



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

VÉRIFICATION DES COMPTES ADMINISTRÉS PAR DES TIERS

Final : Octobre 2010



Canada 



Le présent rapport a été
préparé par la Direction
générale de la vérification et de
l'évaluation

REMERCIEMENTS

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation tient à remercier la Direction et le personnel du Ministère qui ont fourni des renseignements pour appuyer la présente vérification.

L'équipe de vérification comprend les personnes suivantes :
Robert Parsons, Gestionnaire des vérifications et des évaluations
Tim Brown, Agent des vérifications et des évaluations

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	1
1.0 CONTEXTE	4
2.0 OBJECTIFS DE LA VÉRIFICATION	5
3.0 PORTÉE	5
4.0 MÉTHODOLOGIE	6
5.0 ÉNONCÉ D'ASSURANCE	7
6.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION	7
6.1 Évaluer la pertinence des politiques, des procédures et des lignes directrices entourant l'administration par des tiers.	8
6.2 Évaluer la conformité avec les autorités directrices, et les raisons des dérogations, s'il y a lieu.	15
6.3 Évaluer l'intégrité du cadre de contrôle exercé par le Ministère sur les activités des administrateurs désignés.	17
7.0 DISTRIBUTION	20
ANNEXE A	21

SOMMAIRE

Le 18 mars 2010, le Comité de vérification ministériel d'Anciens Combattants Canada (ACC) a recommandé que la vérification des comptes administrés par des tiers soit intégrée au Plan de vérification interne pluriannuel d'ACC (2010-2013) axé sur les risques. La vérification visait à examiner les responsabilités du Ministère, tant en ce qui a trait à s'assurer que les attentes sont clairement comprises par les administrateurs qu'à surveiller le rendement de ces derniers.

L'administration par des tiers fait référence aux dispositions mises en œuvre lorsqu'un client a besoin d'aide pour gérer ses affaires personnelles ou financières. ACC autorisera qu'une prestation soit versée à un tiers uniquement lorsqu'il est déterminé être absolument nécessaire d'agir de la sorte dans le meilleur intérêt du client. Le Ministère mène enquête sur les circonstances particulières du client avant de prendre une décision liée à l'administration.

À compter de juin 2010, 45 comptes clients étaient codés comme des comptes administrés par des tiers dans le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC). Si ces 45 comptes clients demeurent actifs au cours de l'année civile 2010, ces clients recevront près de 340 000 \$ en avantages d'ACC.

OBJECTIFS

Voici les objectifs de la vérification des comptes administrés par des tiers :

1. évaluer la pertinence des politiques, des procédures et des lignes directrices entourant l'administration par des tiers;
2. évaluer la conformité avec les autorités directrices, et les raisons des dérogations, s'il y a lieu;
3. évaluer l'intégrité du cadre de contrôle exercé par le Ministère sur les activités des administrateurs désignés.

RECOMMANDATIONS ET OBSERVATIONS GÉNÉRALES

L'équipe de vérification a cerné des faiblesses sur lesquelles la direction devrait mettre l'accent. En ce sens, la direction devrait veiller à ce que tous les comptes clients soient fermés lorsque les clients respectifs sont décédés. Comme ces clients ont besoin d'aide pour gérer leurs affaires financières, le Ministère devrait surveiller leur dossier. Il faut préciser que les rôles et les responsabilités, particulièrement le rôle de l'administrateur tiers et les responsabilités d'ACC à l'égard des administrateurs tiers ont besoin d'être clarifiés. Il faut également utiliser les bons codes et fournir des rapports exacts pour que la direction dispose de renseignements pertinents et que le personnel sache quels sont les comptes administrés par des tiers qui relèvent de leur responsabilité. Enfin, il faut faire un suivi financier et produire les rapports en temps opportun chaque année. Bien qu'il y ait eu un roulement de personnel au sein du service de gestion des comptes administrés par des tiers, l'équipe actuelle a à cœur de prendre soin des clients.

R1 (Essentielle)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, applique une procédure visant à s'assurer que des formulaires de rapport comptable annuel soient envoyés aux administrateurs tiers la même année où le client décède, à des fins de fermeture du compte.

R2 (Essentielle)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, améliore la procédure en incluant une visite annuelle du gestionnaire de cas.

R3 (Importante)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, procède à une révision des formulaires PEN100 et VAC539 en vue de s'assurer que les droits de vérification et les responsabilités d'ACC et de l'administrateur tiers soient clairs.

R4 (Importante)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, crée un rapport répertoriant, par bureau de district, tous les clients dont le compte est administré par des tiers et qu'il s'assure également que les gestionnaires de cas ont accès à ce rapport.

R5 (Importante)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, mette en œuvre une procédure visant 1) à restreindre l'ajout d'options dans le RPSC aux options actuellement valides, 2) à revoir les directives à l'intention du personnel pour être certain que les directives courantes sont utilisées et 3) à faire en sorte que la direction examine les données courantes et détermine s'il faut effectuer un nettoyage des données.

R6 (Critique)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, s'assure que les formulaires de rapport comptable annuel relatif à l'administration par un tiers soient envoyés chaque année et que les procédures de suivi soient exécutées en temps opportun.

