



Veterans Affairs  
Canada

Anciens Combattants  
Canada

Décembre 2014  
FINAL

# VÉRIFICATION DES TRANSACTIONS RELATIVES À DES VOYAGES, À L'ACCUEIL, À DES CONFÉRENCES ET À DES ÉVÉNEMENTS

Direction générale  
de la vérification et de l'évaluation

Canada 

## **Remerciements**

L'équipe de vérification tient à remercier le personnel d'Anciens Combattants Canada dont l'apport a été crucial pour la réalisation de la vérification.

## Table des matières

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>I</b>
<b>1.0 CONTEXTE .....</b>	<b>1</b>
<b>2.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION .....</b>	<b>2</b>
2.1 PORTÉE ET OBJECTIFS DE LA VÉRIFICATION .....	2
2.2 MÉTHODOLOGIE.....	2
<b>3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION .....</b>	<b>4</b>
3.1 TRANSACTIONS RELATIVES À DES VOYAGES.....	4
3.2 TRANSACTIONS RELATIVES À L'ACCUEIL .....	6
3.3 TRANSACTIONS RELATIVES À DES CONFÉRENCES .....	8
3.4 TRANSACTIONS RELATIVES À DES ÉVÉNEMENTS.....	8
3.5 DIVULGATION PROACTIVE .....	9
3.6 OPINION DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION .....	9
<b>ANNEXE A – CRITÈRES DE VÉRIFICATION .....</b>	<b>A-1</b>
<b>ANNEXE B – CLASSEMENT DES RECOMMANDATIONS ET DE L'OPINION DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION EN FONCTION DU RISQUE.....</b>	<b>B-1</b>

## SOMMAIRE

Les voyages, l'accueil, les conférences et les événements sont essentiels à la prestation efficace de services gouvernementaux. À Anciens Combattants Canada, ce genre d'activités comprend :

- les déplacements d'un employé chez un vétéran pour l'évaluer;
- la fourniture de rafraîchissements à des invités du Ministère lors d'une réunion;
- la participation de professionnels de la santé à une conférence en vue de discuter des derniers développements dans leur domaine;
- les activités de commémoration soulignant le sacrifice des vétérans.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, la Directive du Conseil du Trésor sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements comporte de nouvelles exigences. Ces changements ont été apportés dans le but de renforcer le processus de supervision et de reddition de comptes et, par conséquent, d'assurer la saine gestion des deniers publics.

L'objectif de la vérification était d'évaluer la conformité du Ministère avec la Directive et de s'assurer que les changements ont été mis en œuvre correctement. Les résultats de la vérification confirment qu'Anciens Combattants Canada respecte dans une très grande mesure les exigences de la Directive. L'équipe de vérification n'a qu'une recommandation : veiller à ce que les engagements de fonds fassent l'objet d'un suivi conformément aux documents faisant autorité. Dans l'ensemble, l'équipe de vérification a déterminé que les résultats étaient « généralement acceptables ».

### Signature de la dirigeante de la vérification

\_\_\_\_\_  
Kim Andrews  
Dirigeante de la vérification

15 Janvier, 2015

Date

## 1.0 CONTEXTE

Les voyages, l'accueil, les conférences et les événements sont essentiels à la prestation efficace de services gouvernementaux.

Des voyages sont requis pour de nombreuses raisons, notamment dans le cas d'un employé se déplaçant chez un vétéran pour l'évaluer. En 2013-2014, 5 460 transactions relatives à des voyages évaluées à 3,8 millions de dollars ont été traitées à l'égard de membres du personnel d'Anciens Combattants Canada (ACC).

On entend par *accueil* les repas et les rafraîchissements servis lors de réunions ou d'activités qui incluent normalement des non-fonctionnaires. En 2013-2014, ACC a fourni des services d'accueil totalisant 52 533 \$ à 123 groupes, petits et gros.

Les conférences sont des rassemblements officiels, tels que des congrès ou des symposiums, qui ne sont pas liés à une formation précise ou à la planification du travail, mais qui visent plutôt à discuter d'un sujet particulier et à échanger de l'information. Souvent, les conférences sont organisées par un tiers et rassemblent des membres de divers organismes du secteur public et privé. En 2013-2014, les membres du personnel d'ACC ont participé à 37 conférences, leurs dépenses totalisant 17 667 \$.

