



**1999-709 Rapport final**  
**Vérification de produits d'émission de**  
**paiements**

**2000-04-11**



Public Works and  
Government Services  
Canada

Travaux publics et  
Services gouvernementaux  
Canada

Audit and Review

Vérification et Examen

**Canada**

---

## Table des matières

<b>Résumé</b> .....	1
<b>1 Introduction</b> .....	5
<b>1.1 Autorisation pour le projet</b> .....	5
<b>1.2 Objectifs</b> .....	5
<b>1.3 Portée</b> .....	5
<b>1.4 Contexte</b> .....	5
<b>2 Points examinés</b> .....	7
<b>3 Constatations, conclusions et recommandations</b> .....	8
<b>3.1 Centre de production de Winnipeg</b> .....	8
3.1.1 Contrôle des plaques de signature .....	8
3.1.2 Inventaire des chèques et contrôle des stocks .....	9
3.1.3 Contrôles et pratiques de gestion .....	10
3.1.4 Processus de production .....	10
3.1.5 Contrôle et destruction des encarts .....	10
<b>3.2 Bureau responsable</b> .....	10
3.2.1 Tenue à jour des cartes de signature .....	11
3.2.2 Chèques émis en double et chèques de remplacement .....	11
3.2.3 Production de chèques urgents (systèmes existants) et de chèques prioritaires (SNP) .....	11
3.2.4 Traitement des chèques retournés .....	11
3.2.5 Rapports à la DCRC et pour le SCC .....	11

## Résumé

### Autorisation pour le projet

La vérification de produits d'émission de paiement était incluse dans le Plan de vérification de 1999-2000 qui a été approuvé par le Comité de vérification et d'examen (CVE).

### Objectifs

Évaluer la pertinence des contrôles de gestion et des contrôles opérationnels pour assurer l'opportunité, l'exactitude, l'intégrité et l'intégralité des données concernant les paiements et les produits de paiement, et vérifier si ces contrôles sont respectés.

### Portée

La vérification a porté sur les processus communs d'émission des paiements, afin d'obtenir un échantillon de certains produits gérés par la Direction générale du service opérationnel au gouvernement (DGSOG) et les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI). Elle a également porté sur les produits de paiement provenant du Système normalisé des paiements (SNP) et des systèmes en place.

La vérification a tenu compte des études d'évaluation des menaces et des risques réalisées par les SGTI. Plusieurs modifications ont été apportées au processus d'émission des paiements, notamment une hausse importante de l'utilisation du SNP par la plupart des clients pour les comptes créditeurs, dans le cadre de la Stratégie d'information financière (SIF), une rationalisation importante prévue d'ici 2001 pour les bureaux responsables de TPSGC, la fermeture d'un des quatre centres régionaux de production de chèques avant mars 2000, la production de chèques du millénaire et d'autres améliorations technologiques prévues.

### Contexte

Le sous-ministre adjoint (SMA) de la DGSOG assure la fonction de receveur général; entre autres, il verse chaque année environ 195 millions de paiements (68 millions de chèques) au nom du receveur général du Canada.

Les SGTI appuient cette fonction en créant des produits de paiements à l'aide des systèmes utilisés dans les centres de données gérés par les Services de réseau et d'informatique (SRI), dans le Secteur de la capitale nationale, et dans les centres de production qui relèvent des directions régionales des SGTI partout au Canada.

**1999-709 Vérification de produits d'émission de paiement**  
**Version provisoire du rapport**

---

Le bureau régional responsable contribue au processus de paiement en entrant des données concernant les paiements, en traitant les exceptions, en offrant un soutien pour les paiements retournés ou faits en double et en partageant son savoir-faire en ce qui concerne les fonctions liées aux paiements. Ce bureau relève de la Direction générale régionale des approvisionnements et des services.

## **Principales constatations**

### **Bureau responsable de Winnipeg**

Dans l'ensemble, le bureau responsable de Winnipeg est bien géré et possède un système adéquat de contrôles dans les secteurs suivants : le processus de paiement, l'émission des chèques en double, des chèques de remplacement, des chèques urgents (systèmes existants) et des chèques prioritaires (SNP), les rapports à la Direction du contrôle de la remise des chèques (DCRC) et les rapports pour le Système de la comptabilité centrale (SCC).

