

3.12–Frais de déplacement et dépenses connexes

CONTEXTE

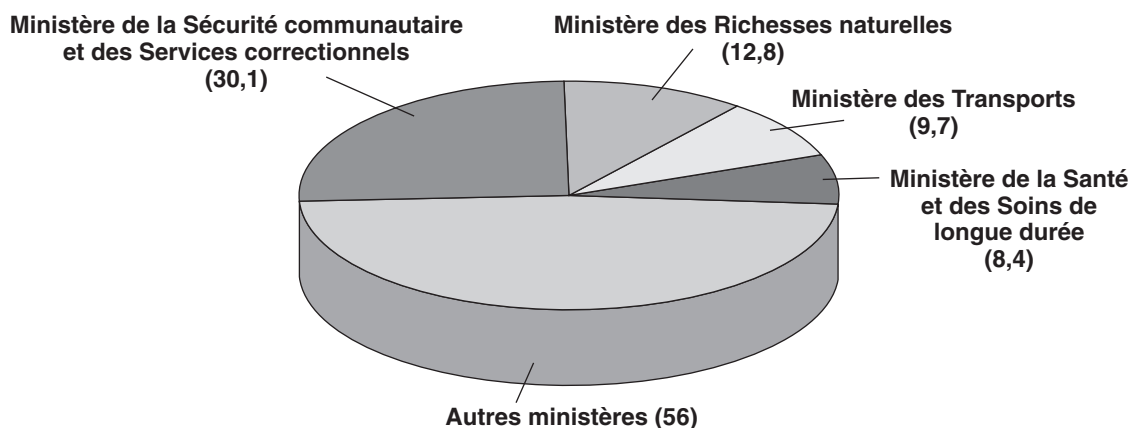
Le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) a la responsabilité d'élaborer les politiques ministérielles sur les frais de déplacement et dépenses connexes. Les frais de déplacement comprennent, par exemple, les billets d'avion, les frais d'hébergement et de repas engagés par les fonctionnaires qui se déplacent à titre officiel, tandis que les dépenses connexes comprennent, par exemple, le coût des conférences, les frais de participation et le coût des repas de ceux qui travaillent aux heures normales de repas.

En 1997, le SCG a élaboré les *Lignes directrices relatives à la gestion des déplacements et aux dépenses générales*. Ces Lignes directrices valent pour tous les fonctionnaires de tous les ministères et elles concernent les déplacements officiels et activités connexes, y compris l'achat de services de voyage et le processus à suivre pour demander le remboursement des frais de déplacement. Les frais de déplacement et dépenses connexes peuvent être payés directement par le fonctionnaire, qui obtient par la suite le remboursement du ministère, ou encore ils peuvent être facturés à un ministère et payés directement par celui-ci.

Le SCG a pour tâche de négocier et de gérer les contrats ministériels concernant les services des agences de voyage et de carte de paiement, ainsi que d'offrir son aide aux ministères en vue de l'élaboration et de l'administration des méthodes et des pratiques concernant les dépenses des employés.

D'après l'information transmise par les ministères pour l'exercice 2002-2003, le gouvernement a traité environ 400 000 demandes de remboursement de frais de déplacement et dépenses connexes et factures directes. Il a ainsi dépensé environ 117 millions de dollars en frais de déplacement et dépenses connexes. On attribuait aux quatre ministères ayant fait l'objet de notre vérification plus de 50 % du montant total dépensé, comme l'illustre le diagramme à secteurs ci-après.

Frais de déplacement et dépenses connexes (2002-2003)
(en millions de dollars)



Source des données : Divers ministères

OBJECTIF ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

L'objectif de notre vérification consistait à déterminer si l'on disposait de méthodes adéquates pour s'assurer que les frais de déplacement et dépenses connexes ne sont engagés pour les activités liées au gouvernement, que les dépenses sont effectuées de manière économique et dans le respect des politiques et méthodes en place.

Nous avons effectué notre vérification au Secrétariat du Conseil de gestion ainsi que dans quatre ministères (les ministères) dont les frais de déplacement et dépenses connexes étaient considérables : Sécurité communautaire et Services correctionnels, Santé et Soins de longue durée, Richesses naturelles et Transports.

Notre travail sur le terrain, qui en substance a été terminé en juin 2004 et qui portait sur les dépenses engagées entre avril 2002 et novembre 2003, a été accompli conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et comprenait, en conséquence, des tests et autres procédures que nous jugeons nécessaires dans les circonstances. Avant le début de la vérification, nous avons défini les critères de vérification à utiliser pour atteindre l'objectif de la vérification. Ces critères avaient trait aux systèmes, aux politiques et aux procédures qui devaient être en place : la haute direction du SCG et des quatre ministères a discuté et accepté ces critères.

Nous n'avons pas fait appel à la vérification interne pour réduire l'ampleur de notre travail de vérification, car aucune vérification récente qui ait pu avoir un rapport avec les méthodes que nous avons prévues n'avait été effectuée au sujet des frais de déplacement et dépenses connexes.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Nous avons constaté que la majeure partie des activités concernant les frais de déplacement et dépenses connexes étaient conformes aux politiques et aux procédures en place. Toutefois, nous avons remarqué un certain nombre d'écarts au sein de chacun des ministères ayant fait l'objet de notre vérification. Nous avons également observé de nombreux cas où les demandes de remboursement présentées par les employés avaient été approuvées et payées même sans pièces justificatives ou avec insuffisamment de preuves. Par conséquent, un risque important demeure : en effet, il se peut que des employés présentent des demandes de remboursement sans respecter les Lignes directrices et que l'on ne s'en aperçoive pas.

Ainsi, nous avons conclu qu'on doit disposer d'un processus plus minutieux et cohérent de vérification et d'approbation des demandes de remboursement de frais de déplacement et dépenses connexes, d'autant plus que l'on prévoit la mise en place d'un système central et interministériel de traitement électronique des demandes de remboursement, en vertu duquel des pièces justificatives sur papier ne seront peut-être pas présentées. Nous estimons que bon nombre des écarts remarqués lors de notre vérification auraient pu être évités ou corrigés par un examen et un mode d'approbation adéquats des demandes de remboursement.

Parmi les écarts remarqués figurent ceux-ci :

- Dans deux ministères, on n'a pas fait concorder les sommes facturées directement au ministère pour les frais de déplacement, y compris les billets d'avion, avec les frais de déplacement approuvés, ce qui accroît le risque que les billets d'avion soient payés deux fois ou qu'on ne distingue pas les frais de déplacement en avion à des fins privées.
- Dans un certain nombre de cas, on a demandé le remboursement de dépenses excessives, souvent sans pièces justificatives, et elles ont été remboursées. Nous avons relevé dans certains cas le remboursement de repas excessivement chers, de location de voitures de luxe et de frais d'hébergement exorbitants.
- Dans certains cas, des employés ont utilisé la carte de paiement professionnelle des frais de déplacement officiels pour des dépenses qui ne s'y rapportaient pas et d'autres employés se sont servis de leur carte de crédit personnelle pour des dépenses liées à leurs fonctions. De plus, on a pris très peu de mesures pour déterminer quels étaient ceux qui se servaient de leur carte professionnelle pour des dépenses personnelles ou qui avaient des paiements en souffrance, ou encore pour régler ce problème.

