



Chef – Service d'examen

VÉRIFICATION DES
PRATIQUES DE GESTION
DES CARTES D'APPEL

Avril 2001

7050-8-7-3 (DGSE)



ÉQUIPE DE VÉRIFICATION :

Jack Denovan (chef d'équipe) 995-0835

Peter Acton (membre de l'équipe) 992-0368

Lyne Emond (instance d'approbation) 992-8178

Ce rapport présente les résultats d'une vérification interne des pratiques de gestion des cartes d'appel. L'objectif principal de l'exercice consistait à évaluer l'efficacité des nouvelles procédures d'annulation des cartes d'appel des officiers supérieurs qui quittent les Forces canadiennes (FC).

Le MDN et les FC ont émis au total environ 3 000 cartes d'appel; les frais annuels d'utilisation des cartes s'établissent à 400 000 \$. Nous n'avons pas observé le non-respect systématique de la politique du Conseil du Trésor, et les cas d'abus étaient rares. Les officiers supérieurs reçoivent automatiquement une carte d'appel; celle-ci fait partie des avantages sociaux qui leur sont offerts. Les autres militaires et les civils, par contre, doivent demander une carte en tant que titulaire d'un poste. Les exigences du poste sont ensuite comparées aux normes d'admissibilité utiles. Cette situation doit être réévaluée puisqu'elle augmente le nombre de cartes en circulation et que certaines d'entre elles ne sont pas utilisées. Elle peut également compliquer l'annulation des cartes des militaires libérés. Les procédures d'annulation ne marchent pas bien.

Des contrôles ont été faits dans les domaines suivants :

- une vérification des annulations de cartes d'appel faisant suite à des libérations d'officiers supérieurs;
- un examen de l'utilisation des cartes d'appel par le personnel de direction du MDN et des FC;
- une évaluation de l'exactitude et de l'intégralité de la base de données sur les cartes d'appel du Ministère;
- une évaluation de la fiabilité et de la rapidité de l'exécution des demandes d'annulation;
- une analyse de l'intégrité des transactions des plus importants utilisateurs.

Le rapport relève trois principaux domaines de risque auxquels il faudrait porter attention :

- réévaluation de la politique de délivrance automatique de cartes d'appel aux officiers supérieurs des FC;
- amélioration de la politique d'administration et adoption de procédures mieux adaptées aux situations opérationnelles et administratives spéciales;
- amélioration des contrôles administratifs et adoption de mesures propres à garantir l'annulation rapide des cartes à la libération des détenteurs.

Deux cas isolés d'utilisation non autorisée de cartes ont été relevés; le Groupe des finances a fait les recouvrements voulus. Dix autres cartes ont apparemment été compromises et utilisées par des tiers; les renseignements voulus ont été communiqués aux autorités policières, pour fins d'enquête.

La direction a accepté de réévaluer la question de la délivrance automatique des cartes d'appel du point de vue de la gestion des risques. Elle a également envisagé d'une manière proactive la création d'une nouvelle base de données sur les cartes d'appel et l'adoption de nouvelles procédures, afin de donner suite aux recommandations des vérificateurs. Des dispositions administratives spéciales ont également été prises à l'égard de situations opérationnelles spéciales. Toute révision officielle de la politique relative aux cartes d'appel sera intégrée à la stratégie globale des télécommunications du MDN et des FC, qui comprend d'autres moyens comme les téléphones cellulaires et le courrier électronique. La direction étudie actuellement d'autres façons d'offrir des services de télécommunications plus efficaces et plus efficients.

TABLE DES MATIÈRES

VÉRIFICATION DES PRATIQUES DE GESTION DES CARTES D'APPEL .	1
INTRODUCTION	1
CONTEXTE.....	1
ÉVALUATION GLOBALE	3
RÉSULTATS EN BREF ET PLAN D' ACTION DE LA DIRECTION.....	6
<i>Admissibilité des officiers supérieurs aux cartes d'appel.....</i>	<i>6</i>
<i>Politique d'administration des cartes d'appel.....</i>	<i>7</i>
<i>Pratiques administratives du 76 G Comm</i>	<i>9</i>

VÉRIFICATION DES PRATIQUES DE GESTION DES CARTES D'APPEL

INTRODUCTION

1. Le Chef – Service d'examen (CS Ex) a fait une vérification des pratiques de gestion des cartes d'appel pour donner suite à une vérification demandée par le Vice-chef d'état-major de la Défense (VCEMD). L'objectif principal de l'exercice consistait à évaluer l'efficacité des nouvelles procédures d'annulation des cartes d'appel des officiers supérieurs qui quittent les FC. La vérification a porté sur la période allant de janvier 1997 à octobre 1999.

