



Bureau du vérificateur général

**Vérification du Fonds de pension de la Ville
d'Ottawa (FPVO)**

**Déposée devant le Comité de la vérification
Le 26 novembre 2019**

Table des matières

Résumé.....	1
Objectif.....	1
Contexte et justification.....	1
Constatations.....	2
Conclusion.....	3
Recommandations et réponses.....	4
Rapport de vérification détaillé.....	6
Introduction.....	6
Renseignements généraux et contexte.....	6
Objectifs et critères de la vérification.....	11
Portée.....	13
Approche et méthodologie de la vérification.....	13
Observations et recommandations de la vérification.....	14

Remerciements

L'équipe responsable de cette mission de vérification, constituée de Chantal Amyot et de Nathan Sassi, du Bureau du vérificateur général (BVG), sous la supervision de Sonia Brennan, vérificatrice générale adjointe, et sous les ordres de Ken Hughes, vérificateur général, tient à remercier les personnes qui ont participé à ce projet, en particulier celles qui ont fait des réflexions et des commentaires dans le cadre de cette mission de vérification.

Original signé par :

Vérificateur général

Résumé

Objectif

Dans l'ensemble, l'objectif de cette mission de vérification consistait à évaluer les systèmes, pratiques et procédures essentiels qui étayaient le Régime afin de savoir s'ils apportent à la Ville l'assurance raisonnable que ses actifs sont protégés et contrôlés et que l'on exerce une surveillance adéquate auprès des fournisseurs de services qui participent à l'administration du Régime.

Contexte et justification

Le Fonds de pension de la Ville d'Ottawa (FPVO) est un régime de retraite à prestations déterminées enregistré (le « Régime »), qui a été établi le 8 septembre 1931. Le Régime n'accueille plus de nouveaux membres depuis 1965. Les membres du FPVO sont constitués d'employés municipaux de l'ancienne Ville d'Ottawa et de l'ancienne Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton (dont les employés du Service des incendies et du Service de police) embauchés avant le 1^{er} juillet 1965. En date du 31 décembre 2017, le Régime comptait 560 membres (595 en 2016). En 2017, le Régime a versé, dans l'ensemble, 18,1 millions de dollars de prestations de retraite et de décès.

Le Conseil municipal d'Ottawa, qui est le promoteur du Régime, doit veiller à ce que ce régime soit intégralement financé à long terme. Le FPVO est doté d'un conseil d'administration (le « conseil d'administration ») qui est l'administrateur du Régime en vertu de la loi. Le conseil d'administration doit veiller à ce que le Régime soit administré conformément à la *Loi sur les régimes de retraite* (Ontario) et à la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) et à ce que les actifs du Régime soient placés conformément à la Déclaration des politiques et des procédures d'investissement (DPPI). En sa qualité d'administrateur du Régime en vertu de la loi, le conseil d'administration doit prendre des décisions et s'acquitter des fonctions permettant d'exploiter et de gérer le Régime dans l'intérêt supérieur de tous les bénéficiaires.

Le FPVO a été victime de deux cas de fraude entre avril 2010 et octobre 2016 : des bénéficiaires du Régime qui étaient décédés ont continué de toucher des prestations. L'administrateur des prestations a eu connaissance du premier cas de fraude lorsque le courrier retourné qui avait été adressé au rentier lui est parvenu. Un complément d'enquête a permis de prendre connaissance de l'avis de décès du rentier. Cet avis a été confirmé par le directeur des pompes funèbres; on a alors cessé de payer les

prestations. On a institué un nouveau processus pour faire le suivi de tout le courrier retourné où des rentiers qui ne donnaient pas suite au courrier qui leur était adressé; c'est alors qu'on a constaté le deuxième cas de fraude. On a saisi le conseiller juridique des deux incidents. Dans un cas, on s'est entendu sur un règlement prévoyant un calendrier de remboursement, et dans l'autre cas, le conseiller juridique s'est adressé à la Cour supérieure afin d'obtenir un jugement pour recouvrer les fonds.