Nous avons également remarqué que le SCG ne se procurait pas tous les renseignements nécessaires des fournisseurs de services de voyage, notamment le

fournisseur des cartes de paiement professionnelles et l'agence de voyages des ministères, pour mieux gérer les frais de déplacement et dépenses connexes à l'échelle du gouvernement. En outre, les conditions des rabais consentis par le fournisseur de la carte de paiement professionnelle n'étaient pas réalistes.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

Le SCG a élaboré les Lignes directrices relatives aux déplacements et aux dépenses générales afin :

- d'établir les principes, les conditions obligatoires et les lignes directrices concernant tous les services de voyage, y compris toutes les conditions se rapportant aux moyens de transport avec billet, à l'hébergement et à la location de voiture, ainsi que celles concernant le remboursement des frais de déplacement, des frais d'hébergement, des repas, des frais de représentation et des frais de conférence engagés pour le compte du gouvernement;
- de garantir un traitement juste et cohérent de tous les fonctionnaires qui doivent se déplacer pour le compte du gouvernement;
- de déléguer aux administrateurs généraux tous les pouvoirs d'administration de ces dépenses en conformité avec les dispositions des Lignes directrices.

De plus, ces Lignes directrices précisent que les décisions des employés concernant les voyages doivent se fonder sur les principes suivants :

- les dépenses associées aux fonctions d'un employé doivent être réduites au minimum et les avantages pour la province être optimisés;
- on doit rembourser aux fonctionnaires les dépenses légitimes liées à leur travail et autorisées par la direction;
- les dépenses remboursables doivent concorder avec les objectifs des programmes du ministère;
- les employés doivent prendre les dispositions les plus pratiques et économiques possible pour les déplacements, les repas et la représentation;
- lorsqu'ils évaluent les possibilités de voyage, les employés doivent tenir compte de la totalité des coûts, y compris les frais de transport, l'hôtel, les repas et les taxis, ainsi que du temps nécessaire aux déplacements;
- les employés doivent utiliser le plus possible les installations de téléconférence et de vidéoconférence du gouvernement afin de réduire le nombre de déplacements pour assister à des réunions de travail.

Étant donné que les pratiques gouvernementales en matière de frais de déplacement et de dépenses connexes sont interdépendantes, nous avons formulé une recommandation ambitieuse visant à s'attaquer aux points qui, selon nous, exigent une amélioration. Cette recommandation, qui figure à la fin du présent rapport, porte sur la nécessité d'établir des processus efficaces destinés à garantir le respect des Lignes directrices et des autres politiques, de même qu'à favoriser une meilleure gestion des services et des frais de déplacement.

TRAITEMENT DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT

Examen et approbation des demandes de remboursement

Pour avoir droit à un remboursement des dépenses engagées en rapport avec un voyage au nom du gouvernement ou des activités connexes, les employés doivent présenter une demande de remboursement signée conformément aux procédures ministérielles. Les demandes de remboursement des dépenses sont ensuite transmises au cadre supérieur correspondant en vue d'une approbation et d'un remboursement.

Afin de s'assurer que les montants réclamés par les employés sont convenables et raisonnables et qu'ils concernent des activités en rapport avec le gouvernement, les Lignes directrices exigent des employés qu'ils conservent les reçus originaux afin de justifier les demandes de remboursement, conformément aux procédures ministérielles. Par ailleurs, dans le cas de dépenses inusitées ou si un employé demande le remboursement d'une dépense pour un autre employé, il doit donner une explication ou une preuve qu'il en a obtenu l'accord préalable.

Aux ministères que nous avons visités, dans bien des cas, nous avons mis en doute la pertinence du processus d'approbation. Nous avons remarqué que les demandes de remboursement de frais de déplacement et de dépenses connexes étaient généralement approuvées, mais que dans bien des cas les reçus originaux n'étaient pas joints et il n'y avait pas d'explication au sujet des reçus manquants. Les pièces jointes ne consistaient souvent qu'en bordereaux de carte de crédit ou factures de carte de crédit (ces deux documents ne précisent que le montant total payé sans donner de détails sur ce qui a été acheté). Par exemple, nous avons remarqué qu'un employé avait réclamé une somme de près de 3 100 \$ de dépenses personnelles (comprenant un billet d'avion ainsi qu'un repas et des frais d'hébergement sans rapport avec ses activités professionnelles), qu'on lui a remboursée et qui n'était justifiée que par une facture de carte de crédit. Suite à notre vérification, cette somme a été remise par l'employé en question. Nous avons également constaté le remboursement d'un certain nombre de dépenses en double : notamment, dans un cas, un employé a réclamé deux fois le remboursement d'un montant de 352 \$ et on lui a remboursé ce montant; la

première fois, la demande n'était accompagnée d'aucune pièce justificative et, la seconde fois, seule une facture de carte de crédit était jointe. De plus, tous les cas de demandes de remboursement excessives ou inusitées mentionnées dans le présent rapport avaient été approuvées avant le paiement.

Sans des pièces justificatives suffisantes, les personnes qui approuvent les demandes de remboursement ne peuvent pas déterminer d'emblée si une demande de remboursement est convenable et raisonnable et si elle concerne des dépenses légitimes en rapport avec le gouvernement.

Justification des coûts facturés au niveau central

Afin de simplifier les pratiques administratives, les Lignes directrices stipulent que les ministères établissent des systèmes de facturation centraux qui permettent d'imputer directement certains frais de transport, le transport aérien, par exemple, au compte d'un ministère plutôt que de faire payer ces montants aux employés puis de les rembourser par la suite. En plus de réduire les frais administratifs, ce processus permettrait au gouvernement de tirer parti de son exemption quant au paiement de la taxe sur les produits et services (TPS) pour certains biens et services achetés à des fins gouvernementales, comme les frais de transport aérien, ferroviaire et par autobus facturés directement à la province : ces dépenses sont exemptées de la TPS en vertu d'un accord conclu avec le gouvernement fédéral.

Nous avons passé en revue les processus en place dans trois ministères pour nous assurer que les montants imputés aux comptes centralisés étaient correctement justifiés, autrement dit qu'ils concernaient des activités légitimes en rapport avec le travail. Nous avons constaté qu'un ministère avait une politique exigeant que tous les frais de transport aérien figurant sur le relevé facturé au niveau central soient justifiés à l'aide des billets d'avion des employés signés par le superviseur (indiquant que le déplacement avait été approuvé). De plus, la politique rappelait aux employés de ne pas réclamer les montants facturés au niveau central dans leurs demandes de remboursement personnelles. Toutefois, les deux autres ministères n'avaient prévu aucun processus pour garantir la validité des comptes centralisés. Sans processus adéquat, on risque que les dépenses soient remboursées deux fois ou que des frais sans rapport avec les activités gouvernementales soient remboursés sans qu'on s'en aperçoive. Par exemple, nous avons remarqué qu'un employé avait demandé le remboursement d'une somme de 1 240 \$, qu'on lui a remboursée, pour un billet d'avion qui avait déjà été payé par l'entremise d'un compte centralisé.

