



Veterans Affairs  
Canada

Anciens Combattants  
Canada

**Février 2014**

# **VÉRIFICATION DES TROP-PERÇUS**

Direction générale de la  
vérification et de  
l'évaluation

**Canada**

## **Remerciements**

L'équipe chargée de la vérification remercie les employés de la Direction générale des finances et du Secteur de la prestation des services d'ACC. Leur contribution a été essentielle à la présente vérification.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.0 SOMMAIRE .....</b>	<b>1</b>
<b>2.0 CONTEXTE .....</b>	<b>1</b>
<b>3.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION .....</b>	<b>2</b>
3.1 OBJECTIFS .....	2
3.2 PORTÉE .....	2
3.3 MÉTHODE .....	2
<b>4.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION .....</b>	<b>5</b>
4.1 PROCESSUS DE TRAITEMENT DES TROP-PERÇUS .....	5
4.2 PROCESSUS OPÉRATIONNELS .....	6
4.3 SURVEILLANCE ET PRODUCTION DES RAPPORTS .....	7
4.4 OPINION DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION .....	10
<b>5.0 DISTRIBUTION .....</b>	<b>11</b>
<b>ANNEXE A – CRITÈRES DE VÉRIFICATION .....</b>	<b>A-1</b>
<b>ANNEXE B – CLASSEMENT DES RECOMMANDATIONS EN FONCTION DU RISQUE ET OPINION DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION .....</b>	<b>B-1</b>

## 1.0 SOMMAIRE

La vérification vise à garantir que les activités ministérielles relatives au traitement des trop-perçus sont conformes aux politiques, aux procédures et aux règlements. La vérification a porté sur les trop-perçus associés à quatre programmes : indemnité d'invalidité, pension d'invalidité, allocation aux anciens combattants et allocation pour perte de revenus.

Un trop-perçu est une somme versée à un bénéficiaire sans qu'il y ait droit, ou une somme qui excède ce à quoi il a droit et ces sommes constituent une « dette envers la Couronne ». Anciens Combattants Canada est tenu<sup>1</sup> de voir à recouvrer tout montant de trop-perçu en souffrance.

En 2012-2013, ACC a versé 3,2 milliards de dollars aux vétérans et à leurs familles dans le cadre de ses programmes, dont 2,6 milliards pour les quatre programmes susmentionnés sur lesquels s'est penchée la vérification. Le total brut annuel des comptes débiteurs (trop-perçus et autres comptes débiteurs) déclaré par ACC dans le rapport des comptes publics du Canada en date du 31 mars 2013 était de 25,5 millions de dollars. De cette somme, 20,9 millions de dollars sont rattachés aux trop-perçus dans le cadre des programmes, dont 20,6 millions de dollars en trop-perçus pour les quatre programmes examinés lors de la présente vérification. Les 20,6 millions de dollars représentent 0,8 pour cent du financement total accordé pour les quatre programmes.

Dans le cas des quatre programmes, les vérificateurs ont examiné un échantillon de 155 opérations de trop-perçus, parmi un total de 8 007 en 2012-2013 et ont constaté que 75 pour cent des montants de trop-perçus faisant partie de l'échantillon de la vérification avaient été récupérés. Il existe cependant certains trop-perçus classés par ordre chronologique<sup>2</sup> (9,8 millions de dollars), datant de jusqu'à 15 ans, pour lesquels aucune somme n'a été recouvrée.

### Résultats généraux

L'équipe de vérification a déterminé que les activités ministérielles liées au traitement des trop-perçus étaient « généralement acceptables ». Les trop-perçus inscrits aux comptes débiteurs classés par ordre chronologique doivent être réglés et les processus opérationnels doivent correspondre au milieu opérationnel. La surveillance et la production des rapports portant sur les trop-perçus doivent également être améliorées

---

<sup>1</sup> « Directive sur la gestion des comptes débiteurs » (2009) du Conseil du Trésor

<sup>2</sup> \* Un compte débiteur classé par ordre chronologique est une somme due accompagnée de la période de temps depuis laquelle elle est en souffrance (p. ex. de 1 à 30 jours en souffrance, de 31 à 60 jours en souffrance, de 61 à 90 jours en souffrance et plus de 90 jours en souffrance).

de sorte à veiller à la gestion efficace des comptes débiteurs et à régler les problèmes systémiques.