CONTEXTE

2. Le 21 avril 1998, les médias ont fait état du cas d'un officier supérieur qui avait utilisé une carte d'appel après avoir quitté les FC. L'Officier principal de l'information de la Défense (OPID) a ultérieurement diffusé une note décrivant les nouvelles procédures d'annulation des cartes d'appel. Le VCEMD a demandé au CS Ex de commenter les nouvelles procédures. Bien que les nouvelles procédures lui aient paru valables, le CS Ex a prévu une vérification de suivi pour voir si les procédures donnaient les résultats escomptés.

3. Selon la Directive du Conseil du Trésor sur les voyages, le personnel de direction en déplacement peut communiquer avec sa famille par téléphone. Le Manuel du CT sur la fonction de contrôleur traite des cartes d'appel dans un chapitre consacré à la prévention des pertes. Les ministères doivent s'assurer que tout employé auquel une carte d'appel est remise reçoit aussi un code d'accès unique qui doit être protégé adéquatement. Les employés doivent connaître et comprendre les mesures à prendre quand une carte est perdue ou volée. Si ces mesures ne sont pas prises, l'employé est tenu personnellement responsable des appels faits avec la carte.

4. Le Directeur – Génie et soutien des télécommunications et du spectre (DSGTS) du SMA(GI) est responsable de l'admissibilité aux cartes d'appel et de la politique administrative, celle-ci étant prescrite dans le document (provisoire) B-GT-270-000/AG-001 (PFC 270). Les officiers des services d'information et de télécommunications (OSIT) des

bases/escadres sont responsables de l'administration générale des cartes d'appel au MDN, sauf dans les cas suivants. Depuis 1994, le 76 G Comm administre les cartes d'appel remises aux officiers supérieurs des FC – col/capv et grades supérieurs et lcol/capf des professions juridiques, médicales et dentaires (ci-après appelés officiers supérieurs). Le 76 G Comm administre aussi les cartes d'appel remises aux autres militaires et aux employés civils de la RCN ainsi qu'à certains militaires affectés à l'étranger.

5. Le MDN et les FC ont émis au total environ 3 000 cartes d'appel; les frais annuels d'utilisation des cartes s'établissent à 400 000 \$. Le 76 G Comm administre le tiers des cartes, et les OSIT des bases/escadres, le reste.

6. Les officiers supérieurs reçoivent automatiquement une carte d'appel; celle-ci fait partie des avantages sociaux qui leur sont offerts. Chaque année, les avantages sociaux sont revus et approuvés par le SMA(RH-Mil). Contrairement à ce qui se produit dans le cas des officiers supérieurs, les autres militaires et les civils n'ont pas automatiquement droit à une carte. Chacun demande une carte en tant que titulaire d'un poste. Les exigences du poste sont ensuite comparées aux normes d'admissibilité de la DSGTS.

7. Dans le cadre de l'examen des cartes d'appel, le CS Ex a procédé à cinq contrôles dans des domaines à risque préalablement définis. Toutes les cartes dans chaque cas ont été examinées dans la mesure où les documents le permettaient. Ces contrôles comprenaient :

- une vérification des annulations de cartes d'appel faisant suite aux libérations d'officiers supérieurs survenues après le 10 juillet 1998;
- un examen de l'utilisation des cartes d'appel par le personnel de direction des FC et du MDN (bgén et grades supérieurs et civils de la catégorie EX), de janvier à novembre 1999;
- une évaluation de l'exactitude et de l'intégralité de la base de données sur les cartes d'appel du 76 G Comm du point de vue de la fiabilité des mouvements des autres militaires et des employés civils dans la RCN;
- un rapprochement des factures de téléphone mensuelles et de la base de données sur les cartes d'appel ainsi qu'une évaluation

du temps de réponse du service de télécommunications aux demandes d'annulation;

- une analyse de l'utilisation des cartes par les plus importants utilisateurs (plus de 100 appels par mois) dans la RCN.

ÉVALUATION GLOBALE

8. Nous avons constaté que les procédures en place ne sont pas rigoureusement appliquées et qu'il y aurait lieu d'y apporter des modifications. Nous avons également noté que la politique et les directives relatives aux cartes d'appel pourraient être améliorées à certains égards.

9. Le SMA(GI) a confirmé que des mesures administratives permettant de donner suite aux recommandations sur la politique relative aux cartes d'appel ont déjà été prises ou le seront bientôt. Le SMA(GI) trouve plus important d'intégrer les cartes d'appel à une politique générale de gestion des services de télécommunications du Ministère.

10. Les principaux risques associés aux cartes d'appel peuvent être réunis en trois grandes catégories : l'annulation tardive d'une carte; la compromission d'une carte par un tiers; et l'utilisation abusive des privilèges d'appel par le détenteur d'une carte.