Nouveau traitement électronique

Au moment de notre vérification, nous avons remarqué que les processus en place pour la présentation des demandes de remboursement par les fonctionnaires variaient selon le ministère : certaines se faisaient entièrement sur papier, tandis que

d'autres étaient complètement automatisées. Toutefois, un ministère réalisait des essais pilotes et tous les ministères prévoient adopter, au plus tard au début de l'exercice 2005-2006, un nouveau système de traitement électronique des demandes de remboursement appelé iExpenses. En vertu du nouveau système, les fonctionnaires produiront et soumettront leurs demandes de remboursement par voie électronique et le signataire autorisé correspondant approuvera électroniquement la demande. D'après des documents du ministère des Finances, on prévoit que le nouveau système permettra de gagner du temps et d'économiser du papier, de vérifier et de calculer automatiquement le kilométrage, de réduire le délai de remboursement et d'assurer un meilleur accès à l'information.

On nous a indiqué qu'il reviendrait à chaque ministère de décider quelles pièces justificatives, le cas échéant, le signataire autorisé passerait en revue avant d'approuver la demande électronique de remboursement, et qui serait la personne responsable de conserver les pièces justificatives. De plus, chaque ministère devrait déterminer s'il convient de mettre en œuvre d'autres processus de vérification, par exemple pour l'examen en détail de certaines demandes de remboursement. Bien que cette pratique soit conforme aux Lignes directrices, qui stipulent que « dans les cas où les ministères disposent d'un système de traitement électronique des demandes de remboursement, les approbations des frais de déplacement et dépenses connexes doivent respecter les procédures ministérielles », l'absence de processus cohérent d'examen et d'approbation des demandes de remboursement des frais de déplacement accroît le risque que celles qui ne sont pas justifiées passent inaperçues.

Nous reconnaissons qu'un système de traitement électronique des demandes de remboursement peut s'avérer efficace. Toutefois, étant donné que les reçus justificatifs sur papier peuvent dans bien des cas ne pas être présentés, lorsque la demande est soumise électroniquement en vue d'un examen et d'une approbation, on court le risque accru que des dépenses non justifiées passent inaperçues et soient remboursées. Une méthode qui permettrait de remédier à la situation consisterait à effectuer périodiquement un examen à l'échelle du ministère d'un échantillon de demandes de remboursement électroniques afin de s'assurer qu'elles sont justifiées par des reçus et, si ce n'est pas le cas, de faire en sorte que les employés en question soient tenus responsables. Ce travail pourrait être intégré, par exemple, au plan de travail annuel de la Division de la vérification interne.

DEMANDES DE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DÉPENSES CONNEXES

Les Lignes directrices prévoient que les fonctionnaires prennent les dispositions les plus pratiques et économiques possible pour leurs déplacements et activités connexes et que les dépenses soient réduites au minimum et les avantages pour la province soient optimisés. Il s'agit notamment de prendre les billets d'avion en classe économique, de réduire au minimum les frais de location de voitures en louant le

plus petit véhicule requis pour la tâche à effectuer, de réserver des chambres d'hôtel à prix raisonnable et de faire preuve de jugement et de retenue en tous temps en ce qui concerne les repas. Bien que nous ayons constaté que les frais de déplacement et dépenses connexes étaient en général engagés conformément aux Lignes directrices, nous avons néanmoins relevé un certain nombre d'écarts, qui sont décrits dans les prochaines sections.

Voyage en avion

Selon les Lignes directrices, les fonctionnaires peuvent voyager en avion si c'est la façon la plus pratique et la plus économique de se déplacer. De plus, les Lignes directrices précisent qu'on rembourse normalement le coût du billet d'avion en classe économique. Dans les cas où le coût est supérieur au tarif de la classe économique, les fonctionnaires doivent justifier leur demande de remboursement en donnant une explication ou une preuve d'approbation préalable de leur supérieur immédiat.

Nous avons remarqué que la plupart des demandes de remboursement de notre échantillon portaient sur des billets en classe économique. Toutefois, dans un ministère, On nous a informés qu'une politique officieuse permettait aux employés de voyager en classe affaires pour les vols de plus de six heures.

Selon nous, il s'agit d'un exemple de politique ministérielle qui peut résulter en un traitement inégal des fonctionnaires des différents ministères qui voyageraient dans des circonstances semblables.

Véhicules et kilométrage

Les Lignes directrices précisent que la location de voitures de luxe et de voitures sport, peu importe la taille, n'est pas permise et qu'on ne peut louer un véhicule de dimension normale ou de grande dimension que si plusieurs employés se rendent au même endroit ou pour d'autres raisons particulières en rapport avec le travail, pourvu que le supérieur immédiat de l'employé ait donné son accord au préalable. Nous avons remarqué que, certes, les locations de véhicule respectaient en général les Lignes directrices, mais il existait certains écarts. Par exemple, un employé avait loué une Lincoln Town Car pendant trois jours à un coût total de 660 \$. D'autres employés du même ministère avaient loué des véhicules du type Ford Explorer à un coût allant jusqu'à 83 \$ par jour, Nissan Xterra à 95 \$ par jour et Ford Mustang à 70 \$ par jour. Dans un autre ministère, on avait remboursé à un employé 425 \$ pour la location d'un GM Envoy pendant une journée : On nous a informés que cet employé avait besoin de ce véhicule en raison d'un déménagement, en rapport avec le travail, de North Bay à Sault Ste. Marie. On n'avait pas accordé d'autorisation préalable et aucun document valable ne justifiait le besoin d'utiliser ces types de véhicule.

En vertu des Lignes directrices, les employés sont autorisés à se déplacer en taxi et à se faire rembourser ces frais dans les cas où : aucun autre moyen de transport n'est

offert; les conditions météorologiques le justifient; la personne est handicapée ou on doit transporter des bagages ou des colis. À l'examen des dossiers des ministères, nous avons constaté que le recours à des taxis semblait en général acceptable. Toutefois, suite à notre vérification des cartes d'achat du gouvernement (voir la section 3.11), dans un ministère, nous avons remarqué de nombreux frais de limousine de novembre 2002 à janvier 2004, dont le coût s'élevait de 450 à 500 \$ par déplacement, pour un total de 18 000 \$. Il s'agissait du transport de fonctionnaires de North Bay à Toronto. Nous n'avons vu aucun document expliquant ces frais excessifs et bien qu'on nous ait informés que plus d'une personne se déplaçait à la fois, nous avons constaté que les factures de la société de location de limousine ne mentionnaient le transport de plus d'une personne que dans un seul cas. On nous a dit ne plus avoir recours à des limousines pour voyager entre North Bay et Toronto.