### **Recommandations**

- R1** Il est recommandé que le directeur général, Direction générale des finances, règle les trop-perçus non traités dans les comptes débiteurs classés par ordre chronologique. (Crucial)
- R2** Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, en collaboration avec le directeur général, Direction générale des finances, et le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, voit à ce que les processus opérationnels de règlement des trop-perçus soient mis à jour, consignés et intégrés. (Essentiel)
- R3** Il est recommandé que le directeur général, Direction générale des finances, en collaboration avec le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, et le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, améliore la production des rapports et la surveillance des trop-perçus. (Crucial)

### **Signature du dirigeant principal de la vérification**

\_\_\_\_\_  
Kim Andrews  
Dirigeant principal de la vérification p.i.

\_\_\_\_\_  
Date

### **L'équipe de la vérification était composée des membres suivants :**

Jonathan Adams, directeur, Vérification et évaluation

Karen Walsh, directrice p.i., Vérification et évaluation

Vaughn Horton, gestionnaire, Vérification et évaluation

Lana Wright, gestionnaire p.i., Vérification et évaluation

Sivajan Nagulesapillai, agent de vérification et d'évaluation

Jean-Pierre Goudreau, agent de vérification et d'évaluation

## 2.0 CONTEXTE

Un trop-perçu est une somme versée à un bénéficiaire qui n'y a pas droit ou une somme versée qui excède ce droit<sup>3</sup>. Les trop-perçus sont établis à titre de comptes débiteurs par Anciens Combattants Canada (ACC) et sont des « dettes envers la couronne ». En vertu de l'exigence<sup>4</sup> de gestion prudente des comptes recevables, le Ministère est tenu de déterminer, de gérer et de régler les trop-perçus. Un trop-perçu peut être recouvré, remis ou radié. Le recouvrement est généralement la mesure de premier recours. La remise est l'annulation ou le pardon d'un trop-perçu. Les trop-perçus peuvent être radiés lorsque toutes les mesures raisonnables de recouvrement ont été prises et qu'il n'existe aucune possibilité de recouvrement envisageable<sup>5</sup>.

Anciens Combattants Canada est chargé de verser des sommes, en fonction des droits établis par les lois et les règlements, aux vétérans et aux autres bénéficiaires. En 2012-2013, ACC a versé aux vétérans et à leurs familles 3,2 milliards de dollars dans le cadre de ses programmes. Au cours de la même période, le total annuel brut des comptes débiteurs (trop-perçus et autres comptes débiteurs) se chiffrait à 25,5 millions de dollars, dont 20,9 millions de dollars étaient des trop-perçus non réglés associés aux programmes (une réduction, comparativement à 22,3 millions de dollars en 2011-2012).

L'équipe de vérification s'est penchée sur les trop-perçus associés à quatre programmes : indemnité d'invalidité, pension d'invalidité, allocation aux anciens combattants et allocation pour perte de revenus. Au 31 mars 2013, la somme des trop-perçus aux quatre programmes visés par la vérification s'élevait à 20,6 millions de dollars. Les 20,6 millions de dollars constituaient 81 pour cent de la somme totale annuelle brute des comptes débiteurs du Ministère de 25,5 millions de dollars.

---

<sup>3</sup> *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, article 88, *Loi sur les pensions*, article 83, *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, article 18.