11. Annulation tardive. L'examen d'un échantillon d'officiers supérieurs détenteurs de cartes nous a permis de constater que 31 cartes (c'est-à-dire 72 p. 100 des cartes vérifiées) n'avaient pas été annulées à temps et qu'elles avaient été utilisées dans deux cas (5 p. 100), mais pour des montants minimes. Compromission par un tiers. Nous avons relevé 10 cas dans lesquels des cartes avaient apparemment été compromises et été ensuite utilisées sans autorisation par un tiers. Ces cas ne représentaient que 1 p. 100 de l'ensemble des cartes d'appel en circulation dans la RCN (environ 1 000), mais elles expliquaient environ 17 p. 100 des sommes facturées par le service de télécommunications au 76 G Comm pendant la période visée par l'examen. Abus des détenteurs. Nous n'avons pas observé d'abus notable d'utilisation des cartes par les détenteurs.

12. Les nouvelles procédures d'annulation des cartes délivrées aux officiers supérieurs n'ont pas été bien mises en application. Nous avons observé que les pistes de contrôle de gestion comportaient des lacunes, que le processus de suivi des mouvements de personnel était réactif et que

l'examen de l'utilisation des cartes et la certification des factures étaient inadéquates. Nous avons relevé un certain nombre de cas où la politique et les procédures actuelles auraient intérêt à être améliorées. Ces cas intéressent principalement les situations opérationnelles et administratives spéciales, les normes minimales de suivi et les critères d'admissibilité des officiers supérieurs et des civils de la catégorie EX.

13. Le 76 G Comm/SMA(GI) a émis, en avril 2000, une nouvelle directive de contrôle et de vérification pour corriger certains des problèmes relevés pendant la vérification. Un ajout diffusé en juillet 2000 et l'affectation de personnel additionnel à la cellule des cartes d'appel en août 2000 corrigeront les lacunes que nous avons notées au chapitre des pistes de contrôle de gestion, de l'examen de l'utilisation des cartes et de la vérification des factures. Afin de mieux suivre les mouvements de personnel, on est en train d'instituer un processus de révision automatique de l'admissibilité aux cartes tous les deux ans. Un champ relatif à la date d'expiration sera ajouté à la base de données du 76 G Comm et il déterminera une vérification de l'admissibilité d'un utilisateur tous les deux ans. Cette mesure de contrôle devrait être en place en avril 2001.

14. En 1996, le SMA(Per) a décidé d'abolir la remise automatique des cartes d'appel aux officiers supérieurs. Cette décision n'a cependant jamais été communiquée ni mise en pratique et elle a été annulée par la suite. Selon nous, cette mesure de délivrance automatique des cartes devrait être réévaluée compte tenu des risques qu'elle comporte (cartes compromises, cartes non annulées) et des frais de suivi et d'administration qu'elle entraîne. Cela est d'autant plus vrai que de nombreux détenteurs se servent très peu de leur carte et utilisent plutôt le téléphone cellulaire et le courrier électronique. Nous ne proposons pas qu'on abolisse les cartes d'appel, mais plutôt qu'on les remette à ceux qui en font la demande, qui indiquent avoir l'intention d'utiliser leur carte et qui s'engagent à en assurer la protection. Le SMA(GI) est aussi de cet avis.

15. Le 76 G Comm pourrait réduire les frais d'administration et améliorer globalement le contrôle des cartes si les demandes de cartes et l'administration des cartes étaient confiées à des autorités locales qui sont mieux placées pour suivre les mouvements et les départs. Il est évidemment important d'obtenir à temps des renseignements fiables sur la date de départ, particulièrement sur le dernier jour de travail. Même si les formalités de départ en vigueur dans la RCN permettraient de récupérer (ou d'annuler) les cartes d'appel des officiers supérieurs au moment de leur libération, les renseignements correspondants ne sont pas toujours facilement disponibles à l'extérieur de la RCN.

16. En août 2000, la DRASA a étendu la délivrance automatique des cartes aux officiers supérieurs de la Réserve. Selon le SMA(GI), cette décision va compliquer encore davantage la question de l'obtention de renseignements à la libération, puisque la libération des réservistes n'est pas gérée par l'administration centrale. La DRASA/SMA(RH-Mil) est en train de revoir la question de la délivrance automatique de cartes d'appel aux officiers supérieurs des FC. L'évaluation des risques en jeu pourrait justifier qu'on modifie la politique actuelle et qu'on remplace la délivrance automatique des cartes par la remise de cartes, sur approbation, à ceux qui en font la demande.