Les Lignes directrices précisent que les gens peuvent se servir de leur propre véhicule pour leurs activités professionnelles dans les cas où aucun véhicule du gouvernement n'est disponible et si le recours au véhicule personnel est plus économique que la location d'une voiture. Les Lignes directrices encouragent fortement les employés à louer une voiture pour leurs voyages professionnels plutôt que de se servir de leur propre véhicule si la distance totale à parcourir en une journée est de plus de 250 kilomètres. Bien que nous ayons remarqué que la plupart des gens respectaient cette exigence, dans un certain nombre de cas de notre échantillon, des employés avaient réclamé des frais pour plus de 250 kilomètres par jour pour l'utilisation de leur propre véhicule, souvent sans préciser le but du voyage ni l'endroit où ils s'étaient rendus. Par exemple, un employé a réclamé des frais pour 484 kilomètres (coût : 141 \$) pour un voyage d'une journée sans présenter de document indiquant où il s'était rendu ou le but du voyage. Une autre personne, qui avait précisé la destination et le but de son voyage, avait réclamé des frais pour 2 250 kilomètres (coût : 658 \$) pour un voyage de six jours. Un bureau régional d'un ministère avait adopté une politique concernant les voyages dans la région de North Bay, qui consistait à rembourser aux employés un montant équivalent au tarif de location, soit 49 \$ par jour, plus 7 ¢ le kilomètre dans les cas où les personnes décidaient d'utiliser leur propre véhicule pour des voyages de plus de 250 kilomètres par jour. L'adoption de montants maximaux de remboursement à l'échelle de la province semblables à ceux imposés par ce bureau régional contribuerait à éliminer les demandes de remboursement au kilométrage excessives.

Nous avons également remarqué que des personnes avaient décidé d'utiliser leur propre véhicule afin de combiner un voyage personnel avec des activités professionnelles, ce qui avait entraîné, par exemple, des frais (kilométrage) de 810 \$ pour se rendre à Halifax, et des frais de transport de 1 153 \$ pour assister à une conférence, en rapport, avec le travail, à Orlando (on nous a informés que ces frais de transport étaient l'équivalent du tarif aérien non remboursable proposé par l'agence de voyages des ministères).

Hébergement

On demande aux fonctionnaires de prendre des chambres d'hôtel et de motel dont les tarifs sont raisonnables lorsqu'ils voyagent pour le gouvernement. De plus, les Lignes directrices stipulent que si un membre de leur famille ou un(e) ami(e) partage leur chambre, ils ne peuvent réclamer le remboursement que du tarif d'une chambre pour une personne. Dans des circonstances exceptionnelles, ils doivent obtenir une approbation préalable (si possible) de leur supérieur immédiat afin de prendre d'autres dispositions.

Lors de l'examen des dossiers des ministères, nous avons remarqué que les frais d'hébergement étaient en général raisonnables, mais nous avons trouvé certains écarts. Par exemple, des personnes voyageant avec leur famille ont réclamé des frais d'hébergement qui leur ont été remboursés, dont un montant de 3 528 \$ pour un séjour de quatre jours dans un hôtel de villégiature de Muskoka, ou encore une somme de 648 \$ pour un séjour de deux jours à Toronto. De plus, des employés sont demeurés dans des suites d'hôtel à Toronto dont le coût atteignait 400 \$ la nuit. On nous a indiqué que ces suites avaient servi à tenir des réunions après des conférences, mais aucune preuve n'était fournie qu'aucune autre salle de réunion n'était disponible à un tarif moindre. Aucune approbation préalable ne semblait avoir été obtenue pour justifier ces frais exorbitants, mais toutes les demandes de remboursement avaient été approuvées et payées.

Repas

Les Lignes directrices stipulent que les décisions concernant les frais de repas en rapport avec le travail doivent être fonction de ce qu'il y a de plus pratique, économique et approprié. Les Lignes directrices stipulent en outre qu'on doit rembourser aux employés les frais réels des repas jusqu'à 34 \$ par jour, y compris les pourboires et les taxes, mais que les boissons alcoolisées ne sont pas payées. Si on dépasse le montant de 34 \$ par jour, les personnes autorisées à approuver les demandes de remboursement doivent s'assurer que les dépenses sont justifiées par des reçus et qu'elles sont raisonnables pour les endroits où elles ont été engagées. Toutes les demandes de remboursement de frais de représentation ou de repas en rapport avec le travail doivent être appuyées par : une courte description du but des activités et une justification; un reçu pour le montant payé précisant les sommes déboursées pour la nourriture et les boissons; les autres renseignements pertinents, dont le nom, le titre du poste, l'employeur et la personne présente au repas ainsi que la raison de sa présence.

Nous avons remarqué que de nombreuses demandes de remboursement de frais de repas dépassaient le maximum de 34 \$ par jour et ne comprenaient aucune explication du montant élevé ni indication de la ou des personnes présentes aux repas. Par exemple, une personne a réclamé 91 \$ pour les repas d'une journée sans

aucune justification. De plus, trois employés d'un ministère ont demandé le remboursement d'un dîner de 270 \$, qui comprenait un montant de 57 \$ pour les boissons alcoolisées, et celui-ci leur a été remboursé. Nous n'avons vu aucune explication ou document indiquant une approbation préalable au sujet de ces frais de repas excessifs, mais les demandes de remboursement ont été approuvées et payées.

Parmi les autres exemples dignes de mention de notre échantillon, citons une demande de remboursement de 980 \$ concernant un dîner pour lequel on n'a remis que le bordereau de la carte de crédit sans aucune autre explication, ainsi qu'une demande de remboursement d'un dîner de 560 \$ ne comportant aucune pièce justificative. Nous avons demandé des documents justifiant l'une de ces demandes ainsi que la liste des personnes présentes, mais cette information n'a pas pu être transmise. Nous avons remarqué un certain nombre de demandes de remboursement qui ne précisaient que le nombre de personnes présentes, sans document justificatif, et lorsque nous avons fait enquête au sujet de certaines de ces demandes, nous avons constaté que le nombre de personnes présentes était inférieur au nombre de personnes qui étaient censées avoir assisté au repas. Par exemple, dans une demande de remboursement d'un dîner de 380 \$, on précisait que 11 personnes y avaient assisté, alors qu'en fait il n'y en avait que six.

Bien que les exigences quant aux documents justificatifs soient claires, nous avons constaté jusqu'à maintenant un trop grand nombre de cas de demandes de remboursement qui n'étaient pas accompagnées des pièces justificatives requises mais qui ont été néanmoins approuvées.

Reconnaissance des employés

D'après les Lignes directrices, on ne peut pas dépenser les fonds publics pour des événements mondains, y compris les banquets d'honneur et les fêtes d'adieu. Malgré cela, le *Guide to Long-Service Employee Recognition in the Ontario Public Service, Best Practices and Minimum Standards for 20, 25, 30 and 35 Year Program* (Guide de la reconnaissance des employés comptant de longs états de service dans la fonction publique de l'Ontario, pratiques exemplaires et normes minimales pour le programme de 20, 25, 30 et 35 ans), une initiative appuyée par le SCG, prévoit certaines activités menées en témoignage de reconnaissance (par exemple, la présentation d'une lettre de félicitations) et on y propos aux ministères d'avoir recours à d'autres pratiques courantes (par exemple, un déjeuner ou un dîner annuel afin d'honorer les employés comptant de longs états de service). Sauf en ce qui concerne la reconnaissance des employés comptant de longs états de service, aucune politique à l'échelle du gouvernement portant sur la reconnaissance des employés n'a été élaborée, bien que nous ayons remarqué que certains ministères aient élaboré leurs propres politiques.