OPINION GÉNÉRALE DES VÉRIFICATEURS

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE) conclut, avec un degré élevé d'assurance, qu'il faut apporter des améliorations au traitement des comptes administrés par des tiers afin de s'assurer du respect des procédures opérationnelles.

Selon la dirigeante principale de la vérification (DPV), il est nécessaire d'améliorer le cadre de contrôle de gestion applicable aux comptes administrés par des tiers. De plus, il y a une recommandation critique dans le présent rapport dont les mesures d'atténuation n'ont pas permis de réduire le risque résiduel à un niveau acceptable.

ÉNONCÉ D'ASSURANCE

Selon le jugement professionnel de la DPV, des procédures de vérification suffisantes et appropriées ont été suivies, et des preuves probantes ont été recueillies pour étayer l'exactitude de l'opinion fournie dans le présent rapport. L'opinion est fondée sur les conditions qui existaient au moment de la vérification. Cette opinion ne s'applique qu'à l'entité vérifiée pour l'étendue et la période couverte par la vérification. Les éléments de preuve ont été recueillis conformément à la politique du Conseil du Trésor, aux lignes directrices et aux normes en matière de vérification interne, et les procédures utilisées satisfont aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes (IVI), à l'exception de l'évaluation externe, prescrite par la Norme 1312 à des fins d'assurance de la qualité et de programme d'amélioration, qui n'a pas été menée à bien. Cette évaluation externe de la fonction de vérification interne à ACC est actuellement menée par le Bureau du vérificateur général (BVG).

Les éléments de preuve réunis sont suffisants pour convaincre la haute direction du bien fondé de l'opinion découlant de la vérification interne.

L'originale a été signée par

20 octobre 2010

Orlanda Drebit
Dirigeante principale de la vérification

Date

1.0 CONTEXTE

Le 18 mars 2010, le Comité de vérification ministériel d'Anciens Combattants Canada (ACC) a recommandé que la vérification des comptes administrés par des tiers soit intégrée au Plan de vérification interne pluriannuel d'ACC (2010-2013) axé sur les risques. La vérification visait à examiner les responsabilités du Ministère, tant en ce qui a trait à s'assurer que les attentes sont clairement comprises par les administrateurs qu'à surveiller le rendement de ces derniers.

L'administration par des tiers fait référence aux dispositions mises en œuvre lorsqu'un client a besoin d'aide pour gérer ses affaires personnelles ou financières. ACC autorisera qu'une prestation soit versée à un tiers uniquement lorsqu'il est déterminé être absolument nécessaire d'agir de la sorte dans le meilleur intérêt du client. Cette situation se présente le plus souvent lorsqu'un client devient invalide avant d'avoir donné procuration. Une procuration autorise une personne à agir au nom d'une autre personne pour leurs affaires personnelles et légales; toutefois, une telle autorisation doit être accordée avant que le concessionnaire ne devienne invalide pour cause de maladie physique ou mentale. De plus, les curateurs publics, dans la plupart des cas, n'administreront pas les comptes des clients qui ont des membres de leur famille encore vivants.

Le Ministère doit mener une enquête sur les circonstances particulières du client avant de prendre une décision liée à l'administration. Afin de s'assurer que les administrateurs assument leurs responsabilités, le Ministère devrait effectuer un suivi auprès des clients dont le compte est administré, en prévoyant des visites du gestionnaire de cas (GC) et en s'assurant qu'un formulaire de rapport comptable annuel est rempli par les administrateurs tiers.

ACC reconnaît l'importance de l'autonomie de ses clients et n'interviendra pas dans les affaires de ceux-ci à moins qu'il soit démontré que le client est dans l'incapacité de gérer ses propres affaires. Le Ministère communiquera d'abord des renseignements au client et/ou aux membres de sa famille sur les autres solutions offertes. Le Ministère considérera l'option de l'administration par un tiers uniquement lorsqu'il aura exploré toutes les autres solutions possibles. De plus, le Ministère ne jouera le rôle d'administrateur ou ne désignera un administrateur qu'en dernier ressort.

La principale raison qui sous-tend l'administration d'un compte est de protéger le client des situations dont il pourrait ne pas être en mesure de gérer. De telles situations peuvent se présenter lors d'un changement soudain et débilitant de l'état de santé d'un client, comme dans le cas d'un accident vasculaire cérébral. Dans de telles circonstances, les paiements sont effectués au nom du client par son administrateur pour des items comme le loyer, la nourriture et les fournitures médicales.

2.0 OBJECTIFS

Voici les objectifs de la vérification des comptes administrés par des tiers :

1. évaluer la pertinence des politiques, des procédures et des lignes directrices entourant l'administration par des tiers;
2. évaluer la conformité avec les autorités directrices, et les raisons des dérogations, s'il y a lieu;
3. évaluer l'intégrité du cadre de contrôle exercé par le Ministère sur les activités des administrateurs désignés.

3.0 PORTÉE

Dans le cadre de la vérification, tous les comptes codés comme des comptes administrés par des tiers dans le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) à compter du 1^{er} avril 2010 ont été examinés. Un examen de tous les dossiers des clients a également eu lieu dans la mesure où cela était pertinent pour la vérification.

