

Frais de déplacement et dépenses connexes

Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.12 du *Rapport annuel 2004*

Contexte

Le ministère des Services gouvernementaux (qui, au moment de notre vérification, portait le nom de Secrétariat du Conseil de gestion (SCG)) a la responsabilité d'élaborer les politiques ministérielles sur les frais de déplacement et dépenses connexes. Il doit aussi négocier et gérer les contrats ministériels concernant les services des agences de voyages et des émetteurs de cartes de paiement, en plus d'offrir son aide aux ministères en vue de l'élaboration et de l'administration des méthodes et pratiques concernant les dépenses des employés. Il incombe à chaque ministère de s'assurer que tous les membres de son personnel se conforment aux politiques ministérielles. D'après l'information transmise par les ministères pour l'exercice 2005-2006, le gouvernement a traité quelque 500 000 demandes de remboursement de frais de déplacement et factures directes (400 000 en 2002-2003) et consacré environ 121 millions de dollars aux frais de déplacement et dépenses connexes (117 millions en 2002-2003 – les quatre ministères vérifiés comptaient pour plus de 50 % de cette somme).

Dans notre *Rapport annuel 2004*, nous avons conclu que la majeure partie des opérations vérifiées relatives aux frais de déplacement et dépenses connexes étaient conformes aux politiques et procédures en place. Nous avons toutefois remarqué un certain nombre d'écarts dans chacun des ministères vérifiés. Nous avons observé de nombreux cas où les demandes de remboursement présentées par les employés avaient été approuvées et payées malgré l'absence de pièces justificatives ou de preuves suffisantes. Parmi les dépenses excessives relevées, mentionnons des repas extravagants, la location de voitures de luxe et l'hébergement dans des établissements de catégorie supérieure. Nous avons alors conclu que des processus plus minutieux et plus cohérents de vérification et d'approbation des demandes de remboursement étaient nécessaires pour détecter les demandes inappropriées.

Nous avons également remarqué que le Ministère n'obtenait pas tous les renseignements nécessaires auprès des fournisseurs de services de voyage, dont le fournisseur des cartes de paiement professionnelles et l'agence de voyages des ministères, afin de 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.

Nous avons formulé une recommandation globale portant sur un certain nombre de points à améliorer, et le Ministère s'est engagé à prendre des mesures pour répondre à nos préoccupations.

État actuel des recommandations

Selon l'information fournie par le ministère des Services gouvernementaux, des mesures substantielles ont été prises en réponse à nos préoccupations. Cependant, jusqu'à ce que les vérifications prévues de la conformité soient terminées, les ministères ne peuvent pas être absolument certains que le système de contrôle amélioré produira les résultats escomptés. Les mesures prises pour donner suite à notre recommandation sont décrites ci-après.

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'ils 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 professionnelles 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.

État actuel

Le ministère des Services gouvernementaux a communiqué aux ministères vérifiés les détails des infractions relevées durant la vérification. Au moment de notre suivi, ceux-ci avaient confirmé au Ministère qu'ils avaient réprimé les infractions, pris des mesures disciplinaires au besoin et passé en revue leurs mécanismes de contrôle.

La première moitié de notre recommandation concernait les demandes de remboursement – les pièces justificatives nécessaires et le processus d'examen – et la conformité aux *Lignes directrices relatives à la gestion des déplacements et aux dépenses générales*. En 2004, une nouvelle directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil a été diffusée avec l'approbation du Conseil de gestion du gouvernement.

En ce qui concerne les pièces justificatives, la nouvelle directive stipule que toutes les demandes de remboursement doivent être appuyées par des reçus, sauf exemption expresse. Les gestionnaires doivent prendre des dispositions appropriées pour la conservation des documents soumis à l'appui des demandes.

En ce qui concerne l'examen des demandes de remboursement et des comptes centralisés (y compris les examens de Vérification interne Ontario) pour vérifier si les reçus et autres documents requis ont été fournis, le Ministère nous a informés de ce qui suit :

- Pour s'assurer que les mesures nécessaires avaient été prises pour régler les problèmes cernés dans notre *Rapport annuel 2004*, le Ministère a demandé à Vérification interne Ontario d'intégrer à son plan de vérification 2006-2007 des examens de l'efficacité des mécanismes employés par le ministère des Services gouvernementaux pour contrôler les frais de déplacement imputés aux cartes de paiement professionnelles.
- C'est aux gestionnaires et aux employés qu'il incombe d'assurer la conformité à la nouvelle directive. Les gestionnaires doivent également surveiller la conformité en procédant à des vérifications ponctuelles. Le Ministère a consulté la plupart des contrôleurs des ministères au sujet de ces vérifications de la conformité. Bien que la conformité à la nouvelle directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil n'ait pas fait l'objet d'une vérification en 2005-2006, les ministères ont vérifié les frais de déplacement conformément aux exigences des anciennes lignes directrices. Le Ministère a déclaré qu'il s'emploierait avec Vérification interne Ontario à préciser le niveau approprié des vérifications de conformité que les ministères doivent effectuer.
- Au mois de mars 2006, tous les ministères utilisaient iExpenses, le nouveau système électronique de gestion des dépenses du gouvernement, auquel plus de 35 000 employés sont inscrits. L'utilisation d'iExpenses est obligatoire pour tous les membres du personnel qui ont accès à l'intranet des employés de la province. Le Ministère nous a avisés que les améliorations apportées par iExpenses incluaient la conservation des demandes électroniques de remboursement ainsi que l'approbation de l'examen de gestion et de vérification. Un nouveau formulaire sur papier a été adopté pour les employés qui sont incapables d'accéder à iExpenses.