Nous reconnaissons que les activités menées en témoignage de reconnaissance constituent souvent une bonne pratique en matière de ressources humaines. Toutefois, nous avons constaté que l'ampleur et le coût de ce type d'événement en dehors de ceux visant à rendre hommage aux employés comptant de longs états de service variaient dans les différents ministères que nous avons visités. D'après nos discussions avec la direction des ministères, nous concluons que d'autres directives s'avéreraient utiles.

Divers

Les Lignes directrices précisent que les employés ont droit au remboursement de diverses dépenses en rapport avec le travail qui sont engagées pendant leurs déplacements. Ces dépenses comprennent : les pourboires remis aux chauffeurs de taxi; les coûts raisonnables concernant un appel personnel à la maison chaque jour du voyage ainsi que les dépenses raisonnables et occasionnelles relatives à la garde des enfants ou personnes à charge qui sont engagées lorsque la personne doit voyager à la dernière minute, dans les cas où le voyage n'est pas une exigence habituelle du poste. Parmi les dépenses non remboursables figurent celles-ci : dépenses personnelles à des fins récréatives, par exemple, location de cassettes vidéo, et dépenses engagées en raison de la présence d'amis ou de membres de la famille.

Bien que la plupart des frais divers de l'échantillon de demandes de remboursement des frais de déplacement que nous avons examinés aient été conformes aux Lignes directrices, certaines personnes ont réclamé des frais discutables, qui leur ont été remboursés. Par exemple, dans un ministère, on a remboursé à deux personnes des frais de lavage de voiture qui semblaient excessifs pour des véhicules de fonction : 240 \$ à une personne pour deux lavages et 120 \$ à une autre pour un lavage. Dans un autre ministère, on a remboursé à un employé 557 \$ en frais de chenil engagés en 2002 et 2003 : cet employé nous a dit qu'il était célibataire et qu'il n'avait personne pour prendre soin de ses animaux domestiques. Nous avons également remarqué un certain nombre de cas de remboursements de locations de films qui avaient été imputées à la chambre d'hôtel d'employés en déplacement.

En ce qui a trait aux appels en rapport avec le travail, qui sont intégralement remboursables, nous avons mis en doute la vraisemblance de certains frais d'appels interurbains qui ont été remboursés. Par exemple, un employé a demandé le remboursement de 500 \$ pour des appels interurbains effectués pendant un voyage de 13 jours à Halifax, tandis qu'un autre employé a demandé le remboursement de 165 \$ pour ses frais de communication pendant un voyage de deux jours à Ottawa. Il s'agissait apparemment des frais de connexion d'un ordinateur afin d'avoir accès à un système de courriel pour son travail. Selon nous, il y a des façons plus économiques de procéder dans ces cas, par exemple, en installant un mécanisme de rappel assisté électroniquement sur l'ordinateur de l'employé, permettant de bénéficier du tarif gouvernemental moins élevé que le tarif des hôtels.

COHÉRENCE DES POLITIQUES DES MINISTÈRES CONCERNANT LES FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DÉPENSES CONNEXES

De façon générale, tous les ministères doivent respecter les Lignes directrices. Toutefois, chaque ministère a la responsabilité de l'administration des Lignes directrices et nous avons remarqué que les ministères les modifient en fonction de leurs besoins particuliers. Par exemple, un ministère avait ajouté une disposition concernant un quatrième repas dans certaines circonstances qui ne sont pas prévues dans les Lignes directrices; de plus, comme nous l'avons indiqué plus haut, un autre ministère avait adopté une politique officieuse permettant aux employés de prendre l'avion en classe affaires dans le cas de vols d'une durée de plus de six heures. Étant donné que chaque ministère peut modifier les exigences quant aux déplacements, on n'est pas assuré que tous les fonctionnaires qui se déplacent pour le gouvernement soient traités de la même manière, tel qu'exigé en vertu des Lignes directrices. De plus, l'élaboration de règles propres à chaque ministère entraîne une augmentation des coûts, car chaque ministère doit élaborer et mettre à jour ses propres politiques de voyage, et risque de rendre difficile la comparaison des frais de déplacement et dépenses connexes entre les ministères.

CARTE DE PAIEMENT PROFESSIONNELLE

Chaque carte de paiement (de voyage) professionnelle est émise au nom d'un employé. Le détenteur est responsable de la carte, y compris du paiement de tous les frais et du respect des modalités. On rembourse aux employés les dépenses professionnelles imputées à leur carte lorsqu'ils présentent leur demande de remboursement. Les employés doivent utiliser la carte professionnelle, dans la mesure du possible, pour le paiement de tous leurs frais de déplacement et dépenses connexes en rapport avec le travail, ainsi que pour obtenir des avances de fonds aux guichets automatiques bancaires pour les menues dépenses prévues qui ne peuvent pas être imputées à la carte. Si le détenteur d'une carte n'effectue pas à temps le paiement au fournisseur de la carte professionnelle, le fournisseur de la carte (et non le ministère du détenteur de la carte) est en général responsable des paiements en souffrance.

De plus, les ministères peuvent également disposer de comptes de voyage ministériels centralisés auprès du fournisseur de la carte de paiement : dans ce cas, ils ont la responsabilité de payer tous les frais imputés à ces comptes. Les billets de transport aérien, ferroviaire et par autobus des employés du ministère doivent être automatiquement imputés aux comptes centralisés. En 2003, on a dépensé 58 millions de dollars par l'entremise du fournisseur de carte de paiement professionnelle.

Surveillance de l'utilisation des cartes et des services

Pour pouvoir gérer efficacement l'utilisation des cartes de paiement (de voyage) professionnelles et le contrat conclu avec le fournisseur des cartes, on doit surveiller les frais de déplacement et dépenses connexes. Cela aide à s'assurer du respect des politiques sur les déplacements (par exemple, le recours aux fournisseurs de voyage approuvés pour la location de voitures et l'hébergement) et à déterminer les points qui exigent des améliorations.

Dans les ministères que nous avons visités, nous avons constaté un manque de renseignements et une analyse insuffisante, au niveau ministériel, des dépenses imputées aux cartes de paiement professionnelles. Nous avons également remarqué que l'information regroupée sur les frais de déplacement des différents ministères n'était pas disponible d'emblée. Par exemple, on disposait de peu de renseignements sur les dépenses totales en fonction de chaque fournisseur (notamment pour chaque hôtel ou chaque société de location de voitures). Cette information pourrait servir à obtenir de meilleurs prix ou à s'assurer que les ententes (par exemple, au sujet des escomptes de volume ou des tarifs convenus) sont respectées par le fournisseur. En outre, nous n'avons vu aucune analyse des aspects suivants : l'utilisation de la carte professionnelle pour des dépenses sans rapport avec le travail, le rapport, le cas échéant, entre l'utilisation personnelle de la carte et les défauts de paiement ainsi que l'utilisation des cartes de crédit personnelles au lieu des cartes professionnelles. Nous avons tenté d'obtenir des renseignements du fournisseur de la carte de paiement (de voyage) professionnelle au sujet de ces questions, mais celui-ci n'a pas pu nous transmettre les renseignements voulus à temps pour notre vérification. Selon nous, le fait d'obtenir et d'analyser ces données permettrait au Secrétariat du Conseil de gestion et aux ministères de mieux gérer les frais de déplacement.