<sup>4</sup> Ligne directrice sur le recouvrement des comptes débiteurs (2009) du Conseil du Trésor

<sup>5</sup> *Règlement sur la radiation des créances (1994)*

## 3.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION

### 3.1 Objectifs

La vérification visait à :

1. Déterminer si ACC respecte les politiques, règlements et procédures relatifs au traitement des trop-perçus;
2. Définir les problèmes systémiques qui causent des trop-perçus;
3. Déterminer si les trop-perçus font l'objet de rapports adéquats.

Les critères de vérification associés à chaque objectif sont précisés à l'annexe A.

### 3.2 Portée

La vérification portait notamment sur les trop-perçus créés au cours de l'exercice 2012-2013 dans le cadre des programmes d'indemnité d'invalidité, de pension d'invalidité, d'allocation aux anciens combattants et d'allocation pour perte de revenus.

Les trop-perçus au titre des programmes qui n'ont pas été l'objet de la vérification incluent :

- Les avantages pour soins de santé, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les soins de longue durée et les programmes de réadaptation professionnelle;
- Les opérations qui auraient dues être inscrites à titre de trop-perçus, mais qui ne l'ont pas été;
- Les trop-perçus qui ont été créés à l'Hôpital Sainte-Anne.

L'équipe de vérification a également analysé l'état des trop-perçus compris dans les comptes débiteurs classés par ordre chronologique du Ministère et les problèmes systémiques qui sont à leur source. Les comptes débiteurs classés par ordre chronologique représentent depuis combien de temps les comptes débiteurs n'ont pas été réglés en date du 31 mars 2013.

### 3.3 Méthode

La vérification a été menée conformément aux normes de l'*Institute for Internal Auditors (IIA)* et aux Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada, en fonction des résultats du Programme d'assurance et d'amélioration de la qualité.

## Entrevues et observation directe

Des entrevues ont été menées en personne ou par téléphone avec les employés d'ACC chargés de la détermination, du traitement et de la déclaration des trop-perçus. Grâce aux entrevues, l'équipe de vérification comprend mieux les rôles et les responsabilités, les principales activités et la pertinence des contrôles internes, et a recueilli les documents nécessaires pour étayer ses constatations.

Des visites dans les bureaux ont été faites au Secteur de la prestation des services et la Direction générale des finances, permettant à l'équipe de vérification de s'entretenir avec le personnel chargé de traiter les trop-perçus et d'observer les systèmes utilisés pour traiter les trop-perçus.

## Examen de la documentation

Les documents du gouvernement du Canada, du Conseil du Trésor (CT) et du Ministère relatifs à la gestion des comptes débiteurs ont été examinés pour déterminer si le Ministère respecte les politiques, les procédures et les règlements qui s'appliquent. Parmi les principaux documents, mentionnons :

- La *Loi sur l'administration financière*,
- Le *Règlement sur la radiation des créances (1994)*,
- La Directive sur la gestion des comptes débiteurs du Conseil du Trésor
- La *Loi sur les pensions*,
- La *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*,
- Le Manuel sur les politiques et procédures financières d'ACC,
- Le Manuel des politiques et procédures de comptabilité d'ACC.

## Examen des dossiers

L'équipe de vérification a effectué un examen des dossiers pour déterminer si ACC respecte les politiques, les règlements et les procédures, et pour cerner les problèmes systémiques qui causent des trop-perçus. Au cours de l'exercice 2012-2013, 8 007 opérations se chiffrant à 20,6 millions de dollars ont été établies comme étant des trop-perçus pour quatre programmes (voir tableau 1 ci-dessous). Le total des dépenses pour ces programmes en 2012-2013 était de 2,6 milliards de dollars et visait 2 000 000 opérations de paiement. Un échantillon statistiquement représentatif de 155 trop-perçus créés en 2012-2013 au titre de ces programmes a été sélectionné en fonction du volume des opérations, de l'importance relative du trop-perçu et des risques connexes.