À titre de régime de retraite enregistré, le FPVO doit déposer des états financiers annuels auprès de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO). Le secrétaire gestionnaire (fonction exercée par le trésorier municipal adjoint des Services des finances de la Ville) est chargé de préparer les états financiers annuels, qui sont vérifiés par un auditeur externe indépendant. Bien que l'environnement du contrôle interne soit pertinent dans la préparation des états financiers du FPVO et dans l'évaluation des risques du Fonds, les procédures de vérification destinées à permettre d'exprimer une opinion sur les états financiers ne sont pas destinées à servir à exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne. Pour ce motif, et à la lumière des deux cas de fraude connus, cette mission de vérification est importante pour donner l'assurance que les contrôles sont conçus et qu'ils fonctionnent efficacement pour administrer le Régime tout en en protégeant les actifs.

Cette mission de vérification visait à évaluer les systèmes, les pratiques et les procédures essentielles étayant le Régime afin de s'assurer qu'il donne à la Ville l'assurance raisonnable que ses actifs sont protégés et contrôlés et que l'on exerce une surveillance adéquate auprès des fournisseurs de services qui interviennent dans l'administration du Régime.

Constatations

Cette mission de vérification portait essentiellement sur deux grands aspects de l'administration du Fonds, soit d'une part la gouvernance et la surveillance de tous les participants dans l'administration du Régime et, d'autre part, l'administration des prestations. Voici les constatations correspondant à chacun de ces aspects.

Gouvernance et surveillance

- Les rôles, les responsabilités et les obligations de compte rendu des principaux intervenants dans l'administration du Régime sont clairement définis.

- L'un des principaux textes des politiques du Régime, soit la Politique administrative, ne fait pas l'objet d'un calendrier de mise à jour en bonne et due forme.
- Le FPVO est le destinataire des résultats des contrats de tous les fournisseurs de services qui ont été sélectionnés pour les sondages.
- Le conseil d'administration ne mène pas d'examen de la gouvernance conformément à la Politique administrative, qui est l'un des principaux textes du Régime qui précisent la portée et la fréquence de l'examen de la gouvernance.

Administration des prestations

- Le processus institué pour réduire le risque de paiements mal acheminés ou frauduleux fonctionne comme prévu.
- On relève, dans le processus annuel de vérification de la Ville, une lacune qui ne lui permet pas d'exercer une surveillance suffisante de l'état du paiement des prestations de retraite en suspens.
- L'administrateur des prestations a institué des processus pour protéger les renseignements personnels reproduits dans les dossiers imprimés des membres du Régime.

Conclusion

Dans l'ensemble, cette mission de vérification a permis de constater que le Régime est sainement géré. Nous avons noté que les rôles, les responsabilités et les obligations de compte rendu des principaux intervenants dans le cadre du Régime sont clairement définis et que les fournisseurs de services sont dotés de processus permettant de protéger les renseignements personnels et de maîtriser le risque de paiements mal acheminés ou frauduleux.

L'une des principales responsabilités définies dans la Politique administrative du Régime consiste à mener un examen de la gouvernance au moins une fois tous les trois ans. Bien que nous avons effectivement noté que certains aspects de l'examen de la gouvernance sont réalisés selon les besoins, l'étendue des pratiques d'examen de la gouvernance du conseil d'administration ne respecte pas les paramètres convenus pour cet examen et exprimés dans la Politique administrative. Cette mission de vérification a aussi permis de recenser d'autres occasions d'améliorer la Politique administrative et de renforcer la surveillance exercée par le conseil d'administration sur le paiement des prestations de retraite en suspens.

Recommandations et réponses

Recommandation n° 1

Que la Politique administrative du Régime de retraite du FPVO soit révisée pour y intégrer un calendrier de mise à jour normal, ainsi que les rôles clés et les principaux responsables du processus de mise à jour.

Réponse de la direction

La Politique administrative du Régime de retraite du FPVO sera soumise à un examen exhaustif. À partir de cet examen, la Politique sera révisée pour y intégrer un calendrier de mise à jour normal, ainsi que les rôles clés et les principaux responsables du processus de mise à jour. Pour permettre au conseil d'administration du FPVO d'examiner cette politique et de l'approuver, ce travail sera approuvé par le conseil d'administration d'ici au premier trimestre de 2020.

Recommandation n° 2

Que le conseil d'administration respecte les paramètres de l'examen de la gouvernance définis dans la Politique administrative.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Pour donner suite à la réponse à la Recommandation n° 1, on établira un calendrier normal, qui comprendra les rôles clés et les principaux responsables de l'examen, les changements et mises à jour que l'on recommande d'apporter à la Politique administrative, ainsi que tous les autres documents de régie, d'ici au premier trimestre de 2020.