Conditions des ristournes

Les ristournes sont des incitatifs versés à un « détenteur de carte » professionnelle (dans ce cas le gouvernement), par les fournisseurs de cartes professionnelles, souvent en fonction du montant imputé aux cartes (de voyage) professionnelles ou de catégories d'achats particulières.

Nous avons examiné l'accord conclu par la province avec le fournisseur des cartes professionnelles et nous avons remarqué que les conditions des ristournes étaient tellement restrictives qu'il serait extrêmement difficile pour le gouvernement d'en obtenir. Par exemple, pour avoir droit à l'une des deux ristournes possibles, le montant moyen dépensé par carte doit être supérieur à 4 500 \$ par année; or, l'utilisation moyenne aux cours des années précédentes était inférieure à 2 100 \$ par carte et par année. Pour avoir droit à l'autre ristourne, la province devait dépenser au moins 20 millions de dollars par année en billets d'avion, même si les dépenses

annuelles correspondant à ce poste au cours des années précédentes n'avaient jamais dépassé 16 millions de dollars. Ainsi, la province n'a jamais reçu de ristourne depuis le début du contrat en 1999. Nous avons demandé au SCG si des ristournes avaient été obtenues depuis 1986 (on nous a informés qu'on avait adjudgé au même fournisseur de cartes professionnelles tous les contrats depuis ce moment-là), mais on nous a répondu que l'information se rapportant aux contrats précédents n'était pas disponible.

De plus, nous avons remarqué que si des ristournes étaient consenties, elles devaient d'abord servir à couvrir toutes les pertes se rapportant au non-paiement du solde de la carte et des frais réclamés du fait de cette situation, le cas échéant. Tous les comptes qui demeurent impayés pendant 180 jours après la date de facturation sont radiés par le fournisseur de cartes à titre de perte, et le montant est déduit des ristournes gagnées, même si les employés responsables règlent ces comptes par la suite.

Émission et annulation des cartes

En général, ces cartes ne sont remises qu'aux employés qui engagent des frais de déplacement ou des dépenses en rapport avec leur travail. Habituellement, il revient aux gestionnaires correspondants de décider quels employés doivent recevoir une carte.

Limiter la distribution de cartes professionnelles aux personnes qui se déplacent constitue une façon d'aider à réduire les défauts de paiement, la perte de cartes et l'utilisation inappropriée. Nous avons constaté qu'en 2003, aucune dépense n'a été imputée à 28 % des cartes émises. Dans deux ministères, on n'avait pas effectué d'examen périodique des cartes en circulation afin de savoir qui avait encore besoin d'une carte. Par ailleurs, aucun des deux ministères ne disposait de liste à jour des détenteurs de carte : ainsi, dans certains cas, des personnes avaient plus d'une carte. Bien que le fait de disposer de cartes qui ne sont pas utilisées n'entraîne aucun coût direct pour les ministères, le risque de perte et d'utilisation inappropriée des cartes existe tout de même.

Les Lignes directrices prévoient que les employés qui quittent un ministère, suite à une cessation d'emploi, une mutation ou une retraite, rendent leur carte professionnelle; elles stipulent également qu'on doit aviser le fournisseur de la carte pour qu'il l'annule. Dans les deux ministères qui nous intéressaient, nous avons constaté que les cartes étaient en général annulées en temps opportun, mais on a tout de même remarqué quelques écarts. Par exemple, une carte n'a été annulée que 11 mois après le départ de l'employé. Nous avons également remarqué que les ministères ne recevaient pas toujours la confirmation de l'annulation des cartes.

Utilisation prescrite de la carte

Dans de rares circonstances, les employés peuvent se servir de la carte (de voyage) professionnelle pour des dépenses personnelles. De même, une carte de crédit personnelle peut être utilisée au lieu de la carte professionnelle dans des cas d'exception, par exemple si le commerçant n'accepte pas celle-ci. Lorsque les employés se servent de leur carte personnelle pour des dépenses en rapport avec le travail ou lorsqu'ils utilisent leur carte professionnelle pour dépenses personnelles, il est difficile pour le SCG et les ministères de faire le suivi des habitudes de dépenses générales. S'il connaissait ces habitudes, le SCG serait mieux apte à négocier de meilleurs contrats avec les fournisseurs de services de voyage et on pourrait par ailleurs mieux établir le budget des frais de déplacement et dépenses connexes.

Nous avons relevé de nombreux cas dans lesquels les fonctionnaires ont utilisé leur carte de crédit personnelle. Par exemple, une personne avait imputé 6 900 \$ en rapport avec un voyage à une carte de crédit personnelle sans expliquer pour quelle raison elle n'avait pas utilisé la carte professionnelle. De plus, un certain nombre d'employés d'un ministère ont payé des frais d'assurance de voiture atteignant 32 \$ par jour parce qu'ils avaient utilisé leur carte de crédit personnelle au lieu de leur carte professionnelle, qui comprend une protection d'assurance. Nous avons également remarqué que dans un certain nombre de cas les frais de déplacement avaient été imputés à la carte d'achat du gouvernement, qui ne doit pas être utilisée pour les frais de déplacement et dépenses connexes.

Étant donné le nombre d'irrégularités remarquées, nous estimons que le SCG et les ministères doivent mieux éduquer les détenteurs de carte au sujet de leurs responsabilités quant à la carte. Tous les détenteurs de carte reçoivent du fournisseur de la carte professionnelle, au moment de l'émission de la carte, une copie de la convention relative aux détenteurs de carte, mais il y a des différences quant à l'information communiquée aux employés au sujet de l'utilisation appropriée de la carte. Un ministère a recours à une méthode adéquate : il envoie aux détenteurs de carte une copie des articles correspondants des Lignes directrices, qui précisent clairement les responsabilités de l'employé au sujet de la carte, ainsi que la convention relative aux détenteurs de cartes produite par le fournisseur de la carte.

Il n'existe aucune politique particulière précisant les mesures à prendre dans les cas où des employés ont utilisé leur carte de façon inappropriée ou sont responsables de graves défauts de paiement du solde de leur carte. Qui plus est, la direction a mentionné qu'aucune mesure n'était normalement prise à l'encontre des employés qui utilisaient leur carte professionnelle de façon inappropriée ou qui omettaient de régler le solde de leur compte. Les employés qui éprouvaient des difficultés découlant de comptes non réglés devaient traiter directement avec le fournisseur de la carte : cette méthode est conforme aux Lignes directrices. En 2003, le fournisseur de la carte a radié près de 160 000 \$ en raison du non-règlement du solde des comptes de carte

professionnelle d'employés. Sans politiques efficaces prévoyant des mesures disciplinaires dans le cas où des problèmes graves ou répétés se présentent, le risque de défaut de paiement augmentera : par exemple, l'utilisation de la carte pour des dépenses personnelles augmente le solde de la carte professionnelle que la personne peut avoir de la difficulté à régler. Cette situation peut entraîner une réduction des ristournes pour la carte professionnelle (un avantage pécuniaire obtenu en fonction des dépenses et des habitudes de paiement) et fausser l'information sur les habitudes quant aux frais de déplacement.