Habituellement, les événements représentent ou soutiennent les activités opérationnelles et la gouvernance d'un ministère, et elles peuvent inclure à la fois des employés et des personnes autres que des fonctionnaires, notamment des séances de travail et des cérémonies de reconnaissance. Un exemple d'un événement récent est la délégation de vétérans et de fonctionnaires qui ont participé aux activités soulignant le 70<sup>e</sup> anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie. Ces événements appartenaient autrefois aux catégories de voyages et d'accueil susmentionnées. Par conséquent, les coûts précis des événements ne sont pas connus pour 2013-2014.

La Directive du Conseil du Trésor (CT) sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements est entrée en vigueur en 2011. Elle a été modifiée en octobre 2012 et le 1<sup>er</sup> août 2013, les modifications aux exigences en matière d'établissement de rapports sont entrées en vigueur en avril 2014. Parmi les modifications, notons :

- des révisions à la délégation des pouvoirs d'approuver des dépenses de voyages;
- la création d'une catégorie distincte pour les événements;
- un suivi plus détaillé des dépenses de voyages;
- le renforcement des exigences en matière d'établissement de rapports.

Par ailleurs, les cadres de direction ainsi que le ministre et son personnel sont tenus de divulguer publiquement l'ensemble de leurs dépenses de voyages et d'accueil. À ACC, au 1<sup>er</sup> juin 2014, 19 personnes étaient assujetties à cette exigence. En 2013-2014, 70 transactions totalisant 364 000 \$ ont été divulguées.

## 2.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION

### 2.1 Portée et objectifs de la vérification

L'objectif de la vérification était d'évaluer la conformité d'ACC avec la Directive du CT sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements. La période visée allait du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 30 juin 2014. L'Hôpital Saint-Anne a été exclu de la portée de la vérification puisqu'il est sur le point d'être transféré au gouvernement du Québec. Par souci d'objectivité, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation a également été exclue.

Les critères de vérification se trouvent à l'annexe A.

### 2.2 Méthodologie

La vérification a été réalisée conformément aux Normes relatives à la vérification interne établies par l'Institut des vérificateurs internes et à la Politique sur la vérification interne du gouvernement du Canada, comme le confirment les résultats du Programme d'assurance et d'amélioration de la qualité. Les méthodes de vérification utilisées sont résumées au tableau 1.

Tableau 1 – Méthodes de vérification	
Méthode	Résumé
Examen de la documentation	L'équipe de vérification a vérifié si les politiques et les procédures internes étaient à jour et harmonisées avec les directives et les exigences établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor.
Entrevues	<p>L'équipe de vérification a mené des entrevues auprès du personnel des Finances responsable de l'élaboration des politiques, du traitement des demandes, de l'approbation des dépenses et de la divulgation proactive. Le but de ces entrevues était de mieux comprendre les activités clés et d'évaluer leur degré de conformité.</p> <p>L'équipe de vérification a mené des entrevues auprès du personnel responsable de l'examen et de la présentation des demandes de remboursement de dépenses de voyages. Le but de ces entrevues était de mieux comprendre le processus ainsi que de cerner des problèmes éventuels et des besoins de formation.</p>
Observation directe	L'équipe de vérification a observé des processus afin d'évaluer leur conformité avec les exigences.

Examen de dossiers	<p>L'équipe de vérification a évalué la conformité aux exigences ainsi que les délais de décision. Les dossiers suivants ont été examinés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 90 transactions relatives à des voyages choisies au hasard à partir d'un ensemble de 2 597 transactions;</li><li>• 16 transactions relatives à l'accueil (la totalité des transactions);</li><li>• 6 transactions relatives à des conférences (la totalité des transactions);</li><li>• 15 transactions relatives à des événements (la totalité des transactions).</li></ul>
--------------------	--

## 3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

### 3.1 Transactions relatives à des voyages

Au total, 2 597 transactions relatives à des voyages ont été effectuées du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 30 juin 2014. Le coût de ces voyages a totalisé 550 000 \$. Le tableau 2 présente le sommaire des résultats de l'examen de 90 de ces transactions.

Tableau 2 – Sommaire des résultats – transactions relatives à des voyages			
Principales exigences examinées	Résultat	Pourcentage	
Le formulaire actuel a été utilisé.	47/90	52%	100%
L'ancien formulaire a été utilisé.	43/90	48%	
Article 32 (engagement des fonds).	13/90	14 %	
L'approbation a été obtenue à l'avance.	85/90	94 %	
Les dépenses sont en conformité avec la Directive.	90/90	100 %	
Les dépenses ont été calculées correctement.	90/90	100 %	
Les dépenses sont étayées des documents pertinents.	90/90	100 %	
Les dépenses ont été approuvées par le gestionnaire compétent.	90/90	100 %	
Le formulaire d'autorisation de voyager a été traité dans les cinq jours ouvrables.	29/90	32 %	

Source : Analyse des dossiers examinés par l'équipe de vérification.