La vérification s'est penchée sur la conformité des dispositions législatives, notamment celles-ci :

- L'alinéa 41(1)(a) de la *Loi sur les pensions* énonce que le ministre peut ordonner que la compensation payable à une personne en vertu de la *Loi sur les pensions* soit administrée par le ministère ou par une personne ou un organisme (tiers) désigné par le ministre.
- Le paragraphe 15(2) de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants (LAAC)* énonce que le ministre peut décider que l'allocation payable à un bénéficiaire en vertu de la *LAAC* soit administrée par le ministère ou par une personne ou un organisme (tiers) désigné par le ministre.

On a vérifié si les programmes étaient conformes aux politiques et aux procédures ministérielles, notamment en ce qui a trait aux pouvoirs délégués, aux méthodes de paiement des programmes, à la gouvernance/administration des programmes et aux responsabilités en matière d'assurance de la qualité.

L'équipe de vérification a mené un examen approfondi des lois, des règlements, des politiques et des lignes directrices afin d'évaluer la pertinence des mesures de contrôle et pour déterminer si les politiques, les procédures et les lignes directrices étaient respectées.

4.0 MÉTHODOLOGIE

La mission de la vérification a été remplie en respectant les Normes internationales pour la pratique professionnelle de la vérification interne de l'Institut des vérificateurs internes (IVI), comme il est exigé par la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor. Selon ces normes, la vérification doit être prévue et exécutée en cherchant à assurer de manière raisonnable que les comptes administrés par des tiers respectent les principes directeurs en la matière.

La vérification comprenait également un examen du cadre de gestion et des mesures de contrôle internes. Des entrevues ont aussi été menées auprès du personnel d'ACC responsable (sur les plans opérationnel et fonctionnel) de la gestion des comptes administrés.

Parmi les procédures de vérification utilisées, mentionnons une enquête préliminaire et des entrevues avec des cadres supérieurs du Ministère afin de réunir de l'information ministérielle sur l'interprétation de l'administration des comptes administrés par des tiers. En outre, l'équipe de vérification a mené un examen des rapports et des documents de travail des vérifications précédentes effectuées sur d'autres types de comptes administrés. Ces efforts ont été déployés afin de cerner les secteurs à risque et de mener ainsi une analyse détaillée.

Au cours de la vérification, l'équipe de vérification a interviewé le personnel responsable de gérer et d'administrer les comptes administrés par des tiers. Des entrevues ont été menées auprès du personnel de l'administration centrale (AC), des bureaux régionaux (BR) et des bureaux de district (BD) afin de mieux comprendre le processus d'engagement des administrateurs. Des entrevues ont également été menées pour évaluer la gestion globale des comptes administrés. Des entrevues n'ont pas été menées auprès d'administrateurs tiers. En effet, lors de l'élaboration du programme de vérification, les vérificateurs ont établi qu'il y aurait peu de valeur ajoutée à conduire des procédures avec des tiers en raison du faible risque financier et du cadre de contrôle compensatoire. De plus, tel qu'il a été établi à la recommandation 3, les droits du Ministère en matière de vérification ne sont pas clairement énoncés dans la documentation fournie aux administrateurs.

Vu le faible nombre de comptes clients classés sous la catégorie de comptes administrés par des tiers, il a été possible de mener un examen complet des dossiers de tous les clients à l'aide des documents correspondant dans le RPSC, plutôt que d'examiner un échantillon de dossiers. Les dossiers de tous les clients encore en vie à compter du 1^{er} avril 2010 ont été sélectionnés dans le cadre de cet examen. Les résultats de l'examen sont présentés tout au long du rapport, et le programme de vérification pour l'examen des dossiers peut être consulté à l'annexe A. De plus, un échantillon de quatre dossiers de clients décédés a été examiné afin de déterminer les méthodes utilisées pour fermer les comptes clients administrés par des tiers à la suite du décès des clients.

5.0 ÉNONCÉ D'ASSURANCE

Selon le jugement professionnel de la dirigeante principale de la vérification (DPV), des procédures de vérification suffisantes et appropriées ont été suivies, et des preuves probantes ont été recueillies pour étayer l'exactitude de l'opinion fournie dans le présent rapport. L'opinion est fondée sur les conditions qui existaient au moment de la vérification. Cette opinion ne s'applique qu'à l'entité vérifiée pour l'étendue et la période couverte par la vérification. Les éléments de preuve ont été recueillis conformément à la politique du Conseil du Trésor, aux lignes directrices et aux normes en matière de vérification interne, et les procédures utilisées satisfont aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes (IVI), à l'exception de l'évaluation externe, prescrite par la Norme 1312 à des fins d'assurance de la qualité et de programme d'amélioration, qui n'a pas été menée à bien. Cette évaluation externe de la fonction de vérification interne à ACC est actuellement menée par le Bureau du vérificateur général (BVG).

Les éléments de preuve réunis sont suffisants pour convaincre la haute direction du bien fondé de l'opinion découlant de la vérification interne.

6.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

Vous trouverez ci-dessous les observations regroupées en fonction de chacun des objectifs de la vérification.

Afin d'aider la direction à déterminer l'incidence de ces observations, on s'est servi des définitions suivantes pour classer les observations présentées dans le rapport.