<b>Tableau 1 – Trop-perçus créés dans le Réseau de prestation des services aux clients en 2012-2013</b> (pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013)		
<b>Programme</b>	<b>Trop-perçus</b>	<b>Somme totale</b>
Indemnité d'invalidité	135	4 896 307 \$
Pension d'invalidité	6 456	12 112 189 \$
Allocation aux anciens combattants	238	98 859 \$
Allocation pour perte de revenus	1 178	3 459 732 \$
<b>Total</b>	<b>8 007</b>	<b>20 567 087 \$</b>

Source : Direction de la statistique d'ACC

De plus, l'état des trop-perçus inscrits aux comptes débiteurs classés par ordre chronologique a été analysé en cour de vérification. Les comptes débiteurs classés par ordre chronologique sont un outil de gestion financière utilisé pour représenter depuis combien de temps les trop-perçus n'ont pas été réglés. ACC est tenu<sup>6</sup> de récupérer toute somme qui lui est due.

---

<sup>6</sup> Directive sur la gestion des comptes débiteurs (2009) du Conseil du Trésor

## 4.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

### 4.1 Processus de traitement des trop-perçus

Les trop-perçus peuvent être déterminés par diverses unités d'ACC, être mis en évidence par un système ou déclarés au Ministère par le bénéficiaire. Lorsqu'un trop-perçu est déterminé, il est consigné dans le Réseau de prestation des services aux clients, le principal système utilisé pour traiter les trop-perçus. Le recouvrement est la première mesure à prendre au processus de traitement des trop-perçus. Dans certains cas, le recouvrement n'est pas souhaitable (p. ex. s'il entraînait des difficultés financières excessives). Les trop-perçus peuvent également faire l'objet d'une annulation ou être radiés.

**Les trop-perçus classés par ordre chronologique doivent être recouverts, remis ou radiés.**

Un examen détaillé de 155 opérations de trop-perçu à l'exercice 2012-2013 a été mené pour étudier le caractère opportun du traitement. Au moment de l'examen des dossiers en juillet 2013, 75 pour cent des sommes de trop-perçus qui constituaient l'échantillon de la vérification avaient été recouvrées. En outre, les trop-perçus non réglés de tous les programmes ont été réduits de 22,3 millions de dollars en 2011-2012 à 20,9 millions de dollars en 2012-2013.

Quoique la majorité des trop-perçus créés en 2012-2013 ont été récupérés, il existe des trop-perçus non recouverts dans les comptes débiteurs classés par ordre chronologique. La politique du Conseil du Trésor exige que les comptes débiteurs soient reconnus promptement et qu'ils soient l'objet de mesures soutenues pour leur recouvrement<sup>7</sup>. Le tableau 2 ci-dessous illustre, en fonction de leur âge relatif et du programme concerné, les trop-perçus déclarés dont les sommes n'ont pas été recouvrées. L'analyse des trop-perçus inscrits aux comptes débiteurs classés par ordre chronologique n'incluait pas des enquêtes pour expliquer le retard de règlement de ces comptes débiteurs classés par ordre chronologique.

<b>Tableau 2 – Trop-perçus sans recouvrement dans les comptes débiteurs classés par ordre chronologique (au 31 mars 2013)</b>					
	<b>Indemnité d'invalidité</b>	<b>Pension d'invalidité</b>	<b>Allocation aux anciens combattants</b>	<b>Allocation pour perte de revenus</b>	<b>Total</b>
Moins d'un an	440 895 \$	698 597 \$	21 770 \$	643 619 \$	1 804 881 \$
1 à 2 ans	252 201 \$	1 090 124 \$	12 282 \$	254 468 \$	1 609 075 \$
2 à 3 ans	946 649 \$	810 088 \$	10 644 \$	165 101 \$	1 932 483 \$

<sup>7</sup> Directive sur la gestion des comptes débiteurs (2009) du Conseil du Trésor, section 5.2 – Résultats attendus