17. Après que nous ayons eu fait notre vérification, les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI) ont proposé une nouvelle formule à tous les ministères. La nouvelle formule permettrait de simplifier la facturation, d'établir une structure tarifaire à quatre niveaux fondée sur l'utilisation antérieure et d'éliminer des factures les renseignements au sujet des appels. Même si la nouvelle formule peut présenter des avantages du point de vue des coûts et de l'administration, la capacité de contrôle des ministères se trouve sensiblement réduite. Les SGTI s'occuperont de stocker les renseignements sur les appels, de suivre les coûts d'utilisation des cartes et, s'il y a lieu, d'informer les ministères de toute anomalie. Le fournisseur de services utilise en outre des programmes de détection de fraude et de protection.

18. La formule des SGTI peut constituer une solution viable, mais elle nécessitera l'établissement de liens solides entre les SGTI et le 76 G Comm ainsi que l'adoption de contrôles acceptables. Le VCEMD a demandé au SMA(GI) de lui fournir des renseignements additionnels avant de prendre une décision finale. Le SMA(GI) est en train d'étudier les modalités (et le coût) d'obtention de renseignements sur les appels qui permettraient d'en assurer le contrôle et la certification.

RÉSULTATS EN BREF ET PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION*Admissibilité des officiers supérieurs aux cartes d'appel*

L'annulation, en 1996, de la délivrance automatique de cartes d'appel n'a jamais été communiquée ni appliquée officiellement.

L'admissibilité/délivrance automatique expose le Ministère à des risques de perte ou de compromission des cartes et augmente les frais d'administration.

Le SMA(RH-Mil) est en train de revoir la question de la délivrance automatique de cartes d'appel aux officiers supérieurs des FC.

19. Tous les ans, la Direction de la rémunération et des avantages sociaux (Administration) (DRASA) approuve les avantages sociaux des officiers supérieurs. En 1996, le SMA(Per) a annulé l'admissibilité automatique aux cartes d'appel. Cette admissibilité remontait à 1988, la politique ayant alors été alignée sur celle que le Conseil du Trésor appliquait aux civils de la catégorie EX (les EX devaient cependant présenter une demande de carte). La carte pouvait servir à demeurer en contact avec la famille dans les déplacements en service commandé. La décision ultérieure de modifier ce privilège n'a cependant jamais été communiquée officiellement au sein du Ministère. Les membres des FC ont donc continué de recevoir automatiquement une carte d'appel à leur promotion à un grade d'officier supérieur. Contrairement aux autres membres des FC et aux employés civils (personnel de direction compris), les officiers supérieurs n'ont pas à justifier les raisons pour lesquelles ils détiennent une carte d'appel.

20. Nous avons relevé le cas d'un officier supérieur des FC dont la carte d'appel avait été compromise et avait servi à faire des appels coûteux et non autorisés. Nous avons également constaté que 30 des 68 détenteurs de cartes qui avaient un grade de bgén ou un grade supérieur avaient utilisé leur carte moins de 10 fois en presque un an. Treize de ces détenteurs n'avaient pas utilisé leur carte du tout. À notre avis, il y aurait lieu de s'interroger sur l'opportunité de délivrer des cartes qui servent si peu. Cette situation nous porte en outre à douter de l'utilité réelle des cartes.

21. *Comme un grand nombre de détenteurs ne font qu'un usage limité de leur carte et que des risques sont associés à l'utilisation de ces cartes, nous recommandons que le SMA(RH-Mil) réévalue la question de la délivrance automatique de cartes à tous les officiers supérieurs. Des directives claires à cet égard devraient ensuite être communiquées aux officiers supérieurs et au 76 G Comm.*

Plan d'action de la direction

22. *Le SMA(GI) a noté que la mise en œuvre de cette recommandation pourrait dispenser le 76 G Comm de remettre une carte d'appel à tous les officiers supérieurs des FC. Une instance locale pourrait délivrer une carte d'appel aux officiers supérieurs qui en feraient la demande,*

administrer les cartes et les récupérer au départ des officiers supérieurs. Comme il est important d'obtenir à temps des renseignements exacts sur la libération, la délégation de cette fonction au niveau local permettrait d'éliminer l'un des principaux problèmes relevés par les vérificateurs.