Classement des risques relatifs aux recommandations de la vérification	
Critique	Risque comptant une ou plusieurs faiblesses considérables pour lesquelles aucune mesure de contrôle compensatoire adéquate existe. Ces faiblesses représentent un haut niveau de risque.
Essentiel	Risque comptant une ou plusieurs faiblesses considérables pour lesquelles aucune mesure de contrôle compensatoire adéquate existe. Ces faiblesses représentent un niveau modéré de risque.
Important	Risque comptant une ou plusieurs faiblesses considérables pour lesquelles quelques mesures de contrôle compensatoires adéquates existent. Ces faiblesses représentent un faible niveau de risque.

6.1 Évaluer la pertinence des politiques, des procédures et des lignes directrices entourant l'administration par des tiers.

L'équipe de vérification a examiné les politiques, les dispositions législatives et les procédures existantes afin de déterminer si on tient compte de toutes les parties dans la prestation de programme. De plus, par le biais d'entrevues auprès d'intervenants clés et d'employés chargés de la prestation du programme, l'équipe de vérification a obtenu une rétroaction du personnel dont les tâches quotidiennes se rapportent aux politiques et aux procédures (personnel à l'AC et des BD).

Observation

La procédure opérationnelle nationale relative au Déboursement des fonds de succession détenus par ACC énonce les principes directeurs ainsi que les rôles du personnel prenant part aux activités de fermeture des dossiers des clients après que ces derniers soient décédés. La procédure ne comprend aucune exigence liée à l'envoi de formulaires de rapport comptable annuel au cours de l'année où le client est décédé.

En pratique, rien ne prouve l'envoi de rapports comptables annuels durant l'année où le client est décédé. Un examen des dossiers de quatre clients décédés et dont le compte était administré par un tiers a permis de révéler qu'aucun formulaire de rapport comptable n'a été rempli au cours de l'année durant laquelle le client décède. La direction a également indiqué qu'elle n'avait pas pour pratique habituelle d'envoyer un formulaire de rapport comptable la même année où les clients décèdent.

Le formulaire PEN100 « Engagement par l'administrateur pour l'administration de la pension » énonce ce qui suit :

« Vous devez faire part immédiatement au Ministère du décès, du mariage ou du changement de résidence de toute personne au nom de laquelle vous agissez comme administrateur. Vous devez préciser le solde réel du compte et ne plus faire de sorties d'argent en attendant les directives du Ministère. De plus, vous devez retourner les chèques reçus après le changement de situation susmentionné aux fins de rajustement du compte.

Lorsque le(la) client(e)/la personne à charge décède, et après avoir obtenu l'approbation d'Anciens Combattants Canada, vous devez verser le solde du compte à la succession du(de la) client(e). »

L'engagement stipule certaines responsabilités qui incombent à l'administrateur et au Ministère après la mort d'un client. Dans les cas où, tel qu'observé par l'équipe de vérification, l'administrateur avait informé le Ministère de la mort du client, le solde du compte n'avait pas été consigné dans le RPSC. De plus, il a été observé que le Ministère n'avait pas l'habitude d'envoyer un formulaire de rapport comptable annuel la même année où le client était décédé. Il s'agit d'une faiblesse en matière de contrôle

puisque le Ministère ne peut veiller au déboursement adéquat des fonds. Le fait de ne pas exiger la remise de formulaires de rapport comptable annuel et de ne pas avoir de procédure de fermeture de dossier en place à la suite du décès des clients accroît le risque que les administrateurs tiers ne respectent pas leur engagement.

R1 (Essentielle)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, applique une procédure visant à s'assurer que des formulaires de rapport comptable annuel soient envoyés aux administrateurs tiers la même année où le client décède, à des fins de fermeture du compte.

Réponse de la direction

La direction convient que des mesures appropriées doivent être appliquées durant l'année où le client décède.

La direction examinera les dossiers des clients dont le compte est administré par un tiers et établira le niveau de risque associé à ces comptes. Dans le cas des administrateurs de clients associés à une situation présentant un faible risque, on pourrait laisser tomber l'exigence d'envoyer un rapport comptable annuel durant l'année où le client est décédé compte tenu des circonstances particulières et, comme solution de rechange, on pourrait réaliser un nombre limité d'enquêtes et une contre-vérification des faits. L'information à considérer comprendrait, par exemple, les renseignements contenus dans les notes aux clients dans le RPSC, le montant de la pension faisant l'objet d'une administration et toute autre information documentée applicable. Lorsque ACC est avisé du décès d'un client en paiement, il suivra les étapes normales prévues pour de tels scénarios.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date prévue
1.1 Demander la création d'une activité générée par le système (AGS) qui avisera la Section des décisions relatives aux prestations de la mort d'un client dont le dossier est administré par un tiers;	DGOC	31 mars 2011
1.2 Modifier la procédure opérationnelle en tenant compte de la modification susmentionnée.	DGOC	31 mars 2011

Observation

Il est énoncé dans les procédures relatives aux comptes administrés de juin 2003 qu'un GC doit rendre visite à un client et rédiger un rapport écrit sur le bien-être de ce dernier. Or la procédure opérationnelle nationale de mai 2010 relative à l'administration des fonds des clients mentionne que le rapport écrit du GC (note de service, note sur le client ou évaluation du GC) devrait comprendre, entre autres, des renseignements sur le bien-être du client et sur son degré de satisfaction par rapport à la gestion de ses fonds ainsi que des renseignements qui confirment que ses besoins futurs sont satisfaits.