Recommandation n° 3

Que la Ville mette à jour le processus de la vérification annuelle afin d'accroître la fréquence des rapports établis par l'administrateur des prestations sur l'état du paiement des prestations de retraite en suspens.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre.

Le Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux de la Ville a mis à jour le processus de la vérification annuelle pour y intégrer un suivi mené tous les deux mois avec l'administrateur des prestations et qui se

Vérification du Fonds de pension de la Ville d'Ottawa (FPVO)



poursuivra chaque année, pendant la durée nécessaire pour confirmer chaque année l'admissibilité.

Le processus à jour a été institué en date d'août 2019.

Rapport de vérification détaillé

Introduction

La Vérification du Fonds de pension de la Ville d'Ottawa (FPVO) faisait partie du Plan de vérification 2018 du Bureau du vérificateur général (BVG), approuvé par le Conseil municipal le 22 novembre 2017.

Renseignements généraux et contexte

Le Fonds de pension de la Ville d'Ottawa est un régime de retraite à prestations définies enregistré auprès du gouvernement provincial (le « Régime ») et établi le 8 septembre 1931. Le Régime n'accueille plus de nouveaux membres depuis 1965. Depuis cette date, les employés participent au Régime de retraite de l'OMERS. Les membres du FPVO sont constitués d'employés municipaux de l'ancienne Ville d'Ottawa et de l'ancienne Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton (dont les employés du Service des incendies et du Service de police) embauchés avant le 1^{er} juillet 1965.

Membres du Régime

Au 31 décembre 2017, le Régime comptait 560 membres (595 en 2016). Le Régime est constitué de 279 membres (300 en 2016) et de 281 conjoints et personnes à charge survivants (295 en 2016). Il n'y a pas de membres cotisants, et par conséquent, la Ville d'Ottawa ne verse pas de cotisations complémentaires. En 2017, le Régime a versé dans l'ensemble 18,1 millions de dollars de prestations de retraite et de prestations de décès.

Évaluation actuarielle

Au 31 décembre 2017, les actifs du Régime avaient une valeur marchande de 180,9 millions de dollars (186,8 millions de dollars en 2016). Il comptabilise un excédent permanent de 8,9 millions de dollars (2,5 millions de dollars en 2016). L'évaluation permanente suppose que le Régime se poursuivra et que ses actifs seront suffisants pour s'acquitter du passif à l'échéance.

Au 31 décembre 2017, l'excédent solvable officiel s'établissait à 4,4 millions de dollars (contre un déficit solvable de 3,6 millions de dollars en 2016). L'évaluation de la solvabilité est une évaluation hypothétique obligatoire en vertu de la *Loi sur les régimes de retraite* de l'Ontario et qui suppose que le Régime est sur le point d'être liquidé, de sorte que ses actifs doivent aussitôt servir à s'acquitter du passif existant.

Le tableau ci-après a été remis aux membres à l'assemblée générale annuelle 2018 pour faire la synthèse des résultats de l'évaluation actuarielle de l'exercice clos et de l'exercice précédent.

Tableau 1 : Résultats de l'évaluation actuarielle de 2016 et 2017

Tous les chiffres sont exprimés en milliers de dollars	31 décembre 2017	31 décembre 2016
ACTIF DU RÉGIME		
Valeur marchande	180 900 \$	186 800 \$
POSITION FINANCIÉE – PERMANENTE		
Valeur actuarielle de l'actif pour la permanence	180 900 \$	186 800 \$
Passif actuariel	157 300 \$	184 300 \$
Actif moins passif à titre permanent	23 600 \$	2 500 \$
Provision pour écart défavorable (PED) ¹	(14 700) \$	S.O.
Excédent actuariel net/(passif actuariel non financé net)	8 900 \$	2 500 \$
POSITION FINANCIÉE – SOLVABLE²		
Actif solvable	180 600 \$	186 500 \$
Passif solvable	176 200 \$	190 100 \$
Excédant/(déficit) solvable	4 400 \$	(3 600) \$
COTISATION PATRONALE OBLIGATOIRE		
Versements annuels spéciaux	0 \$	827 \$ ³

¹ Obligatoire en vertu des nouvelles règles du financement; cette provision correspond à 10 % du passif actuariel non indexé.

² Le préfinancement de l'indexation est exclu de la position de solvabilité.

³ La Ville d'Ottawa a choisi une option d'allègement de la solvabilité qui permet de reporter le financement de deux ans. Elle a recommencé à verser des cotisations le 1^{er} janvier 2019.