23. *Le DRASA/SMA(RH-Mil) est en train de revoir la question de la délivrance automatique de cartes d'appel aux officiers supérieurs des FC. Si une évaluation des risques révélait qu'il y aurait lieu de modifier la politique, il faudrait peut-être cesser de délivrer automatiquement les cartes pour ne les remettre qu'aux officiers qui en font la demande – ce qui se fait actuellement dans le cas des hauts fonctionnaires. Cette mesure pourrait contribuer à résoudre le problème de l'annulation des cartes à la libération d'un militaire. En consultation avec le SMA(GI), le SMA(RH-Mil) va bientôt étendre la politique relative au contrôle des cartes d'appel, particulièrement au moment de la libération.*

Politique d'administration des cartes d'appel

24. La PFC 270 présente la politique et des règles générales d'administration des cartes d'appel. Notre vérification nous a permis de mettre en évidence plusieurs aspects de la politique qui pourraient être améliorés. Par exemple, la politique devrait prévoir les conditions dans lesquelles les cartes d'appel peuvent être utilisées dans des situations opérationnelles spéciales qui entraînent généralement un grand nombre d'appels. Dans ces situations, il n'est pas logique de limiter l'utilisation d'une carte à une seule personne, comme le prévoit la PFC 270. Parallèlement, de telles situations devraient entraîner l'adoption de contrôles concomitants (dates d'expiration préétablies, contrôles d'utilisation, etc.). Deuxièmement, les révisions provisoires récentes de la politique restreignent l'utilisation des cartes d'appel aux déplacements en service commandé. En fait, une carte d'appel peut être délivrée à quiconque doit s'absenter fréquemment dans l'exercice de ses fonctions et faire des appels interurbains sans passer par le réseau téléphonique du gouvernement. Cet aspect de la question est clairement abordé dans la PFC 270, et il faudrait s'assurer que les dispositions originales de la politique soient maintenues dans la politique révisée.

25. Les administrateurs de cartes d'appel du 76 G Comm et d'ailleurs utilisent la PFC 270 comme source de référence. La PFC 270 devrait donc prévoir que les administrateurs doivent obtenir des renseignements clés comme le numéro matricule (NM) d'un militaire ou le code d'identification de dossier personnel (CIDP) d'un employé civil. Sans ces renseignements, la gestion des cartes d'appel ne peut pas être efficace. Il

Modifications de la politique et des procédures actuelles :

- situations opérationnelles et administratives spéciales
- normes minimales de contrôle
- éclaircissement de l'admissibilité des officiers supérieurs et des civils de la catégorie EX

faudrait également insister dans la publication sur la nécessité d'obtenir auprès des membres des FC un certificat de responsabilité personnelle et de dégagement (CRPD). Le CRPD est l'un des moyens auxquels on peut recourir pour s'assurer qu'un militaire s'est dûment soumis aux formalités de départ/mutation.

26. La PFC 270 devrait prévoir des normes minimales grâce auxquelles on pourrait s'assurer que le 76 G Comm certifie la facture mensuelle d'un service commercial de télécommunications en conformité avec les exigences de la Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP). Elle devrait également prévoir des normes qui permettent au 76 G Comm d'établir que le détenteur d'une carte en a encore besoin.

27. La PFC 270 énonce les critères d'admissibilité aux cartes de crédit des compagnies de téléphone et aux anciennes cartes à code d'accès de l'Agence des télécommunications gouvernementales (ATG). Selon la politique, les cartes d'ATG qui étaient délivrées autrefois aux officiers supérieurs et aux EX civils pouvaient servir à maintenir des contacts essentiels avec la famille dans les déplacements en service commandé au Canada. Cette question n'est cependant pas abordée dans l'analyse de l'admissibilité aux cartes d'appel commerciales. Il n'en est pas fait état non plus dans une révision provisoire récente de la PFC 270. Cette omission a créé une certaine confusion au Ministère. Par exemple, l'accusé de réception que signe la personne à laquelle est remise une carte d'appel prévoit généralement que la carte doit servir à faire les appels interurbains qu'exige le travail et qu'autorise la réglementation. En fait, la politique du CT prévoit que le « personnel de direction » en service commandé peut demeurer en contact avec la famille par téléphone. Les cartes d'appel commerciales ne sont pas la seule solution. La PFC 270 devrait préciser que cet avantage est offert aux officiers supérieurs et aux employés de la catégorie EX. La politique du CT stipule également que les appels personnels autres que les appels à la maison sont à la charge de l'employé.

28. *Il est recommandé que le SMA(GI) donne des instructions sur les révisions des politiques administratives.*

Plan d'action de la direction

29. *Le 76 G Comm a adopté ou est sur le point d'adopter plusieurs mesures administratives qui vont satisfaire aux exigences de la politique dans la RCN, c'est-à-dire dans la région qui est à l'origine de nombreux besoins administratifs spéciaux. Dans le cas d'une opération spéciale,*

par exemple, l'unité a assumé la responsabilité d'un grand nombre de cartes d'appel qui étaient remises contre signature. Cette solution satisfaisait à la fois aux exigences en matière de responsabilité et aux normes de confidentialité de l'unité. De l'avis du SMA(GI), la politique relative aux cartes d'appel ne doit pas tant être renforcée que mise à jour et adaptée aux services auxquels le Ministère peut actuellement avoir recours. Cette actualisation devrait permettre au Ministère de gérer correctement et uniformément ses services de télécommunications.