Le 1<sup>er</sup> avril 2014, de nouveaux formulaires d'autorisation de voyager sont entrés en vigueur afin de recueillir les renseignements additionnels requis par les nouvelles exigences. Quoiqu'un formulaire de demande de remboursement de frais de déplacement ait été utilisé dans tous les cas, il a été noté que seulement 52 % des formulaires examinés par l'équipe de vérification étaient des formulaires à jour. En effet, beaucoup d'employés utilisaient encore l'ancienne version du formulaire qui était toujours disponible. Le problème est que cette ancienne version du formulaire d'autorisation de voyager ne permet pas de recueillir des renseignements cruciaux, comme la catégorie de voyage et la ventilation détaillée des dépenses de voyages. Or, la cueillette de cette information est une des nouvelles exigences qui vise à renforcer l'établissement de rapports. Pendant le travail sur le terrain, l'équipe de vérification a soulevé ce point auprès de la direction, et l'ancienne version du formulaire d'autorisation de voyager a été immédiatement supprimée de l'intranet d'ACC.

L'engagement de fonds est le processus permettant de réserver une somme d'argent pour s'assurer qu'elle n'est pas utilisée pour d'autres transactions. Il s'agit d'une mesure de contrôle essentielle prévue par le processus de gestion budgétaire et visant à éliminer les excédents de dépenses. L'équipe de vérification a constaté que dans



seulement 14 % des dossiers examinés, il avait été indiqué sur le formulaire, au moment de sa présentation, que les fonds avaient été engagés. Trois raisons expliquent ce faible résultat. D'abord, les budgets avaient été finalisés plus tard dans l'exercice; en conséquence, dans le cas des transactions effectuées au début d'avril, le personnel était incapable de créer des engagements. Cette situation temporaire se produit tous les ans. Deuxièmement, avant le 1<sup>er</sup> avril 2014, les demandes d'autorisation de voyager de moins de 1 000 \$ ne nécessitaient pas un engagement de fonds. Or, certains membres du personnel ne savaient pas que cette exigence avait changé. En troisième lieu, quelques changements organisationnels sont survenus à peu près en même temps que la vérification. Certains des employés n'avaient jamais auparavant géré des engagements et présenté des formulaires d'autorisation de voyager pour leur unité de travail. Dans tous les cas, s'il n'était pas indiqué sur le formulaire, au moment de sa présentation, que les fonds avaient été engagés, le personnel des Finances a fait un suivi de l'engagement avant de traiter les dépenses de voyages. Ce suivi a créé du travail supplémentaire, tout en sensibilisant les employés aux exigences en matière d'engagement de fonds. Les résultats devraient donc s'améliorer.

Il a été noté que, dans cinq cas, l'approbation finale a été accordée après que le voyage avait été effectué. Dans chacun de ces cas, le formulaire avait été présenté quelques jours seulement avant le début du voyage, et l'approbation finale a été accordée dans la semaine suivant la présentation du formulaire. L'équipe de vérification a déterminé que, compte tenu des circonstances de chacun des cas, l'approbation finale après coup était justifiable. De plus, l'équipe de vérification a confirmé que toutes les dépenses étaient conformes avec la Directive.

La Directive sur les dépenses de voyage, d'accueil, de conférences et d'événements du Conseil du Trésor autorise les ministères à utiliser les autorisations générales de voyager pour le personnel qui voyage fréquemment. Les autorisations générales de voyager autorisent les déplacements sans que l'on ait à obtenir une approbation supplémentaire si le voyage est continu ou répétitif. Les autorisations générales de voyager sont approuvées par la haute direction au début de l'année financière pour chaque membre du personnel qui en a besoin. Dès qu'il existe une autorisation générale de voyager, il n'est plus nécessaire de remplir une autorisation de voyager distincte pour chaque voyage. Cela accélère le processus pour les employés qui voyagent fréquemment et réduit le fardeau administratif. Par exemple, à ACC, ces autorisations générales de voyager permettent au personnel, tels que les gestionnaires de cas, de répondre rapidement aux demandes de réunions des vétérans.