Selon les procédures de juin 2003, le GC doit visiter le client. En mai 2010 toutefois, cet énoncé a été supprimé, créant ainsi une zone grise. En raison de la charge de travail variée des GC et du grand nombre de clients dans chaque district, de nombreux conseillers de secteur (CS) ne sont pas très au courant des clients de leur district dont le compte est administré par un tiers. Ce manque de connaissance accroît le risque que les clients dont le compte est administré par un tiers ne reçoivent pas la visite de leurs CS, tel qu'initialement prévu par les procédures.

R2 (Essentielle)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, améliore la procédure en incluant une visite annuelle du gestionnaire de cas.

Réponse de la direction

La direction convient qu'il est nécessaire d'entretenir des contacts réguliers afin d'évaluer le bien-être du client. Parallèlement, la Direction fera preuve d'une certaine discrétion dans l'intégration d'autres processus ministériels et prendra en considération les examens précédents (par exemple, les évaluations de l'infirmière dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants), des renseignements tirés des notes sur le client dans le RPSC, le montant de la pension faisant l'objet d'une administration et tout autre document pertinent permettant de vérifier si la visite du GC est requise.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date prévue
2.1 Rencontrer la Direction générale de la gestion de la prestation des services (DGGPS) dans le but d'examiner les procédures opérationnelles existantes;	DGOC	31 octobre 2010
2.2 En collaboration avec la DGGPS, s'assurer que toutes les modifications de procédure nécessaires soient communiquées.	DGOC	31 mars 2011

Observation

L'équipe de vérification a examiné la documentation nécessaire à l'appui de l'administration, y compris les formulaires et les procédures opérationnelles. Bien que la documentation fournisse des rôles et des responsabilités de haut niveau, les procédures ou documents de travail ne contiennent aucune indication claire concernant l'accès d'ACC aux administrateurs tiers et à leurs documents.

Le formulaire PEN100 « Engagement par l'administrateur pour l'administration des comptes » énonce qu'il est suggéré que l'administrateur conserve tous les comptes et reçus et un registre des dépenses engagées qui lui seront utiles au moment de préparer sa déclaration comptable annuelle au Ministère. Il est également indiqué dans le formulaire que l'administrateur devra rendre compte sous serment des sommes reçues et dépensées. De plus, si les sommes sont détournées ou mal employées, l'administrateur devra dédommager Sa Majesté la Reine du chef du Canada et Anciens Combattants Canada de toute revendication résultant de l'administration et rembourser les dites sommes.

Le formulaire de rapport comptable annuel relatif à l'administration de la pension par un tiers (VAC539) ne contient aucun énoncé indiquant clairement si ACC peut ou non interviewer les administrateurs tiers ou mener une vérification auprès de ces derniers.

La procédure opérationnelle de mai 2010 relative à l'administration des fonds des clients énonce que si les fonds d'ACC correspondent à une somme plus élevée que les dépenses déclarées et si aucun gain de fonds n'est signalé (VAC539), il pourrait s'agir d'une situation nécessitant une mesure corrective telle qu'un appel téléphonique chez l'administrateur afin de déterminer où se trouvent les fonds excédentaires. Cette procédure indique une mesure à prendre, mais ne donne pas la liste des mesures offertes à ACC aux fins de vérification.

Bien que les formulaires et procédures susmentionnés énoncent que les fonds doivent être gérés de façon adéquate, le droit d'ACC de mener une vérification auprès de l'administrateur ou d'exiger un examen des reçus n'est aucunement déclaré. L'absence d'énoncé clair en ce qui a trait aux droits d'ACC dans cette situation peut créer de la confusion dans les liens entre l'administrateur et ACC.

R3 (Importante)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, procède à une révision des formulaires PEN100 et VAC539 en vue de s'assurer que les droits et les responsabilités d'ACC et de l'administrateur tiers en matière de vérification sont clairs.

Réponse de la direction

La Direction est d'accord avec la présente recommandation.

Remarque : Le formulaire VAC/ACC 539 contient la note suivante : « *Veuillez conserver les doubles des reçus ou d'autres documents au cas où l'on vous les réclamerait pour les besoins d'examen plus poussé.* » L'explication de la non-conformité pourrait entraîner la suspension des paiements sera ajouté à cet énoncé.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date prévue
3.1 Consulter les services juridiques et la DGGPS concernant les modifications à apporter aux formulaires en tenant compte de cette recommandation;	DGOC	31 octobre 2010
3.2 Examiner les procédures et les formulaires et apporter les modifications, au besoin.	DGOC	31 mars 2011

Observation

Durant les entrevues avec les employés des BD, il a été formulé que les GC ne connaissaient pas toujours les comptes clients de leur district qui sont administrés par un tiers. En raison du nombre important de clients recevant des services dans chaque district respectif des GC, il est souvent difficile de se tenir à jour sur tous les changements de situation des clients. De plus, certains GC n'étaient pas au courant qu'ils pouvaient demander de consulter les rapports.