3 à 4 ans	2 141 \$	142 096 \$	38 584 \$	3 860 \$	186 681 \$
4 to 5 ans	2 002 \$	86 871 \$	54 054 \$	45 418 \$	188 345 \$
6 à 10 ans	25 000 \$	496 937 \$	38 405 \$	33 816 \$	594 158 \$
11 à 15 ans	-	206 350 \$	3 268 589 \$	-	3 474 939 \$
+ de 15 ans	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1 668 888 \$</b>	<b>3 531 062 \$</b>	<b>3 444 329 \$</b>	<b>1 146 282 \$</b>	<b>9 790 561 \$</b>

Source : Direction de la statistique d'ACC

## Recommandation 1

**Il est recommandé que le directeur général, Direction générale des finances, traite les trop-perçus à régler dans les comptes débiteurs classés par ordre chronologique. (Crucial)**

### Réponse de la direction

*La direction accepte d'examiner les comptes débiteurs classés par ordre chronologique dans le but de régler les comptes débiteurs de longue date, en recouvrant les sommes, en les remettant ou en les radiant.*

## 4.2 Processus opérationnels

Les processus opérationnels favorisent l'atteinte des objectifs ministériels. Les processus peuvent être communiqués sans formalités ou consignés officiellement. Dans certains cas, la documentation peut ne pas être nécessaire puisque les processus sont bien compris, sont relativement simples et ne concernent que quelques personnes. Dans d'autres cas, la documentation est nécessaire pour voir à la cohérence au sein de l'organisation. Les processus consignés servent également d'outil utile au transfert des connaissances organisationnelles.

**Il faut mettre à jour les processus opérationnels, les consigner et les intégrer.**

De nombreuses unités au sein d'ACC participent au traitement des trop-perçus. L'équipe de vérification a constaté qu'il existe une bonne communication entre les équipes qui traitent les trop-perçus et que la ségrégation des tâches est suffisante entre le traitement, la collecte, la mise à jour, la mise en correspondance et la production des rapports sur les comptes. Cependant, il n'existe pas de document complet sur le processus de traitement des trop-perçus et il y a manque de cohérence avec les documents existants. Par exemple, les principaux contrôles financiers précisent des sommes maximums que chaque unité de travail est autorisée à traiter, tandis que les

politiques relatives aux programmes ne le font pas. De plus, il n'existe aucune évidence d'intégration entre les unités.

Un projet pilote a été mis en marche en 2009 et a toujours cours dans le cas des programmes d'indemnité d'invalidité et de pension d'invalidité. Le projet pilote vise à examiner les trop-perçus pour déterminer s'ils dépendent d'erreurs administratives et recommander des mesures à prendre avant qu'une lettre ne soit envoyée au bénéficiaire du programme afin d'éviter de lui causer un stress ou de l'anxiété non nécessaire. À l'heure actuelle, le projet pilote ne touche que les deux programmes de prestations d'invalidité. L'équipe de vérification a souligné qu'il faudrait mener une évaluation du projet pilote et qu'il faudrait considérer mettre en œuvre le processus pour les deux autres programmes visés par la présente vérification afin d'éviter davantage de causer un stress et de l'anxiété non nécessaire chez les bénéficiaires de ces programmes.

## Recommandation 2

**Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, en collaboration avec le directeur général, Direction générale des finances, et le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, voit à ce que les processus opérationnels de règlement des trop-perçus soient mis à jour, consignés et intégrés. (Essentiel)**

### Réponse de la direction

*La direction accepte cette recommandation. L'élaboration de processus opérationnels intégrés qui correspondent à l'environnement organisationnel réel et d'étapes de traitement suivies dans toutes les unités de travail appuie le règlement uniforme et efficace des trop-perçus.*

## 4.3 Surveillance et production des rapports

La surveillance est importante pour vérifier que l'orientation, les plans et les mesures prises par le Ministère sont adéquats. La direction doit obtenir en temps opportun de l'information financière et opérationnelle exacte afin d'exécuter sa fonction de surveillance.