Les employés ont affirmé que le moral était très bon au bureau responsable de Winnipeg, et les vérificateurs ont remarqué que même si le bureau doit fermer ses portes d'ici avril 2001, le professionnalisme, le dévouement envers les clients et la solidarité entre les employés étaient des éléments très présents. Les employés attribuent le bon climat au solide appui qu'ils reçoivent du gestionnaire du bureau responsable et des cadres supérieurs régionaux.

### **Centre de production de Winnipeg**

Dans l'ensemble, le Centre de production de Winnipeg offre à ses clients des services de production de chèques complets et en temps opportun. Il a obtenu la certification ISO-9002 en avril 1999, et il tente actuellement de déterminer les améliorations et les mises au point nécessaires pour pouvoir relever les défis à venir. Les efforts consacrés à l'assurance de la qualité, à l'échelle nationale, régionale et locale, devraient être poursuivis afin d'améliorer les indicateurs de rendement et les normes de services actuels, et permettre de bien mesurer l'efficacité, l'efficacité et la qualité.

*Le contrôle des plaques de signature est, dans l'ensemble, inadéquat et une plus grande rigueur est de mise dans ce secteur. Des améliorations sont nécessaires pour s'assurer que des registres sont tenus pour les plaques de signature et qu'un inventaire précis et indépendant est effectué tous les trimestres, conformément au *Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie*.*

*Le processus de production des chèques et l'inventaire et le contrôle des chèques sont adéquats, dans l'ensemble. Toutefois, le Centre de production de Winnipeg omet d'effectuer régulièrement l'inventaire trimestriel des stocks et d'en signaler les résultats, conformément à la sous-section 7C-D, de la section 2 du *Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie*. Le dernier inventaire trimestriel remonte à février 1999. Ce problème avait également été signalé l'année dernière dans la Vérification d'un produit d'émission des paiements (1998-709), au Centre de production de Dartmouth.*

**1999-709 Vérification de produits d'émission de paiement**  
**Version provisoire du rapport**

---

Bien que la Division des normes de paiement, à l'administration centrale, reçoive et surveille les rapports mensuels sur la situation des stocks de chèques, elle n'exige pas de rapport trimestriel sur l'inventaire des stocks de formules de chèques. Ce problème avait également été signalé l'année dernière dans la Vérification d'un produit d'émission des paiements (1998-709), au Centre de production de Dartmouth.

## Conclusion

Dans l'ensemble, à l'exception des plaques de signature et des éléments propres à l'inventaire des chèques et au contrôle des stocks mentionnés auparavant, le bureau responsable et le Centre de production de Winnipeg appliquent des contrôles efficaces pour assurer l'intégralité, l'exactitude et l'authenticité des paiements.

## Recommandations

Il est recommandé que le sous-ministre adjoint de la Direction générale des services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI) veille à ce que :

- 1 *le Directeur régional (SGTI) de la région de l'ouest, en collaboration avec le gestionnaire régional du Centre de production de Winnipeg, tiennent un registre complet et précis des plaques de signatures, conformément au Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie.*
- 2 *l'amélioration suivante soit apportée pour améliorer le contrôle des stocks de formules de chèque : le Directeur régional (SGTI) de la région de l'ouest, en collaboration avec le gestionnaire régional du Centre de production de Winnipeg, doivent veiller à ce qu'un inventaire trimestriel et indépendant soit effectué, conformément à la sous-section 7-C.2, de la section 2 du Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie et qu'une copie des résultats soit envoyée à la Division des normes de paiement à l'administration centrale.*

## **1 Introduction**

### **1.1 Autorisation pour le projet**

La vérification de produits d'émission de paiement était incluse dans le Plan de vérification de 1999-2000 qui a été approuvé par le Comité de vérification et d'examen (CVE).