VOYAGES

Le SCG a conclu un contrat avec une agence de voyages en vue de l'offre de services aux employés qui se déplacent pour le compte du gouvernement. D'après les documents du SCG, le contrat conclu avec cette agence de voyages vise à s'assurer que les besoins des ministères en matière de voyage sont comblés de manière économique et conformément à des normes élevées et constantes. L'agence de voyages des ministères doit remettre à la province des renseignements sur les habitudes de dépenses liées aux voyages et favoriser le respect de la politique de la province, par exemple en n'offrant que des tarifs correspondant à la classe économique.

Le gouvernement ne peut profiter des tarifs réduits négociés avec un transporteur aérien que si le voyage est réservé par l'entremise de l'agence de voyages des ministères. Le recours à l'agence de voyages permet également de bénéficier plus facilement de l'exemption de la TPS pour les frais de transport.

Les fonctionnaires provinciaux de 18 villes de l'Ontario doivent réserver leurs voyages auprès de l'agence de voyages des ministères. Les employés qui ne se trouvent pas dans ces 18 villes ne sont pas tenus de traiter avec cette agence. Toutefois, étant donné que les réservations de voyages se font en général par téléphone, nous mettons en doute le bien-fondé de la décision de donner le droit à certaines personnes de ne pas faire appel à l'agence de voyages des ministères, car ainsi on ne profite pas des avantages auxquels on aurait droit.

D'après les Lignes directrices, l'agence de voyages a la responsabilité d'offrir les coûts les plus bas, dans la mesure du possible, mais les employés doivent l'informer s'ils sont au courant de tarifs plus bas proposés. Malgré un rapport produit à l'intention du SCG, qui portait sur un examen des billets d'avion entre décembre 2001 et février 2002 et qui démontrait que l'agence de voyages des ministères offrait en général les tarifs les plus bas, plusieurs fonctionnaires des ministères que nous avons visités nous ont indiqué qu'ils avaient réussi à obtenir des tarifs aériens plus bas, par exemple sur Internet, de fournisseurs autres que l'agence de voyages des ministères. Notre examen des dossiers a confirmé que, pour diverses raisons, dont le prix, on n'a pas toujours fait appel à l'agence de voyages des ministères. Nous avons également remarqué que d'autres agences de voyage auxquelles on a eu recours ne réclamaient

pas la TPS dans bien des cas et, souvent, elles n'imposaient pas de frais de service, qu'on doit payer lorsqu'on utilise les services de l'agence de voyages des ministères. Dans le cadre de discussions avec des hauts fonctionnaires au sujet de la question de savoir pourquoi les employés devraient faire appel à l'agence de voyages des ministères s'ils peuvent obtenir un tarif inférieur auprès d'un autre fournisseur, on nous a expliqué que cela présentait de nombreux avantages, plus particulièrement : 1) guichet unique pour la réservation des voyages, ce qui rehausse l'efficacité administrative, 2) soutien pour toutes les réservations, ce qui permet de s'assurer que les employés ne sont jamais bloqués à un endroit et 3) contrôle des coûts, car le fournisseur rappelle aux employés la politique sur les voyages et, de plus, des renseignements détaillés sont regroupés et transmis par l'agence de voyages (y compris de l'information sur la part de marché, ce qui peut aider le gouvernement à obtenir de meilleurs prix).

La surveillance des dépenses des achats effectués par l'entremise de l'agence de voyages des ministères peut aider le SCG et les ministères à gérer efficacement les dépenses de voyage ainsi qu'à faire ressortir les points à améliorer. Par exemple, le SCG s'est servi de l'information figurant dans des rapports sur le volume d'activités remis par l'agence de voyages des ministères pour négocier une entente spéciale quant aux prix avec un transporteur aérien. Toutefois, nous avons constaté que les ministères où nous avons procédé à la vérification ne demandaient pas ou n'utilisaient pas les rapports de l'agence de voyages pour mieux gérer les coûts des voyages.

Nous avons également remarqué que les ministères ne recevaient pas de rapports indiquant les crédits de vol non utilisés auxquels on a droit lorsque des employés annulent leur vol. Les crédits ne peuvent en général pas être transférés à d'autres employés. Malgré cela, si les ministères se procuraient des rapports sur les crédits toujours valides, ils pourraient s'assurer que les employés utilisent ces crédits pour leur prochain voyage pour le compte du gouvernement, le cas échéant, avant l'expiration de ces crédits. On nous a indiqué que ce rapport n'était pas demandé et que l'agence de voyages des ministères n'était mise au courant de ces crédits que si les employés l'en informaient. Bien que les employés soient censés agir ainsi, on nous a fait remarquer que les données dont l'agence de voyages dispose sur les crédits toujours valides sont sans doute incomplètes. De plus, aucune information globale n'a été reçue au sujet du nombre et de la valeur monétaire des crédits non utilisés qui viennent à expiration. Suite à l'examen du travail accompli par un bureau de vérificateurs législatifs d'une autre compétence, nous avons constaté que les crédits non utilisés constituaient un problème de taille. Selon nous, si les ministères disposaient de cette information, et s'ils la revoyaient périodiquement, ils réussiraient mieux à utiliser les crédits pour des voyages subséquents.

SÉLECTION DE FOURNISSEURS DE SERVICES DE VOYAGE

La province fait l'acquisition de services de voyage par voie de demande de propositions (DP). Conformément aux directives du SCG au sujet de l'approvisionnement, la DP précise les produits à fournir et la méthode employée pour choisir un nouveau fournisseur.

Nous avons examiné le processus suivi pour choisir l'agence de voyages des ministères à laquelle on faisait appel au moment de notre vérification et nous avons constaté qu'on procédait par concours et que l'agence de voyages était retenue conformément aux étapes précisées dans la DP correspondante.

En ce qui a trait au choix du fournisseur de cartes (de voyage) professionnelles, nous n'avons pas pu examiner le processus de sélection, car on nous a indiqué que les dossiers avaient été égarés lors d'une réorganisation du SCG. Nous avons remarqué que la même société fournissait les services de cartes professionnelles depuis 1986. D'autres documents du SCG que nous avons examinés révélaient que d'autres établissements bancaires canadiens importants n'étaient pas en mesure d'offrir les mêmes avantages que le fournisseur retenu, car ils avaient des réserves au sujet de certaines des exigences précisées dans la DP, notamment : la responsabilité conjointe et individuelle, qui limite la responsabilité de la province si l'employé ne règle pas le solde du compte ou utilise sa carte de façon inappropriée, la possibilité d'avances de fonds et le fait qu'aucune vérification du crédit de l'employé ne puisse être effectuée. Selon nous, il convient peut-être de revoir ces exigences afin d'obtenir des avantages à d'autres égards. Par exemple, la DP précédente rendait certes, de façon générale, le fournisseur de la carte de crédit responsable des défauts de paiement mais, en 2003, ils ne s'élevaient qu'à 160 000 \$. Si on modifiait certaines exigences, on recevrait peut-être des soumissions plus concurrentielles et économiques d'autres fournisseurs, particulièrement en ce qui concerne les conditions de ristournes.