**La surveillance et la production des rapports doivent être améliorées.**

Anciens Combattants Canada est tenu d'établir et de surveiller des mécanismes de mesures fondés sur les résultats et de produire et de distribuer des rapports périodique à la direction<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Directive sur la gestion des comptes débiteurs (2009) du Conseil du Trésor, section 6.2 --Exigences en matière de contrôles internes

Le Manuel sur les politiques et procédures financières (MPPF) d'ACC est un manuel ministériel définissant les responsabilités de supervision et de production de rapports, y compris l'exigence de distribuer les rapports sur les comptes débiteurs à la direction chaque trimestre. L'examen du MPPF et les entrevues auprès des employés révèlent que le MPPF ne représente plus le contexte opérationnel et pour cette raison, des lacunes sont présentes au niveau de la désignation des responsabilités de surveillance du traitement des trop-perçus. Selon la Directive sur la gestion des comptes débiteurs du Conseil du Trésor, le directeur financier du Ministère est responsable de la surveillance des comptes débiteurs et de la détermination de toute difficulté, lacune ou question de conformité importante. L'équipe de vérification a déterminé que le dernier rapport d'analyse des comptes débiteurs classés par ordre chronologique du Portefeuille avait été présenté au directeur financier en septembre 2011. Il est nécessaire de reprendre la distribution périodique de ce rapport au directeur financier afin de voir au respect des politiques.

**Des problèmes systémiques causent des trop-perçus.**

Les problèmes systémiques sont des situations fréquentes, intrinsèques et récurrentes qui entraînent des trop-perçus. Ils diffèrent des cas des trop-perçus qui sont créés par des facteurs isolés ou se rapportant à des cas précis. Les problèmes systémiques révélés par l'examen des dossiers sont présentés au tableau 3 ci-dessous.

<b>Tableau 3 – Problèmes systémiques</b>			
<b>Programme d'ACC</b>	<b>Nombre de trop-perçus examinés</b>	<b>Problème systémique</b>	<b>Trop-perçus examinés liés à un problème systémique</b>
Indemnité d'invalidité	48	Les décisions sont prises en fonction des mauvaises lois	40 %
		Divulgaration inopportune d'autres avantages	33 %
Pension d'invalidité	67	Retard de réception de l'avis de décès	91 %
Allocation aux anciens combattants (AAC)	10	Retard de réception de l'avis de décès	70 %
Allocation pour perte de revenus	30	Divulgaration inopportune des revenus	90 %

Source : Direction générale de la vérification et de l'évaluation

Le premier problème systémique – les trop-perçus découlant de l'application par le personnel d'ACC du mauvais texte de loi lors de la prise de décision – peut être évité puisque la prise de décision relève d'ACC. Ce type de problème systémique était à la

base de 40 pour cent (19/48) des trop-perçus d'indemnité d'invalidité de l'échantillon. Certaines décisions incorrectes résultaient de l'inexpérience lorsque le programme a été mis en œuvre en 2006; tandis que d'autres erreurs étaient récentes, indiquant du même coup un besoin de formation sur la législation ou de modification au processus de contrôle de la qualité.

Les autres problèmes systémiques sont plus difficiles à prévenir puisque le Ministère dépend de la rapidité de divulgation de l'information par le bénéficiaire ou la famille. Par exemple, le délai de divulgation d'autres prestations comme l'indemnité d'accident du travail expliquait 33 pour cent (16/48) des problèmes systémiques au programme d'indemnité d'invalidité. Comme autre exemple, mentionnons le programme d'allocation pour perte de revenus qui exige du bénéficiaire qu'il déclare ses revenus au Ministère. La majorité (90 pour cent, 27/30) des trop-perçus d'allocation pour perte de revenus de l'échantillon découlait du délai de divulgation des revenus<sup>9</sup>. Enfin, les trop-perçus surviennent lorsque le Ministère reçoit l'avis du décès d'un vétérans longtemps après la date du décès. Les retards d'avis de décès étaient fréquents dans 70 pour cent (7/10) des cas de trop-perçu d'allocation aux anciens combattants et dans 91 pour cent (61/67) des cas de trop-perçus au programme de pension d'invalidité.