ACC s'est donné un objectif de cinq jours ouvrables pour le traitement des dépenses de voyages. Bien que cet objectif ne soit pas une exigence de la Direction, l'équipe de vérification l'a tout de même vérifié dans le cadre de l'évaluation du processus. Elle a constaté que 32 % des transactions relatives à des voyages ont été traitées dans les cinq jours ouvrables, alors que, de façon générale, le reste a été traité dans les dix jours ouvrables. Les retards seraient attribuables à trois causes principales. D'abord, de nombreux employés ont présenté la vieille version du formulaire d'autorisation de

voyager et, par conséquent, le personnel des Finances a dû vérifier les calculs manuels, ce qui a allongé les délais de traitement. Deuxièmement, la plupart des formulaires ne précisait pas si les fonds avaient été engagés. En conséquence, le personnel des Finances a dû confirmer que les fonds avaient été engagés, ce qui a retardé la finalisation des paiements. En troisième lieu, certains employés n'étaient pas inscrits au service de dépôt direct, une nouvelle exigence du gouvernement du Canada. Le personnel des Finances a donc dû faire un suivi auprès de ces employés et attendre qu'ils s'inscrivent au service de dépôt direct avant de traiter les paiements. Ces trois problèmes sont en train d'être réglés par les Finances, alors aucune recommandation n'a été formulée.

### **Recommandation 1**

**Il est recommandé que la directrice générale, Direction générale des finances, prenne des mesures pour veiller à ce que les engagements de fonds fassent l'objet d'un suivi conformément aux documents faisant autorité (Essentielle).**

### **Réponse de la direction**

*La direction est d'accord avec cette recommandation. Elle surveillera et examinera ces engagements pendant six mois (d'octobre à mars), pour donner au personnel le temps de s'adapter aux changements récents. À la fin de cette période de surveillance additionnelle, la DG des Finances prendra des mesures pour régler tout problème ou combler toute lacune qui continue d'exister relativement à l'engagement de fonds conformément à la Directive (p. ex. formation, directives à l'intention de la direction).*

## **3.2 Transactions relatives à l'accueil**

Seize transactions relatives à l'accueil (la totalité des transactions) ont été effectuées du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 30 juin 2014. Les dépenses d'accueil ont totalisé 3 706 \$. Le tableau 3 présente le sommaire des résultats de l'examen de ces transactions.

<b>Table 3 – Sommaire des résultats – transactions relatives à l'accueil</b>		
<b>Principales exigences examinées</b>	<b>Résultat</b>	<b>Pourcentage</b>
La dernière version du formulaire a été utilisée.	16/16	100 %
Article 32 (engagement de fonds).	14/16	88 % <sup>1</sup>
L'approbation a été obtenue à l'avance.	16/16	100 %
Les dépenses sont en conformité avec la Directive.	16/16	100 %
Les dépenses ont été calculées correctement.	16/16	100 %

<sup>1</sup> Même problème que celui noté à la section 3.1, « Transactions relatives à des voyages ».

Les dépenses sont étayées des documents pertinents.	16/16	100 %
Les dépenses ont été approuvées par le gestionnaire compétent.	16/16	100 %

Source : Analyse des dossiers examinés par l'équipe de vérification.

### 3.3 Transactions relatives à des conférences

Des membres du personnel d'ACC ont assisté à six conférences du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 30 juin 2014. Leurs dépenses liées à ces conférences ont totalisé 2 771 \$. Le tableau 3 présente le sommaire des résultats de l'examen de l'ensemble des transactions connexes.

<b>Table 4 – Sommaire des résultats – transactions relatives aux conférences</b>		
<b>Principales exigences examinées</b>	<b>Résultat</b>	<b>Pourcentage</b>
La dernière version du formulaire a été utilisée.	6/6	100 %
Article 32 (engagement de fonds).	s/o <sup>2</sup>	s/o
L'approbation a été obtenue à l'avance.	6/6	100 %
Les dépenses sont en conformité avec la Directive.	6/6	100 %
Les dépenses ont été calculées correctement.	6/6	100 %
Les dépenses sont étayées des documents pertinents.	6/6	100 %
Les dépenses ont été approuvées par le gestionnaire compétent.	6/6	100 %

Source : Analyse des dossiers examinés par l'équipe de vérification.

### 3.4 Transactions relatives à des événements

Au total, 15 événements (ensemble de la population) ont eu lieu entre le 1<sup>er</sup> avril 2014 et le 30 juin 2014. L'un d'eux était le 70<sup>e</sup> anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie, dont le coût était de 1,3 million de dollars. Le coût des 14 autres événements a totalisé 296 000 \$. Le tableau 5 présente le sommaire des résultats de l'examen des transactions connexes.

