien combattant pour l'informer qu'il y a eu un trop-payé et qu'une mesure de remise serait appliquée. Pour les remises qui ne requièrent aucune participation de l'ancien combattant, l'envoi d'une lettre est plus efficace tant pour le Ministère que pour l'ancien combattant. Cette approche devrait être mise en œuvre à l'Administration centrale et au bureau de Kirkland Lake.

- Dans le cadre du même projet pilote, on a commencé à utiliser une feuille de contrôle des trop-payés pour assurer le suivi de la consultation et des approbations. Cette feuille de contrôle constitue une bonne piste de vérification à l'appui des décisions et devrait être utilisée pour toutes les remises.

- Actuellement, le Ministère utilise le PEN 95 OPf (Formulaire de traitement des trop-payés de prestations) pour toute remise liée aux pensions, mais ce formulaire pourrait être utilisé pour tous les programmes. C'est un moyen efficace de demander une mesure quant à un trop-payé (recouvrement ou remise), et le formulaire constitue une piste de vérification de la demande d'une mesure relative au trop-payé. De plus, ce formulaire contient des renseignements utiles qui appuient le traitement du trop-payé par la Direction générale des finances.

- Envisager d'intégrer le partage de renseignements entre différents ministères et ordres de gouvernement afin de réduire les trop-payés (partage d'information sur la date de décès, le changement d'état civil, etc.). Pendant des entrevues, le personnel a indiqué qu'il y avait déjà des ententes avec d'autres ministères dans le cadre desquelles il serait possible d'échanger de l'information.

3.2 Opinion de vérification

L’équipe de vérification est d’avis que les mesures de contrôle internes, le cadre de gouvernance et de gestion des risques en ce qui concerne la vérification des remises doivent être améliorés. Les résultats de la vérification indiquent que toutes les remises examinées étaient appropriées. Toutefois, la majorité n’avait pas été traitée en temps opportun et il n’y avait pas suffisamment de documentation au dossier.

4.0 DISTRIBUTION

Sous-ministre

Sous-ministre déléguée

Ombudsman des vétérans

Membres du Comité ministériel de vérification

Sous-ministre adjointe, Services ministériels

Sous-ministre adjoint, Politiques, Communications et Commémoration

Sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services

Directeur général, Finances

Directeur général, Secrétariat du Ministère et Coordination des politiques

Directeurs généraux régionaux

Avocate générale, Unité des services juridiques

Directeur, Service des finances

Directeur régional, Finances, Région de l'Ontario

Directrice, Sensibilisation, Mobilisation et Consultation

Directrice, Statistique

Directeurs de secteurs

Conseillère principale en communications

Conseillers exécutifs de la sous-ministre

Bureau du contrôleur général du Canada(Registre de vérification interne)

Bureau du vérificateur général du Canada

Annexe A – Classement du risque en fonction des recommandations et de l'opinion de vérification

Les définitions suivantes ont été utilisées pour classer les recommandations selon le risque et l'avis du vérificateur présentées dans le présent rapport.

Recommandations de la vérification

Critique Fait état d'une lacune importante ou plus pour lesquelles il n'existe aucun contrôle correctif adéquat. Les lacunes entraînent un niveau de risque élevé.

Essentiel Fait état d'une lacune importante ou plus pour lesquelles il n'existe aucun contrôle correctif adéquat. Les lacunes entraînent un niveau de risque moyen.

Avis du vérificateur

Bien contrôlé Seules des lacunes mineures ont été cernées en ce qui a trait aux objectifs de contrôle ou à la gestion solide des activités vérifiées.

Généralement acceptable Les lacunes cernées, qu'elles soient prises individuellement ou dans l'ensemble, ne sont pas importantes ou des mécanismes de contrôle sont en place. Les objectifs de contrôle ou la gestion solide de l'activité vérifiée ne sont pas compromis.

Améliorations nécessaires Les lacunes cernées, qu'elles soient prises individuellement ou dans l'ensemble, sont importantes et pourraient compromettre les objectifs de contrôle ou la gestion solide de l'activité vérifiée.

Insatisfaisant Les ressources soumises à la vérification sont gérées sans diligence à l'égard de la plupart des critères d'efficience, d'efficacité et d'économie.

Annexe B – Critères de vérification

Critères de vérification	
Critère	**Résultat**
Les politiques, les procédures, les rôles ainsi que les normes de rendement ont été clairement définis et communiqués.	Partiellement satisfait
Le ou les organismes de surveillance demandent et reçoivent suffisamment d'information complète et exacte en temps opportun.	Partiellement satisfait
La direction détermine les risques susceptibles de nuire à la réalisation de ses objectifs.	Partiellement satisfait
La direction détermine et évalue les contrôles mis en place pour gérer les risques.	Partiellement satisfait
La direction évalue les risques qu'elle a cernés.	Partiellement satisfait
Les politiques et les pouvoirs en matière de gestion financière et de programmes sont établis et communiqués.	Satisfait
La conformité avec les lois, les politiques et les autorisations sur la gestion des finances et des programmes est surveillée sur une base régulière.	Partiellement satisfait
Les opérations sont codées et enregistrées correctement et rapidement afin d'assurer un traitement rapide et précis de l'information.	Partiellement satisfait
Des examens sont effectués afin d'analyser, de comparer et d'expliquer les écarts entre les résultats obtenus et les résultats prévus.	Partiellement satisfait
Une structure organisationnelle précise et efficace est établie et consignée dans les dossiers.	Satisfait
L'organisation fournit la formation, les outils, les ressources et l'information nécessaires aux employés afin qu'ils puissent s'acquitter de leurs responsabilités.	Satisfait

Annexe C – Aperçu de l’examen des dossiers

Objectif :
L’objectif de l’échantillonnage sera de vérifier si les remises ont été effectuées selon les processus opérationnels appropriés et sont conformes aux mesures législatives, et aussi d’examiner la cause profonde du trop-payé.

Définition de la population et de l’unité d’échantillonnage :
La vérification visera toutes les remises traitées au cours de l’exercice financier 2010-2011. Une seule opération de remise constituera l’unité d’échantillonnage.

Technique d’échantillonnage :
Un échantillon aléatoire sera recueilli à partir de la population de toutes les opérations de remise effectuées en 2010-2011. L’échantillon aléatoire comprendra 50 % de toutes les opérations.

Attributs à échantillonner :

1. Un trop-payé a été versé.
2. Le motif du trop-payé (satisfait à au moins un des quatre critères justifiant une remise).
3. Conformité aux dispositions législatives en matière de remise.
4. Examen du délai de traitement de trop-payés et opérations de remise.

Normes d’essai
Un échantillon aléatoire comprenant 50 % de toutes les opérations de remise effectuées en 2010-2011 sera réuni afin de déterminer le nombre d’opérations à inclure dans l’examen des dossiers.

Taille de l’échantillon
Selon les données courantes en ce qui concerne les opérations de remise effectuées en 2010-2011, 67 dossiers (134*.5) seront sélectionnés aux fins d’examen. Le tableau suivant fournit les statistiques en ce qui concerne la population et l’échantillon.

Programme	Échantillon aléatoire	Population
Remises dans le cadre du Programme d’allocation aux anciens combattants	46	98
Remises dans le cadre du PAAC	10	13
Remises dans le cadre des programmes de la NCAC et du Programme des pensions	11	23
Total	**67**	**134**