Pratiques administratives du 76 G Comm

30. Annulation des cartes d'appel d'officiers supérieurs. Le CS Ex a évalué la mise en œuvre des nouvelles procédures administratives qui ont été présentées au VCEMD. Nous avons constaté que, dans 72 p. 100 des cas visés par l'examen, le 76 G Comm n'a pas annulé les cartes dans le délai prévu, c'est-à-dire au moins 10 jours avant la date de libération d'un militaire ou le dernier jour de travail, la première éventualité étant à retenir. Dans certains cas, le 76 G Comm n'a pas reçu de message de libération. Ces situations particulières étant exclues, la moitié des erreurs relevées concernaient des cartes qui avaient été annulées avant la date de libération d'un militaire, mais non dans le délai prescrit de 10 jours. Dans l'autre moitié des cas, les cartes avaient été annulées après la date de libération. Dans deux cas en particulier, le retard a été appréciable (80 et 92 jours). Dans deux cas également, la carte d'un militaire a été utilisée après la date de libération. Ce problème tient notamment au fait que le 76 G Comm n'a pas fait confirmer l'annulation de la carte par le service de télécommunications.

31. *Il est recommandé que le SMA(GI) demande au 76 G Comm de contrôler l'annulation en temps utile des cartes d'appel en s'aidant de numéros d'identification (voir le paragraphe 25).*

Plan d'action de la direction

32. *Le 76 G Comm a émis, le 1^{er} avril 2000, une directive de contrôle et de vérification relative aux cartes d'appel et aux téléphones cellulaires. Les annulations doivent être faites au moins 10 jours ouvrables avant le jour où le militaire quitte le service (qu'il soit en congé de fin de service ou à la retraite, la première éventualité étant à retenir). Le SMA(GI) a indiqué encore une fois que la question consiste à obtenir à temps des renseignements précis sur les libérations d'officiers supérieurs (voir les paragraphes 33 et 34).*

Les nouvelles procédures d'annulation des cartes d'appel ne marchent pas

La piste de contrôle de gestion comporte des lacunes

Le processus de suivi des mouvements du personnel est réactif

L'examen de l'utilisation des cartes et la certification des factures sont inadéquats

Les nouvelles procédures de contrôle et la base de données sur les cartes d'appel du 76 G Comm devraient lever les inquiétudes des vérificateurs

33. Définition de la date de libération. Même si une révision de la PFC 270 proposée par la DSGTS imposera l'annulation d'une carte d'appel avant le dernier jour de travail d'un officier supérieur, les mesures administratives actuelles du 76 G Comm veulent que la procédure d'annulation soit entamée au moins 10 jours avant la date d'entrée en vigueur de la libération d'un officier supérieur. Toutefois, comme c'est souvent le cas, cette date ne correspondra pas au dernier jour de travail de l'officier si celui-ci est admissible à un congé de fin de service (qui peut être assez long).

34. *Le SMA(GI) a noté que la directive de contrôle et de vérification prévoit qu'on entame le processus d'annulation 10 jours avant la date d'entrée en vigueur de la libération. À son avis, le message du service responsable de la gestion des libérations devrait contenir des renseignements précis sur « le dernier jour de travail » si l'on veut que les cartes d'appel soient annulées en temps utile. Il n'est pas pratique de demander constamment à ces services si un officier supérieur est sur le point d'être libéré. Il serait beaucoup plus facile et efficace de demander aux services de libération d'informer le 76 G Comm de la libération d'un officier supérieur. Comme nous l'avons indiqué au paragraphe 23, le SMA(RH-Mil) compte étendre bientôt la politique relative au contrôle des cartes d'appel, particulièrement au moment de la libération.*

35. Contrôle de l'admissibilité des militaires et des civils. À l'heure actuelle, il n'y a pas de mécanismes de contrôle efficaces pour signaler au 76 G Comm les mouvements de personnel de toute nature. Ces mouvements de civils ou de militaires ont souvent une incidence sur l'admissibilité à une carte puisque le nouveau poste ne justifie pas toujours l'utilisation d'une carte d'appel. Par exemple, la personne qui passe d'un poste nécessitant de fréquents déplacements à l'étranger à un poste d'état-major au QGDN (où elle aura par conséquent accès au réseau téléphonique du MDN) n'aura peut-être plus besoin d'une carte d'appel. Le 76 G Comm a adopté une attitude réactive à l'égard du contrôle de l'admissibilité aux cartes. À moins de recevoir un avis du détenteur, on tient pour acquis qu'il a toujours droit à sa carte.