<b>Tableau 5 – Sommaire des résultats – transactions relatives aux événements</b>		
<b>Principales exigences examinées</b>	<b>Résultat</b>	<b>Pourcentage</b>
La dernière version du formulaire a été utilisée.	15/15	100 %
Article 32 (engagement de fonds).	14/15	93 %
L'approbation a été obtenue à l'avance.	15/15	100 %
Les estimations sont en conformité avec la Directive.	15/15	100 %
Les estimations ont été calculées correctement.	15/15	100 %
Les estimations sont étayées des documents pertinents.	15/15	100 %

<sup>2</sup> Toutes les transactions relatives à des conférences visaient des dépenses inférieures à 1 000 \$, lesquelles n'exigent pas d'engagement de fonds. Source : Analyse des dossiers examinés par l'équipe de vérification

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, la Directive du CT exige que tous les événements de plus de 5 000 \$ soient approuvés par le sous-ministre et que tous les événements de plus de 25 000 \$ soient approuvés par le ministre. À ACC, une autre étape a été ajoutée, celle de faire approuver tout événement de plus de 5 000 \$ par le dirigeant principal des finances. L'équipe de vérification a analysé les délais d'approbation. Elle a constaté que, de façon générale, les formulaires d'autorisation d'événement étaient présentés 12 jours avant le début de l'événement et que l'approbation était accordée habituellement dans les neuf jours suivants. Dans un cas, l'approbation finale a été accordée le lendemain de l'événement, parce que ce dernier avait été organisé à la dernière minute et le soutien documenté de membres clés de la direction avait été accordé avant l'événement. L'équipe de vérification a déterminé que, compte tenu des circonstances, l'approbation finale après coup était justifiable.

### **3.5 Divulgence proactive**

À l'échelle du gouvernement, les cadres de direction au niveau de sous-ministre adjoint ou supérieur, ainsi que le ministre et son personnel, sont tenus de divulguer publiquement l'ensemble de leurs dépenses de voyages et d'accueil. Au 1<sup>er</sup> juin 2014, 19 personnes à ACC étaient assujetties à cette exigence.

L'équipe de vérification a examiné les transactions relatives à des voyages et à l'accueil de ces 19 personnes effectuées lors de la dernière période de divulgation proactive (du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 1<sup>er</sup> juin 2014). Durant cette période, 27 transactions ont été signalées relativement à des dépenses totalisant 50 064 \$. L'équipe a également observé que toutes les dépenses de voyages et d'accueil ont été signalées correctement, sauf une. Au cours de la période évaluée, une série de frais de taxi totalisant 110 \$ a été omise. Cette omission est attribuable au fait que les dépenses ont été traitées au début de juin. Elle a été signalée lors du travail sur le terrain, et la correction a été apportée au rapport de divulgation publique d'ACC.

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

L'équipe de vérification a constaté qu'ACC respecte dans une très grande mesure les exigences de la Directive du Conseil du Trésor sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements. Dans l'ensemble, l'équipe de vérification a déterminé que les résultats étaient « généralement acceptables ».

## Annexe A – Critères de vérification

Objectif	Critère*
Évaluer la conformité d'ACC avec la Directive du Conseil du Trésor sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements	Les politiques de gestion financière et les pouvoirs financiers sont établis de façon appropriée afin d'atténuer les risques financiers et ils sont communiqués efficacement.
	Les transactions sont codées et enregistrées correctement et en temps utile, de manière à faciliter le traitement exact et rapide de l'information.
	Les pouvoirs, les responsabilités et la reddition de comptes sont clairement définis et communiqués.
	Les employés attestent officiellement avoir pris connaissance de leurs responsabilités et les acceptent.
	L'organisation fournit aux employés la formation, les outils, les ressources et l'information qui les aideront dans la prise en charge de leurs responsabilités.

\* Tous les critères ont été jugés comme ayant été entièrement ou partiellement satisfaits avec quelques lacunes mineures seulement.

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

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**

- Cruciale**            Concerne une ou plusieurs lacunes importantes pour lesquelles il n’existe pas de mesures compensatoires adéquates. Ces lacunes représentent un risque élevé.
- Essentielle**        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 trouvées en ce qui a trait aux objectifs de contrôle ou à la saine gestion de l’activité vérifiée.
- Généralement acceptable**    Les lacunes trouvées, qu’elles soient prises individuellement ou dans l’ensemble, ne sont pas importantes ou elles sont compensées par les mécanismes en place. Les objectifs de contrôle ou la saine gestion de l’activité vérifiée ne sont pas compromis.
- A besoin d’amélioration**    Les lacunes trouvées, qu’elles soient prises individuellement ou dans l’ensemble, sont importantes et pourraient compromettre les objectifs de contrôle ou la saine gestion 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.