Bien que les GC peuvent demander de consulter les rapports spéciaux de l'administration centrale pour accéder à l'information voulue, un grand nombre de demandes de ce type exerceraient une pression indue sur le personnel responsable de préparer ces rapports. Un rapport par lots envoyé tous les mois par l'AC permettrait de s'assurer que tous les GC connaissent les clients de leur district dont le compte est administré par un tiers.

R4 (Importante)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, crée un rapport répertoriant, par bureau de district, de tous les clients dont le compte est administré par un tiers et qu'il s'assure également que les gestionnaires de cas ont accès à ce rapport.

Réponse de la direction

La direction est d'accord en principe avec la recommandation susmentionnée.

Un rapport sera créé à partir de la base de données des rapports qui sera mise à jour régulièrement et pourra être utilisée par le personnel de l'AC et des BD.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date prévue
4.1 Rencontrer la DGGPS afin de déterminer le rapport à créer qui serait le plus efficace à cette fin;	DGOC	31 octobre 2010
4.2 En consultation avec la DGGPS, soumettre un rapport, et faire part de ce rapport et de son objectif à tous les employés visés.	DGOC	31 décembre 2010

Observation

Les codes désignant les comptes administrés par des tiers sont utilisés de façon irrégulière. En effet, les pratiques des employés concernant les codes pour consigner les types de comptes dans le RPSC (soit le système de dossiers du Ministère) ne sont pas uniformes. Par exemple, certains comptes sont identifiés par le code « administration par la famille » alors que l'administrateur est une tierce partie sans lien de dépendance. Dans d'autres cas, des comptes sont identifiés par le code « administration par un tiers » alors que l'administrateur est un membre de la famille (70 % des 45 comptes clients portant le code « administration par un tiers » sont actuellement administrés par des membres de la famille), ce qui signifie que des comptes semblables portent des codes différents. On constate ainsi, dans l'ensemble, un manque d'uniformité.

Les renseignements fournis aux vérificateurs ont également permis de soulever des cas où des comptes clients étaient identifiés comme des comptes administrés par des tiers mais qui, après enquête, n'étaient pas administrés en vertu de la *Loi sur les pensions* ou de la *LAAC*. En effet, il ne s'agissait pas de « comptes administrés », mais plutôt de cas où le champ de données « comptes administrés » était utilisé pour consigner des renseignements et faciliter la tenue des dossiers pour satisfaire aux exigences de traitement d'un autre programme.

Il se peut que les employés de l'Unité du traitement des prestations ou d'autres employés dont les tâches se rapportent au programme soient au courant de cette utilisation irrégulière de la terminologie et des codes, mais ce n'est peut-être pas le cas des autres employés du Ministère. Par conséquent, cette procédure accroît le risque de confusion et d'utilisation incorrecte des codes dans le RPSC.

R5 (*Importante*)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, mette en œuvre une procédure visant 1) à restreindre l'ajout d'options dans le RPSC aux options actuellement valides, 2) à revoir les directives à l'intention du personnel pour être certain que les directives courantes sont utilisées et 3) à faire en sorte que la direction examine les données courantes et détermine s'il faut effectuer un nettoyage des données.

Réponse de la direction

La direction est d'accord. Au sujet du point 1, l'utilisation de ce champ particulier pour le suivi des autres renseignements sur la nouvelle Charte des anciens combattants est un arrangement technique dont la direction est au courant. Pour ce qui est des points 2 et 3, la direction prendra les mesures nécessaires pour s'assurer de la sélection du type d'administration approprié et pour veiller à ce que les comptes soient mis à jour après examen.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date prévue
5.1 À mesure que les cas sont examinés, l'information dans le RPSC sera examinée et corrigée, au besoin;	DGOC	31 décembre 2010
5.2 En consultation avec la DGGPS, préparer une directive opérationnelle sur l'utilisation du type d'administration approprié et faire part de cette directive aux employés.	DGOC	31 mars 2011

6.2 Évaluer la conformité avec les autorités directrices, et les raisons des dérogations, s'il y a lieu.

Afin d'évaluer la conformité avec les autorités directrices du Ministère, l'équipe de vérification s'est d'abord penchée sur la *Loi sur les pensions*, la *LAAC* et sur des politiques connexes avant de cerner les secteurs spécifiques à soumettre aux essais de conformité. En raison du faible nombre de comptes clients administrés par des tiers, plutôt que de constituer un échantillon, ces clients ont tous été sélectionnés pour subir des essais de conformité.

Un rapport comptable annuel relatif à l'administration de comptes par un tiers est nécessaire au début de chaque année civile pour veiller à ce que les fonds soient administrés adéquatement. Les fonds doivent être utilisés au profit du client. À l'administration centrale (AC), le personnel de la Section des décisions relatives aux prestations amorce le processus d'examen annuel dans le cadre duquel la lettre d'examen discrétionnaire du compte administré (CDN2258) et le rapport comptable annuel relatif à l'administration de la pension par un tiers (VAC539) doivent être remplies. Les administrateurs tiers doivent remplir les documents demandés et les renvoyer dans les 60 jours qui suivent. Si après 60 jours, les documents demandés n'ont pas été retournés, la Section des décisions relatives aux prestations générera une activité de suivi dans le RPSC. Si aucune réponse n'est reçue de la part de l'administrateur, la Section des décisions relatives aux prestations générera une activité de suivi pour que le GC effectue une visite chez le client (c.-à.-d. l'ancien combattant, le survivant, l'orphelin, etc.) et qu'il fasse le point sur la situation.