La surveillance et la déclaration des causes systémiques des trop-perçus permettraient à la direction de déterminer la mesure corrective la plus adéquate à prendre et de réduire le nombre de trop-perçus à l'avenir.

**Des rapports d'exceptions<sup>10</sup> doivent être produits.**

Le risque est atténué lorsque les gens disposent de l'information pertinente pour prendre des décisions. L'information devrait être acheminée aux gestionnaires des diverses sections du Ministère afin qu'ils puissent cerner et souligner les problèmes répandus. La production de rapport d'exceptions est un élément de surveillance permettant de veiller à ce que les opérations soient correctement déterminées, exécutées et déclarées, permettant aux gestionnaires de cerner et de gérer le risque. S'assurer de la fiabilité des données peut être difficile sans la production de rapports d'exceptions des problèmes et des erreurs.

Même si la piste de vérification des trop-perçus traités était suffisante, les causes des trop-perçus (système ou autres) sont consignées très sommairement. Des raisons générales de trop-perçus telle que « erreur administrative » sont inscrites dans le Réseau de prestation des services aux clients, mais les détails pertinents (c.-à-d. la cause des trop-perçus) ne sont pas consignés et les causes sous-jacentes ne sont pas

<sup>9</sup> Il a été recommandé à la suite d'une vérification de l'allocation pour perte de revenus menée en juin 2013 d'obtenir l'information sur le revenu annuel du bénéficiaire. La mise en œuvre de la réponse de la direction est en cours.

<sup>10</sup> Les rapports d'exceptions font ressortir les anomalies de données et aident la direction à faire la surveillance et à apporter des corrections si nécessaire.

investiguées. La production de rapport d'exceptions permettrait de cerner les causes et de les corriger.

Comme dernière observation, mentionnons que les comptes des vétérans sont rajustés pour diverses raisons (pour corriger les erreurs, verser des paiements urgents, etc.). Certains sont des rajustements réels, d'autres sont des trop-perçus. La méthode utilisée dans le Réseau de prestation des services aux clients pour traiter les trop-perçus est la même que celle utilisée pour exécuter les rajustements aux comptes des clients. Les deux sont déclarés comme des trop-perçus, ce qui rend difficile de distinguer les trop-perçus des rajustements aux comptes. Développer un rapport d'exception des rajustements des comptes permettrait de distinguer les trop-perçus des rajustements de compte.

### **Recommandation 3**

**Il est recommandé que le directeur général, Direction générale des finances, en collaboration avec le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, et le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, améliore la production des rapports et la surveillance des trop-perçus. (Crucial)**

#### **Réponse de la direction**

*La direction accepte d'adopter une démarche fondée sur le risque pour veiller à la surveillance organisationnelle, à la production de rapports et à la gestion des comptes débiteurs classés par ordre chronologique conformément à la Directive sur la gestion des comptes débiteurs du CT. Le caractère opportun et l'exactitude des rapports financiers pour les comptes débiteurs seront ainsi améliorés.*

*Le Ministère adoptera une démarche fondée sur la consultation pour que les employés concernés participent à l'examen de la production des rapports et de la surveillance touchant les trop-perçus.*

#### **4.4 Opinion de l'équipe de vérification**

De l'avis de l'équipe de vérification, les activités ministérielles relatives au traitement des trop-perçus étaient « généralement acceptables ».

## 5.0 DISTRIBUTION

Sous-ministre adjoint, Prestation des services

Sous-ministre adjoint, Ressources humaines et Services ministériels

Sous-ministre adjoint, Politiques, Communications et Commémoration

Directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services

Directeur général, Direction générale des opérations centralisées

Directeur général, Direction générale des finances

Directeur exécutif et avocat général, Services juridiques

Directeur principal, Planification stratégique des finances et gestion des ressources

Directeur, Statistique

Directeur, Accès à l'information et protection des renseignements personnels

## Annexe A – Critères de vérification

Bien que la majorité des critères d'évaluation sont partiellement respectés, lorsque considérés dans leur ensemble, les lacunes ont été atténuées par d'autres facteurs et pour cette raison, l'opinion de l'équipe de la vérification est « généralement acceptable ».