36. Les officiers supérieurs conservent leur carte d'appel jusqu'à leur libération. Le 76 G Comm ne peut annuler une carte qu'après avoir été informé officiellement de la libération d'un officier. Récemment encore, le 76 G Comm pouvait comparer la liste trimestrielle des libérations d'officiers supérieurs aux copies des messages de libération reçus. Il ne reçoit plus la liste en question, ce qui le prive d'un important moyen de contrôle. Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, notre vérification nous a

permis de relever des cas où le 76 G Comm n'avait pas reçu copie du message de libération d'un militaire. Ces cas ont été observés en particulier à l'extérieur de la RCN.

37. Le certificat de dégageant de l'USFC(O) prévoit que les membres des FC doivent se soumettre aux formalités de départ du 76 G Comm avant de quitter la RCN, mais cette exigence ne s'applique pas aux militaires qui sont réaffectés à l'intérieur de la RCN. Il n'y a pas de formalités de départ dans le cas des civils. C'est au bureau d'administration du détenteur de la carte qu'il revient d'avertir le 76 G Comm.

38. Nous sommes parvenus à la conclusion que le 76 G Comm pourrait mieux suivre les mouvements de personnel si les militaires/civils devaient donner leur NM/CIDP avant de pouvoir obtenir une carte d'appel. Ce renseignement pourrait être indiqué dans l'un des champs de la nouvelle base de données du système spécialisé de gestion (DABS) du 76 G Comm pour faciliter les contrôles périodiques. Un appariement électronique des données du DABS et des dossiers personnels du PeopleSoft permettrait de confirmer la situation professionnelle (retraité, affecté, muté, etc.) d'un détenteur.

39. *Le 76 G Comm devrait instituer un mécanisme qui signalerait automatiquement les cartes d'appel en fonction de leur date d'expiration, ce qui lui permettrait de s'assurer que les détenteurs en ont toujours besoin. L'USFC(O) aurait peut-être aussi intérêt à instituer des formalités de départ pour les civils.*

Plan d'action de la direction

40. *Le SMA(GI) a souligné que, en vertu de la nouvelle directive de contrôle et de vérification du 76 G Comm, la délivrance d'une carte d'appel est conditionnelle à l'obtention d'un NM/CIDP, et celui-ci est ensuite entré dans le système spécialisé de gestion (DABS). La recommandation relative à la création d'un mécanisme qui signalerait automatiquement les cartes d'appel en fonction de leur date d'expiration devrait être appliquée partout en avril 2001. Même s'il ne s'agit pas là d'un moyen de suivi des mouvements de personnel comme tel, l'examen de l'admissibilité des utilisateurs tous les deux ans devrait permettre au Ministère d'annuler les cartes auxquelles les détenteurs n'ont plus droit. Comme les NM/CIDP sont en train d'être entrés dans la base de données, il ne sera pas nécessaire de consulter le PeopleSoft pour confirmer le poste d'un détenteur.*

41. Nous avons observé que la base de données sur les cartes d'appel n'était ni exacte ni complète. Notre examen a révélé que 42 p. 100 des détenteurs qui avaient reçu une carte d'appel avant janvier 1996 n'y avaient plus droit puisqu'ils n'occupaient plus le même poste. Par ailleurs, 28 p. 100 des détenteurs n'avaient pas utilisé leur carte depuis janvier 1998, ce qui donne à penser qu'ils n'en avaient plus besoin. Enfin, nous avons relevé deux cas d'officiers qui avaient quitté les FC et utilisé leur carte d'appel après leur départ, mais pour des montants minimes.

42. *Le 76 G Comm a pris des mesures correctives appropriées après avoir reçu des renseignements précis de l'équipe du CS Ex.*

43. Certification des factures/utilisation des cartes d'appel. Le 76 G Comm paie l'utilisation des cartes d'appel des officiers supérieurs et de la majorité des militaires/civils de la RCN qui détiennent une carte. Exception faite des contrôles périodiques des variations importantes des montants totaux mensuels, le 76 G Comm n'examine pas les relevés mensuels avant de certifier les factures à payer en vertu de l'article 34 de la LGFP. Personne ne contrôle l'utilisation des cartes d'appel, et les détenteurs ne reçoivent pas de copie de leurs transactions mensuelles. Après avoir comparé les chiffres de la base de données et un échantillon de six factures mensuelles, nous sommes parvenus à la conclusion que les factures du service de télécommunications portaient bien sur des cartes d'appel valides en 1999. Nous avons néanmoins noté que, avant février 1999, le 76 G Comm n'avait ni demandé ni reçu de confirmations d'annulations du service de télécommunications. Nous avons revu le fichier des cartes annulées en décembre 1998 et constaté que le service de télécommunications n'avait donné suite qu'à seulement 8 des 24 demandes d'annulation. Des mesures correctives ont été prises en novembre 1999. Pendant cette période, deux cartes ont servi à faire au total 30 appels (30 \$).