Lors de l'examen du rapport comptable annuel relatif à l'administration de comptes par un tiers, si des problèmes sont soulevés, la Section des décisions relatives aux prestations mettra en place des mesures correctives. Si aucun problème n'est soulevé, elle enverra une lettre de remerciement à l'administrateur tiers informant ce dernier que le rapport comptable annuel a été accepté et que l'administration par un tiers se poursuivra une autre année.

Observation

ACC ne respecte pas toutes les procédures opérationnelles relatives aux comptes administrés par des tiers. Les formulaires de rapport comptable annuel n'ont pas été envoyés en 2009 pour l'année civile 2008 tel qu'il est prévu par les procédures opérationnelles. De plus, les formulaires de rapport comptable annuel pour l'année civile 2009 ont été envoyés en 2010, mais n'ont pas encore été traités.

Conformément aux procédures opérationnelles, il faut produire une comptabilité annuelle au début de chaque année civile dès qu'un tiers ou que le Ministère est désigné pour administrer les fonds d'un client.

De plus, il est énoncé dans les procédures opérationnelles que l'administrateur tiers est tenu de fournir les renseignements ci-dessous dans les 60 jours suivant la date de la demande :

- un rapport des fonds reçus d'ACC au cours de l'année précédente et la façon dont les fonds ont été utilisés;
- un rapport des fonds à recevoir et de l'intérêt accumulé;
- un relevé faisant état du bien-être du client et de tout changement de sa situation;

Si aucune réponse n'est reçue de la part de l'administrateur tiers, la Section des décisions relatives aux prestations créera une activité de suivi dans le RPSC à l'intention du GC afin que ce dernier effectue une visite chez le client.

L'examen des dossiers mené par l'équipe de vérification a permis d'identifier que dans la majorité des cas, l'activité de suivi n'a pas été initiée dans le RPSC après le délai de 60 jours.

L'équipe de gestion des programmes était consciente des problèmes concernant les formulaires de rapport comptable annuel. Elle a affirmé qu'il y avait un manque de ressources et une augmentation de la charge de travail au sein de l'Unité du traitement des prestations. Elle a également indiqué qu'une formation visant à corriger cette situation était en cours. Le formulaire de rapport comptable annuel relatif à l'administration par un tiers (VAC539) accroît les chances que les fonds soient utilisés au profit du client, et constitue donc un document important qui doit être rempli chaque année afin de responsabiliser les administrateurs.

R6 (Critique)

On recommande que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, s'assure que les formulaires de rapport comptable annuel relatif à l'administration des comptes par un tiers soient envoyés chaque année et que les procédures de suivi soient exécutées en temps opportun.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	BPR (Bureau de première responsabilité)	Date prévue
6.1 En consultation avec la DGGPS, on créera une base de données de rapports par lots qui aura trait aux comptes administrés et pourra être utilisée au besoin dans le cadre des examens annuels (voir la recommandation 4 pour en savoir plus sur ce rapport)	DGOC	31 décembre 2010
6.2 Le processus d'examen annuel sera mis à jour de manière à prévoir une période de suivi déterminée, laquelle sera mise en œuvre d'ici la fin du présent exercice.	DGOC	31 mars 2011

6.3 Évaluer l'intégrité du cadre de contrôle exercé par le Ministère sur les activités des administrateurs désignés

L'alinéa 41(1)(a) de la *Loi sur les pensions* énonce que le ministre peut ordonner que la compensation payable à une personne en vertu de la *Loi sur les pensions* soit administrée par le ministère ou par une personne ou un organisme (tiers) désigné par le ministre. En outre, le paragraphe 15(2) de la *LAAC* énonce que le ministre peut décider que l'allocation payable à un bénéficiaire en vertu de la *LAAC* soit administrée par le ministère ou par une personne ou un organisme (tiers) désigné par le ministre.

La décision de nommer le Ministère ou une tierce partie ne sera prise que dans les cas suivants :

- le client est dans l'incapacité de gérer ses propres affaires en raison d'une invalidité, d'une maladie ou pour toute autre raison;

- le client est mentalement apte et a consenti à ce que son compte soit administré par le Ministère ou en a fait la demande.

Dans les bureaux de district (BD), les clients sont servis par des agents des services aux clients (ASC), des GC et par des membres de l'équipe de soins de santé du bureau de district (ESSBD). L'une des responsabilités de l'ESSBD est d'évaluer la capacité du client à gérer ses affaires personnelles et financières. Dans les cas où une procuration n'a pas été donnée et qu'un client n'est plus considéré apte à gérer ses affaires, les GC informeront les clients et/ou leurs représentants des autres arrangements disponibles. Lorsqu'il est nécessaire de procéder à l'administration par un tiers, les GC rempliront également les documents nécessaires afin d'amorcer le processus de désignation d'un administrateur tiers.