<b>Objectif 1 : Déterminer si ACC respecte les politiques, règlements et procédures liés au traitement des trop-perçus.</b>	
<b>Critères de vérification</b>	<b>Résultats</b>
1. Les tâches sont réparties correctement.	Respecté
2. Les pouvoirs, les responsabilités et la reddition de comptes sont clairement définis et communiqués.	Partiellement respecté
3. La direction détermine et évalue les contrôles en place utilisés pour gérer les risques associés aux trop-perçus.	Partiellement respecté
4. Les politiques et pouvoirs en matière de gestion financière et de gestion des programmes sont établis et communiqués.	Partiellement respecté
5. La conformité aux lois, politiques et pouvoirs en matière de gestion financière et de gestion des programmes est surveillée régulièrement.	Partiellement respecté
6. Les opérations sont codées et consignées de façon précise et en temps opportun afin de permettre le même traitement de l'information.	Partiellement respecté
7. L'organisation fournit la formation, les outils, les ressources et l'information nécessaires aux employés afin qu'ils puissent s'acquitter de leurs responsabilités.	Partiellement respecté

<b>Objectif 2 : Cerner les problèmes systémiques qui causent des trop-perçus.</b>	
<b>Critères de vérification</b>	<b>Résultats</b>
1. L'organisation dispose d'un processus lui permettant de déterminer les possibilités et besoins en matière de changement.	Partiellement respecté
2. Des rapports d'exceptions sont produits pour déterminer les erreurs systémiques.	Partiellement respecté

<b>Objectif 3 : Déterminer si on rend compte correctement des trop-payés.</b>	
<b>Critères de vérification</b>	<b>Résultats</b>
1. L'organe ou les organes de surveillance demandent et reçoivent de l'information complète et exacte en temps opportun.	Partiellement respecté
2. Des examens sont menés pour analyser, comparer et expliquer les tendances en matière de trop-perçus.	Partiellement respecté
3. Des rapports financiers et non financiers appropriés et fournis en temps voulu sont	Partiellement

communiqués à l'interne et à l'externe.	respecté
---	----------

Sources : Critères de vérification liés au Cadre de responsabilisation de gestion : outil à l'intention des vérificateurs internes (mars 2011) publié par le Secteur de la vérification interne, Bureau du contrôleur général du Canada, du Secrétariat du Conseil du Trésor et par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission Framework.

## **Annexe B – Classement des recommandations en fonction du risque et opinion de l'équipe de vérification**

Les définitions suivantes sont utilisées pour classer les recommandations et l'opinion de l'équipe de vérification présentées dans le présent rapport.

### **Recommandations de l'équipe de vérification**

- Crucial**                      Concerne une ou plusieurs lacunes importantes pour lesquelles il n'existe pas de mesures compensatoires adéquates. Ces lacunes représentent un risque élevé.
- Essentiel**                    Concerne une ou plusieurs lacunes importantes pour lesquelles il n'existe pas de mesures compensatoires adéquates. Ces lacunes représentent un risque moyen.

### **Opinion de l'équipe de vérification**

- Bien contrôlé**              Seules des lacunes mineures ont été cernées en ce qui a trait aux objectifs de contrôle ou à la gestion solide de l'activité vérifiée.
- Généralement acceptable**      Les lacunes cernées, qu'elles soient prises individuellement ou dans l'ensemble, ne sont pas importantes ou des mécanismes compensatoires sont en place. Les objectifs de contrôle ou la gestion solide de l'activité vérifiée ne sont pas compromis.
- A besoin d'être amélioré**      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 affectées à l'activité vérifiée sont gérées sans diligence à l'égard de la plupart des critères d'efficience, d'efficacité et d'économie.