44. Pour les fins de l'analyse, nous avons établi que l'utilisateur important était celui qui faisait plus de 100 appels par mois. Nous avons ensuite noté qu'il y avait 21 utilisateurs importants dans 12 services différents du Ministère. Seuls deux d'entre eux étaient des officiers supérieurs. Après avoir examiné la situation avec les détenteurs en question, nous avons compris que beaucoup n'étaient pas au courant du nombre d'appels qui avaient été faits. Ces entrevues ont confirmé le fait que d'autres personnes que le détenteur autorisé s'étaient servi des cartes dans 10 cas intéressant 4 services. Sept cartes d'un même service ont servi à faire de 1 000 à plus de 15 000 appels. Notre analyse a aussi mis

en évidence des divergences entre la liste des cartes d'appel d'un service et les renseignements qui figuraient dans la base de données sur les cartes d'appel du 76 G Comm. Par exemple, le 76 G Comm a mis 11 mois à annuler deux cartes d'appel d'un service en raison d'une erreur. Pendant ce temps, environ 8 000 appels totalisant 10 000 \$ ont été faits. Une utilisation discutable des cartes pourrait avoir été faite de mars 1998 à septembre 1999, ce qui porterait le nombre total d'appels à environ 12 000, leur valeur s'établissant à plus ou moins 14 000 \$.

45. *Les cartes d'appel qui ont pu faire l'objet d'une utilisation discutable ne représentaient que 1 p. 100 des cartes en circulation dans la RCN (environ 1 000). En argent, toutefois, ces cartes expliquaient environ 17 p. 100 des montants payés par le 76 G Comm pendant la période visée par notre examen. À notre avis, ces cartes auraient été signalées et auraient fait l'objet d'un examen si une limite d'utilisation avait été prévue.*

Plan d'action de la direction

46. *La certification des factures se fait maintenant en conformité avec la nouvelle directive de contrôle et de vérification du 76 G Comm. Elle comporte un examen de toutes les factures qui dépassent une certaine limite ainsi qu'une certification de l'utilisateur. De plus, le douzième des cartes – sans égard à la limite – est soumis tous les mois à un examen; les factures qui correspondent à une utilisation non compatible avec les régimes d'utilisation antérieurs sont soumises à la certification des utilisateurs. Un contrôle permanent de la mise en œuvre de la directive de contrôle et de vérification a permis de constater que le taux global d'utilisation des cartes a diminué jusqu'ici d'un peu plus de 15 p. 100. Même si l'application d'un concept d'utilisateur-payeur permettrait de décentraliser efficacement le financement et le contrôle, il serait difficile de recouvrer les montants auprès de centaines d'organisations de la RCN.*

47. Documents relatifs aux cartes d'appels. Il nous a été impossible de soumettre à l'examen environ 25 p. 100 des libérations survenues de janvier 1997 à octobre 1999. Contrairement à ce que prévoyaient les instructions permanentes d'opération du 76 G Comm, l'unité ne gardait pas de fichier historique triennal des cartes d'appel dans sa base de données. Cela étant, nous n'avons pas pu établir de lien entre les renseignements de la base de données et des documents connexes relatifs aux demandes des détenteurs. Si l'on excepte une transaction, ce problème s'est présenté avant l'adoption des nouvelles procédures qui ont été exposées au VCEMD.

Plan d'action de la direction

48. *La nouvelle base de données du système spécialisé de gestion (DABS) qui a été mise en place à l'automne de 1999 remplace le programme désuet qui était utilisé dans la gestion des services de télécommunications. Le nouveau programme conservera indéfiniment les dossiers électroniques grâce à un processus d'archivage sur support approprié. La version papier de ces dossiers sera conservée pendant trois ans.*

49. Pratiques administratives à l'extérieur de la RCN. Les pratiques administratives des bases/escadres respectent mieux l'esprit de la PFC 270. Par exemple, les unités paient elles-mêmes l'utilisation de leurs cartes d'appel, et le service de télécommunications leur envoie de ce fait un relevé d'utilisation qu'elles peuvent examiner avant de régler la facture.

50. *Le SMA(GI) a fait remarquer que les bases pouvaient exercer un contrôle plus serré de leurs cartes d'appel puisqu'elles ont beaucoup moins de clients à administrer.*