### **1.2 Objectifs**

Évaluer la pertinence des contrôles de gestion et des contrôles opérationnels pour assurer l'opportunité, l'exactitude, l'intégrité et l'intégralité des données concernant les paiements et les produits de paiement, et vérifier si ces contrôles sont respectés.

### **1.3 Portée**

La vérification a porté sur les processus communs et applicables d'émission des paiements, afin d'obtenir un échantillon de certains produits gérés par la DGSOG et les SGTI. Elle a également porté sur les produits de paiement provenant du Système normalisé des paiements (SNP) et des systèmes en place.

La vérification a tenu compte des études d'évaluation des menaces et des risques réalisées par les SGTI. Plusieurs modifications ont été apportées au processus d'émission des paiements, notamment une hausse importante de l'utilisation du SNP par la plupart des clients pour les comptes créditeurs, dans le cadre de la Stratégie d'information financière (SIF), une rationalisation importante prévue d'ici 2001 pour les bureaux responsables de TPSGC, la fermeture d'un des quatre centres régionaux de production de chèques avant mars 2000, la production de chèques du millénaire et d'autres améliorations technologiques prévues.

### **1.4 Contexte**

Le sous-ministre adjoint (SMA) de la DGSOG assure la fonction de receveur général; entre autres, il verse chaque année environ 195 millions de paiements (68 millions de chèques) au nom du receveur général du Canada.

Les SGTI appuient cette fonction en créant des produits de paiements à l'aide des systèmes utilisés dans les centres de données gérés par les Services de réseau et d'informatique (SRI), dans le Secteur de la capitale nationale et dans les centres de production qui relèvent des directions régionales des SGTI partout au Canada.

Le bureau régional responsable contribue au processus de paiement en entrant des données concernant les paiements, en traitant les exceptions, en offrant un soutien pour les paiements

**1999-709 Vérification de produits d'émission de paiement**  
**Version provisoire du rapport**

---

retournés ou faits en double et en partageant son savoir-faire en ce qui concerne les fonctions liées aux paiements. Ce bureau relève de la Direction générale régionale des approvisionnements et des services.



## 2 Points examinés

La vérification du bureau responsable a porté sur les éléments suivants : les procédures relatives à la salle du courrier et les procédures relatives aux chèques urgents, la tenue à jour des cartes de signature, l'émission des chèques en double, des chèques de remplacement, des chèques urgents (systèmes existants) et des chèques prioritaires (SNP), le traitement des chèques retournés, les rapports à la Direction du contrôle de la remise des chèques (DCRC) et les rapports pour le Système de la comptabilité centrale (SCC).

L'examen du Centre de production a porté sur les principaux contrôles et pratiques de gestion, le processus de production, l'inventaire des chèques et le contrôle des stocks et le contrôle des plaques de signature.

### 3 Constatations, conclusions et recommandations

Dans l'ensemble, le bureau responsable et le Centre de production de Winnipeg appliquent un système efficace de contrôles pour assurer l'intégralité, l'exactitude et l'authenticité des paiements, et s'y conforment. Cependant, des améliorations doivent être apportées au contrôle des plaques de signature ainsi qu'à l'inventaire des chèques et au contrôle des stocks.

#### 3.1 Centre de production de Winnipeg

Dans l'ensemble, le Centre de production de Winnipeg offre à ses clients des services de production de chèques complets et en temps opportun. Il a obtenu la certification ISO-9002 en avril 1999, et il tente actuellement de déterminer les améliorations et les mises au point nécessaires pour pouvoir relever les défis à venir. Les efforts consacrés à l'assurance de la qualité, à l'échelle nationale, régionale et locale, devraient être poursuivis afin d'améliorer les indicateurs de rendement et les normes de services actuels, et bien mesurer l'efficacité, l'efficacéité et la qualité.