Voici les documents requis afin de désigner un administrateur tiers :

- un document à l'appui de l'incapacité mentale du client (PEN6209, lettre du médecin, certificat d'invalidité)
- un formulaire de consultation et/ou de consentement du client (VAC540)
- une évaluation du GC
- la décision de l'ESSBD
- un formulaire d'engagement par l'administrateur tiers dûment rempli et signé (PEN100)
- une lettre de désignation de l'administrateur tiers (CDN220)

Au besoin, l'ESSBD recommandera à l'AC si l'administrateur est apte ou non à accepter la responsabilité et l'obligation relatives à l'administration du compte du client.

Observations

En date de juin 2010, ACC gère 45 comptes clients identifiés dans le RPSC comme des comptes administrés par des tiers, et ses clients se veront verser une somme de 340 000 \$ en prestations d'ACC au cours de l'année civile 2010. Même s'il s'agit d'un faible nombre de comptes clients administrés par des tiers, par cette initiative, ACC fournit un service essentiel aux anciens combattants et à leurs familles puisque les curateurs publics, dans la plupart des cas, n'administrent pas les comptes de clients qui ont des membres de famille encore vivants.

Des entrevues auprès des GC ont permis d'indiquer que les clients sont informés de l'option de la procuration pour la gestion de leurs affaires en cas de maladie soudaine. Cette pratique louable réduit les risques qu'un client se retrouve dans une situation où personne n'a été désignée pour gérer ses affaires durant une période de temps inconnue. Cette pratique permet également d'assurer que le client est représenté par un administrateur qu'il a personnellement choisi plutôt que par un administrateur désigné.

L'examen des dossiers a permis de constater que presque tous les comptes clients contiennent la bonne documentation à l'appui de l'administration. De plus, la majorité de la documentation envoyée aux fins d'approbation à l'ESSBD et à l'Unité du traitement des prestations à l'AC est complète.

Comme il a été discuté plus tôt, l'examen des dossiers a permis de constater que la majorité des administrateurs sont des membres de famille. Les autres administrateurs varient et peuvent être des tuteurs, des foyers de soins, etc. Étant donné que de nombreux clients dont le compte est administré se trouvent dans des foyers de soins et que la majorité d'entre eux reçoivent des allocations peu élevées, le risque de perte ou de mauvaise utilisation des fonds est moindre.

En conclusion, le cadre de contrôle exercé par le Ministère sur les activités des administrateurs désignés est adéquat. Comme il a été discuté à la section 6.2, le seul problème important a été le fait que les procédures en question n'ont pas été suivies en 2009. Par conséquent, il n'y a pas de recommandation à faire concernant l'objectif 3.

7.0 DISTRIBUTION

Sous-ministre

Chef du Cabinet du ministre

Comité de vérification ministériel

Sous-ministre adjoint principal, Secteur des politiques, des programmes et des partenariats

Sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services et de la commémoration

Sous-ministre adjoint, Services ministériels

Directeur général, Direction générale des opérations centralisées

Directeur général, Direction générale des communications

Directeur général, Secrétariat du Ministère et coordination des politiques

Avocat général, Unité des services juridiques

Gestionnaire, Unité du traitement des prestations

Conseillers exécutifs du sous-ministre

Directeur, Information, coordination et liaison

Bureau du contrôleur général (Registre de vérification interne)

Bureau du vérificateur général

ANNEXE A

Programme de vérification pour l'examen des dossiers

Évaluation du client

1. Y a-t-il des documents au dossier qui appuient l'incapacité mentale du client? (PEN6209, lettre du médecin, certificat d'invalidité)
2. Le dossier comprend-il un formulaire VAC540? (formulaire de consultation et/ou de consentement du client)
3. Y a-t-il une évaluation du CS dans le dossier/RPSC?
4. Le dossier comprend-il le document de décision de l'ESSBD concernant le client et la désignation de l'administrateur?

Désignation de l'administrateur tiers

5. Le dossier comprend-il le formulaire d'engagement signé par l'administrateur tiers désigné? (PEN100)
6. Avons-nous une copie de la lettre de désignation de l'administrateur tiers? (CDN220)
7. L'information contenue dans le RPSC est-elle conforme à l'information qui figure dans la lettre de désignation?

Comptabilité annuelle

8. Y a-t-il une copie de la lettre d'examen discrétionnaire du compte administré (CDN2258)?
9. Y a-t-il une copie du rapport comptable annuel relatif à l'administration des comptes par un tiers (VAC539)?
10. Si le formulaire VAC539 dûment rempli n'a pas été reçu dans les 60 jours, une activité de suivi a-t-elle été générée dans le RPSC pour fixer une visite?
11. Si une activité de suivi a été générée dans le RPSC, y a-t-il un rapport écrit du GC sur l'état du client?
12. Si les fonds n'ont pas tous été alloués, a-t-on communiqué avec l'administrateur tiers afin de déterminer l'emplacement des fonds excédentaires?
13. Si des problèmes ont été soulevés, quelles mesures ACC a-t-il prises pour y remédier? (dans les cas où ACC administre le compte)
14. Le dossier comprend-il la lettre envoyée à l'administrateur tiers pour confirmer réception du rapport comptable annuel et que l'administration se poursuivra (CDN2207)?

Prestation reçue

15. Quel est le montant mensuel reçu à titre de pension ou d'allocation aux anciens combattants?