Recommandation globale

Pour s'assurer que l'on distingue les demandes de remboursement de dépenses inappropriées, même si elles sont relativement peu fréquentes, le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) doit collaborer avec les ministères afin que ces demandes, qu'elles soient présentées sur papier ou par voie électronique, soient accompagnées des pièces justificatives requises et fassent l'objet d'un examen adéquat. Ce point est particulièrement important en raison de l'adoption prévue d'un système de traitement électronique des demandes de remboursement par tous les ministères, d'ici le début de l'exercice 2005-2006. À ce propos, le SCG doit établir, conjointement avec les ministères, un processus rentable qui permet de s'assurer que les ministères respectent les *Lignes directrices*

relatives à la gestion des déplacements et aux dépenses générales. Ce processus pourrait comprendre les mesures suivantes :

- adoption d'une politique à l'échelle du gouvernement, qui prévoirait peut-être un plafond ou un type de demande de remboursement, et la soumission des pièces justificatives à la personne qui approuve les demandes de remboursement présentées par voie électronique;
- examen annuel à l'échelle du gouvernement, qui pourrait être effectué par la Division de la vérification interne, d'un échantillon de demandes de remboursement des dépenses et des comptes centralisés réglés au cours de l'année, afin de s'assurer que les demandes sont accompagnées des reçus et autres documents requis;
- communication claire aux employés des conséquences du non-respect des procédures établies et, en cas de manquements, mesures visant à rendre l'employé en question responsable de la situation.

Afin de mieux s'assurer que les frais de déplacement et dépenses connexes sont raisonnables et que des processus sont en place dans tous les ministères de manière à garantir un traitement juste et uniforme de tous les fonctionnaires en déplacement, le SCG doit :

- exiger des ministères qu'ils obtiennent l'approbation du Conseil de gestion du gouvernement au sujet de toute divergence importante qu'ils adoptent par rapport aux Lignes directrices;
- en consultation avec les ministères, déterminer et imposer des directives communes à l'échelle du gouvernement pour les réceptions de reconnaissance des employés, les frais de déplacement, les frais de connexion d'ordinateur des fonctionnaires en déplacement, l'émission et l'annulation des cartes professionnelles ainsi que les instructions à donner à leurs détenteurs pour qu'il en fassent une utilisation appropriée;
- évaluer les avantages de l'établissement de plafonds pour le remboursement aux employés qui choisissent d'utiliser leur propre véhicule dans l'exercice de leurs fonctions;
- collaborer avec l'agence de voyages des ministères et leur fournisseur de cartes professionnelle pour trouver les renseignements de voyage qui pourraient aider les ministères à mieux gérer leurs fonctions;
- au cours de la prochaine demande de propositions par voie de concours visant à retenir les services d'un fournisseur de cartes professionnelles, obtenir des ristournes concurrentielles qui se fondent sur des dépenses raisonnables, revoir les exigences actuelles au sujet des produits à livrer quant à la carte et recueillir des renseignements sur les coûts et les avantages d'autres critères et produits à livrer;
- mieux s'assurer que l'agence de voyages des ministères respecte son engagement quant à l'offre des voyages les plus économiques.

Réponse du Conseil de gestion

Le Secrétariat du Conseil de Gestion (SCG) est d'accord avec cette recommandation et il s'engage à faire en sorte que des contrôles rentables soient mis en place pour garantir une supervision efficace des frais de déplacement et dépenses connexes. À cet égard, le SCG collabore avec les ministères à propos de constatations particulières, afin de veiller à ce que des mesures soient prises en vue du règlement de toutes les divergences par rapport aux procédures appropriées qui ont été relevées par le vérificateur provincial, y compris le remboursement intégral et d'autres mesures disciplinaires selon le cas.

Bien que les programmes actuels concernant les cartes professionnelles et l'agence de voyages des ministères aient procuré des avantages considérables à la province, le SCG a lancé un certain nombre d'autres initiatives afin d'améliorer le contrôle des frais de déplacement et dépenses connexes.

De nouvelles Lignes directrices relatives à la gestion des déplacements et aux dépenses générales vont être recommandées au Conseil de gestion du gouvernement. Selon celles-ci, les ministères qui souhaitent élaborer leurs propres politiques de voyage devront recevoir au préalable l'approbation du Conseil de gestion du gouvernement.

Le système électronique de gestion des dépenses qui est actuellement mis en place renforce la gestion du traitement des demandes de remboursement des frais de déplacement et il permet aux gestionnaires de déterminer les dépenses facturées au niveau central, afin de réduire le risque de paiement en double des frais de déplacement.

Le SCG va lancer un projet d'information et de communication d'envergure portant sur la gestion des voyages et des dépenses. On y mettra ainsi l'accent sur les politiques et les procédures se rapportant à la présentation et à l'approbation des demandes de remboursement, aux exigences quant aux documents à présenter, à la gestion des écarts et des circonstances spéciales ainsi qu'aux conséquences du non-respect des procédures établies. Le SCG collaborera également avec tous les ministères afin de favoriser une supervision périodique et d'améliorer le respect de ces exigences.

Le SCG collaborera avec le Bureau du Conseil des ministres afin d'élaborer des directives au sujet de l'utilisation de fonds publics pour la reconnaissance des employés et les cadeaux remis lors de visites officielles et aux conférenciers invités aux événements ministériels. Le SCG va en outre adopter des règles à l'échelle du gouvernement concernant les frais de connexion d'ordinateur des fonctionnaires en déplacement.

Le SCG va également améliorer le processus d'émission et d'annulation des cartes professionnelles et il va lancer un projet d'information et de

communication d'envergure au sujet de l'utilisation des cartes. Le SCG va par ailleurs revoir le bien-fondé d'imposer un plafond pour le remboursement des employés qui utilisent leur propre véhicule pour leurs déplacements pour le compte du gouvernement.

Dans le cadre du processus d'approvisionnement visant à établir un nouveau contrat pour un produit de voyage, le SCG a adjoint des critères à la demande de propositions visant à établir un programme de ristournes consenties par le fournisseur de cartes (de voyage) professionnelles. De plus, le contrat avec l'agence de voyages des ministères, qui a été conclu récemment, comprend des exigences plus strictes quant à la production de rapports et il stipule que le fournisseur permette des vérifications par des tiers destinées à s'assurer qu'il respecte ses obligations quant à l'offre des tarifs les plus bas au moment de la réservation. Le SCG va collaborer avec le fournisseur de cartes et l'agence de voyages afin de veiller à ce qu'on dispose de l'information nécessaire pour aider les ministères à améliorer leur gestion des frais de déplacement et dépenses connexes.