##### 3.1.1 Contrôle des plaques de signature

*Le contrôle des plaques de signature est, dans l'ensemble, inadéquat et une plus grande rigueur est de mise dans ce secteur. Des améliorations sont nécessaires pour s'assurer que des registres sont tenus pour les plaques de signature et qu'un inventaire précis et indépendant des formulaires de chèques et des plaques de signature est effectué régulièrement tous les trimestres, conformément au *Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie*.*

Le contrôle des plaques de signature du Centre de production n'est pas conforme, sur certains aspects importants, à la sous-section 1, de la section 5, du chapitre 1 du *Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie*. Le registre des plaques de signature ne contient pas tous les renseignements sur les plaques émises, reçues, distribuées, retournées et détruites, conformément à la sous-section 1-E. 1, de la section 5, du chapitre 1 du *Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie*.

Dans le cas de cinq séries différentes de plaques de signature, le nombre total de plaques dénombrées lors de l'inventaire, effectué le 11 janvier 2000 par le Centre de production de Winnipeg, ne concordait pas avec celui qui figurait dans le registre de la Division des normes de paiement, à l'administration centrale. Parmi ces séries, 65 plaques qui étaient inscrites dans le registre à l'administration centrale, dont 18 étaient considérées actives (p. ex., celles de MM. Quail et Stobbe), n'ont pu être comptabilisées par les dépositaires des plaques de signature au cours de la vérification.

À la suite de la vérification, les dépositaires des plaques de signature ont expliqué que 60 de ces plaques se trouvaient au bureau responsable. Même si, depuis juillet 1997, la responsabilité du contrôle des plaques de signature a été transférée du bureau responsable

au Centre de production, ces 60 plaques n'ont jamais été transférées. Les dépositaires des plaques de signature n'étaient pas au courant de l'existence de ces 60 plaques lors de l'inventaire, le 11 janvier 2000, et au moment de la vérification.

Il est recommandé que le sous-ministre adjoint de la Direction générale des services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI) veille à ce que :

- 1 le Directeur régional (SGTI) de la région de l'ouest, en collaboration avec le gestionnaire régional du Centre de production de Winnipeg, tiennent un registre complet et précis des plaques de signatures, conformément au Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie.

### 3.1.2 Inventaire des chèques et contrôle des stocks

Le processus de production des chèques et l'inventaire et le contrôle des chèques sont, dans l'ensemble, adéquats.

Toutefois, selon le *Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie*, l'agent responsable du centre de production doit désigner deux employés indépendants du processus de contrôle des formules de chèques et du processus d'impression pour effectuer l'inventaire et le contrôle des registres. Cet inventaire trimestriel vise à éviter les pénuries de formules de chèques. Le centre ne dresse pas régulièrement de rapport d'inventaire trimestriel, conformément à la sous-section 7C-D, de la section 2 du *Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie*. Le dernier inventaire trimestriel remonte à février 1999. Il y a donc risque que les pénuries de chèques ne soient pas décelées et signalées rapidement à l'administration centrale, et il n'y pas suffisamment d'indications que les stocks sont gérés efficacement dans les régions. Ce problème avait également été signalé l'année dernière dans la Vérification d'un produit d'émission des paiements (1998-709), au Centre de production de Dartmouth.

La Division des normes de paiement surveille les rapports mensuels sur l'état des stocks de chèques, mais elle n'exige pas qu'un inventaire trimestriel et indépendant soit effectué dans les régions. Ce problème avait également été signalé l'année dernière dans la Vérification d'un produit d'émission des paiements (1998-709), au Centre de production de Dartmouth.

Il est recommandé que le sous-ministre adjoint de la Direction générale des services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI) veille à ce que :

- 2 *l'amélioration suivante soit apportée pour améliorer le contrôle des stocks de formules de chèque : le Directeur régional (SGTI) de la région de l'ouest, en collaboration avec le gestionnaire régional du Centre de production de Winnipeg, doivent veiller à ce qu'un inventaire trimestriel et indépendant soit effectué, conformément à la sous-section 7-C.2, de la section 2 du Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie et qu'une copie des résultats soit envoyée à la Division des normes de paiement à l'administration centrale.*