Concernant la communication aux employés des exigences en matière de conformité et de responsabilisation, le Ministère nous a informés qu'après la diffusion de la nouvelle directive, il avait organisé des séances de formation en salle de classe et en ligne à l'intention des gestionnaires et des employés. Le portail MyOPS contient un tutoriel en ligne, les directives en vigueur, des fiches de renseignements et des informations complémentaires pour aider les gestionnaires et le personnel à se conformer à la directive. C'est la fonction de contrôleur de chaque ministère qui surveille la conformité aux exigences touchant le contrôle des cartes de paiement professionnelles. Les employés qui travaillent dans le bureau du contrôleur d'un ministère ont accès au système de rapports en ligne du fournisseur de cartes de paiement professionnelles et ils ont tous assisté à des ateliers sur les exigences en matière de contrôle.

La deuxième moitié de notre recommandation demandait au Ministère de s'assurer que les frais de déplacement et dépenses connexes sont pratiques et économiques et que des processus sont en place pour garantir un traitement juste et uniforme des fonctionnaires appelés à voyager.

Concernant les divergences par rapport à la directive, le Ministère nous a informés que tous les ministères et organismes classifiés doivent obtenir l'approbation du Conseil de gestion du gouvernement pour être exemptés, en tout ou en partie, de la directive. Au moment de notre suivi, nous avons appris qu'aucune demande d'exemption n'avait encore été prise en considération par le Conseil de gestion du gouvernement.

Concernant la nécessité de lignes directrices sur des questions telles que les cadeaux, les frais de déplacement ainsi que la délivrance, l'utilisation et l'annulation des cartes de voyage, le Ministère nous a informés, tout d'abord, qu'une politique de reconnaissance des employés, rédigée à l'intention de la fonction publique de l'Ontario, avait été approuvée.

Il a ajouté que la nouvelle directive contenait des lignes directrices régissant :

- les cadeaux de remerciement – des cadeaux symboliques évalués à 30 \$ ou moins peuvent être offerts en échange de services bénévoles à des personnes sans lien avec le gouvernement; les cadeaux évalués à plus de 30 \$ doivent être approuvés par le supérieur immédiat;
- les frais professionnels – les employés doivent choisir l'option la plus économique pour les appels interurbains, les frais d'accès à un ordinateur et les dépenses accessoires.

Le nouveau programme de cartes de voyage introduit en novembre 2005 est assujéti à de nouvelles lignes directrices approuvées par le Bureau du contrôleur provincial. Toutes les cartes de voyage ont un plafond déterminé par le gestionnaire approuvateur. Un vaste programme de communication a été entrepris dans le cadre de la mise en oeuvre de la nouvelle carte. Le portail MyOPS contient des renseignements sur la nouvelle carte de voyage, dont une fiche de renseignements, des lignes directrices, un module de formation en ligne et des informations supplémentaires sur les obligations de la direction et des détenteurs de carte. En novembre 2005, quelque 4 000 cartes de voyage (20 % des cartes existantes) ont été annulées en raison d'une utilisation insuffisante.

Concernant le remboursement des frais de kilométrage aux employés qui utilisent un véhicule privé pour les voyages d'affaires, le Ministère nous a informés que les taux de remboursement avaient été augmentés. Comme les anciennes lignes directrices, la nouvelle directive établit des taux de remboursement par kilomètre qui diminuent au fur et à mesure qu'augmente le nombre total de kilomètres accumulés chaque année. La directive exige également des gestionnaires qu'ils vérifient les options les plus économiques pour les employés qui parcourent plus de 200 km par jour ou 1 600 km par an. Le Ministère a examiné et révisé les taux en 2006.

Concernant l'information à obtenir pour faciliter la gestion des déplacements, le Ministère nous a avisés qu'il introduirait un service de réservations de voyage en ligne pour tous les employés. Cela devrait leur permettre de comparer les coûts et les options en ligne au moment des réservations.

Concernant les ristournes concurrentielles pouvant être offertes par le fournisseur de cartes professionnelles sélectionné à la suite du prochain concours, le Ministère nous a informés que le contrat relatif à la nouvelle carte de voyage, en vigueur d'avril 2004 à avril 2008, prévoyait un programme

amélioré de ristournes basées sur les dépenses totales annuelles et la rapidité du paiement par les ministères et les détenteurs de carte.

Enfin, en ce qui concerne la surveillance de l'agence de voyages des ministères, le Ministère nous a avisés que l'entente en vigueur permettait les vérifications visant à s'assurer que l'agence satisfait à son obligation d'offrir les tarifs les plus économiques au moment des réservations. Le Ministère était censé entreprendre sa première vérification de l'agence de voyages en 2006.