### **3.1.3 Contrôles et pratiques de gestion**

Le calendrier mensuel de production établi par l'agent d'ordonnancement ne comprend pas tous les renseignements importants pour la planification de la production. Il faudrait l'améliorer afin d'y inscrire la date de fin de production prévue pour chaque produit et la quantité prévue. Actuellement, les travaux sont inscrits selon la date et l'heure de début pour chaque produit, et aucune date de fin n'est inscrite. En ajoutant la date de fin et la quantité pour chaque produit, le centre de production pourrait fixer des points de repère pour le temps consacré à chaque produit, et les comparer avec le temps de production réel et, par conséquent, trouver des moyens d'améliorer le rendement de la production. Ces données permettraient d'améliorer les normes de service et de mesurer la productivité. De plus, l'administration centrale et les régions pourraient s'en servir pour établir des indicateurs de rendement valables pour chaque centre de production.

### **3.1.4 Processus de production**

Aucun problème important n'a été signalé, et les contrôles sont adéquats dans l'ensemble.

### **3.1.5 Contrôle et destruction des encarts**

Le chapitre du *Guide des normes - Gestion bancaire et trésorerie* sur les encarts destinés aux clients ne traite pas des processus de contrôle et de destruction des encarts par le dépositaire régional. Actuellement, le contrôle et la destruction des encarts sont effectués de façon ponctuelle. Selon le processus en place, le dépositaire régional des chèques doit contacter l'agent de produit responsable des encarts destinés aux clients à l'administration centrale, pour savoir comment disposer des encarts destinés aux clients, ce qui risque d'entraîner une pratique inefficace si des encarts périmés occupent de l'espace inutilement.

*Il est recommandé que le sous-ministre adjoint du Service opérationnel au gouvernement veille à ce que:*

- 3 *Le directeur de la Direction des produits et des services de paiement, en collaboration avec le gestionnaire de la Division des normes de paiement, élabore une stratégie nationale pour le contrôle et la destruction des encarts destinés aux clients.*

### **3.2 Bureau responsable**

Dans l'ensemble, le bureau responsable de Winnipeg est bien géré et possède un système adéquat de contrôles dans les secteurs suivants : le processus de paiement, l'émission des chèques en double, des chèques de remplacement, des chèques urgents (systèmes existants) et des chèques prioritaires (SNP), les rapports à la Direction du contrôle de la remise des chèques (DCRC) et les rapports pour le Système de la comptabilité centrale (SCC).

Les employés ont affirmé que le moral était très bon au bureau responsable de Winnipeg, et les vérificateurs ont remarqué que, même si le bureau doit fermer ses portes d'ici avril 2001, le professionnalisme, le dévouement envers les clients et la solidarité entre les employés étaient des éléments très présents. Les employés attribuent le bon climat au solide appui qu'ils reçoivent du gestionnaire du bureau responsable et des cadres supérieurs régionaux.

#### **3.2.1 Tenue à jour des cartes de signature**

D'après la vérification, un système adéquat de contrôles permet de veiller à ce que les cartes de signature soient mises à jour et à ce qu'elles soient conformes aux règlements du gouvernement et aux procédures internes de TPSGC.

#### **3.2.2 Chèques émis en double et chèques de remplacement**

Un système adéquat permet de traiter et de contrôler les chèques de remplacement et les chèques émis en double, conformément aux règlements du gouvernement.

#### **3.2.3 Production de chèques urgents (systèmes existants) et de chèques prioritaires (SNP)**

Les contrôles liés au processus d'émission de chèques urgents (systèmes existants) et de chèques prioritaires (SNP) sont adéquats et appliqués de façon uniforme.

#### **3.2.4 Traitement des chèques retournés**

Les contrôles des chèques retournés sont adéquats, tant pour le SNP que pour les systèmes existants.

### 3.2.5 Rapports à la DCRC et pour le SCC

Le système de contrôles en place permet de transmettre les renseignements sur l'émission des chèques de façon exacte et opportune à la Direction du contrôle de la remise des chèques (DCRC) de Matane et au Système de la comptabilité centrale (SCC), notamment : les renseignements sur l'émission de nouveaux chèques, l'émission manuelle de chèques urgents, l'émission de chèques prioritaires par le SNP, les chèques retournés ou annulés et les chèques émis en double.