Structure de gouvernance

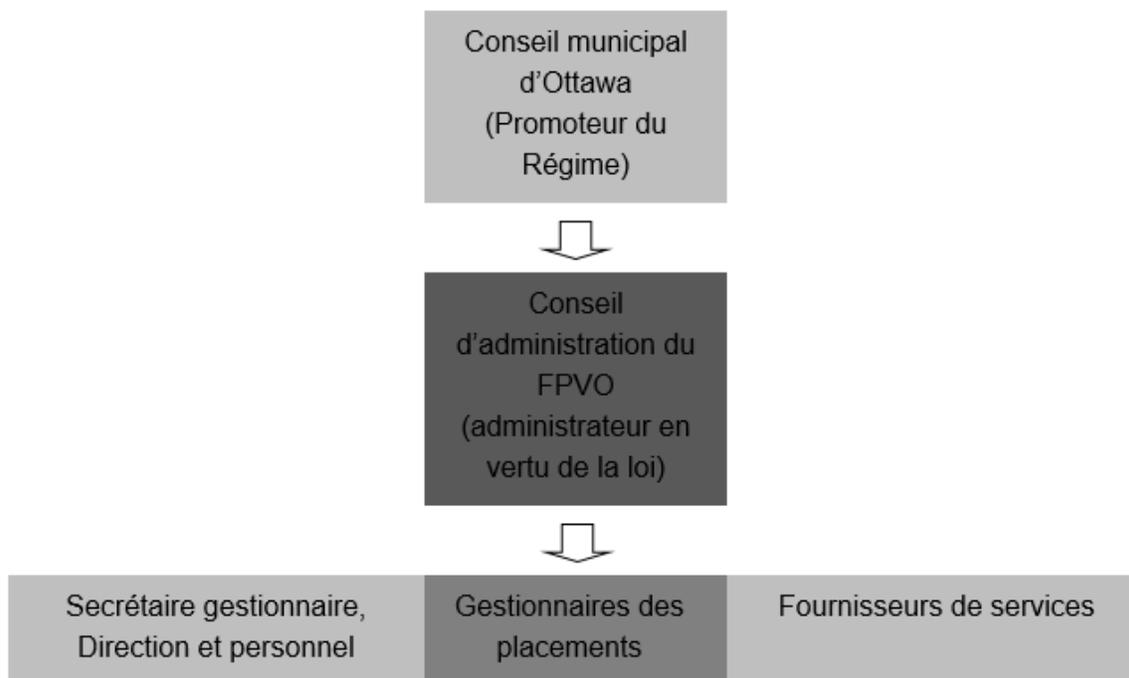


Figure 1 : Structure de gouvernance du Régime de retraite du FPVO

Le Conseil municipal d'Ottawa est le promoteur du Régime et doit veiller à ce que le Régime reste intégralement financé à long terme. Le FPVO est doté d'un conseil d'administration (le « conseil d'administration »), qui est l'administrateur du Régime en vertu de la loi.

Le conseil d'administration doit s'assurer que le Régime est administré conformément à la *Loi sur les régimes de retraite* (Ontario) et à la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) et que les actifs du Régime sont placés conformément à la Déclaration des politiques et des procédures d'investissement (DPPI). En tant qu'administrateur du Régime en vertu de la loi, le conseil d'administration doit prendre des décisions et s'acquitter des fonctions permettant d'exploiter et de gérer le Régime dans l'intérêt supérieur de tous les bénéficiaires.

Le conseil d'administration est composé :

- du maire;
- de trois conseillers municipaux nommés par le Conseil de la Ville;
- du trésorier municipal;
- d'un représentant de l'Institut professionnel du personnel municipal nommé par cet institut;
- d'un représentant de l'Association professionnelle des pompiers d'Ottawa nommé par cette association;
- d'un représentant de la section locale 503 du Syndicat des employés professionnels d'Ottawa-Carleton du Syndicat canadien de la fonction publique (CTC) (qui s'appelait auparavant le Syndicat des employés municipaux d'Ottawa), nommé par ce syndicat;
- d'un représentant de l'Association des policiers d'Ottawa, nommé par cette association de concert avec l'Association des officiers d'état-major du Service de police d'Ottawa;
- d'un représentant de l'Association des retraités d'Ottawa-Carleton;
- d'un représentant de la Ville nommé par le directeur municipal. Depuis que le directeur municipal (et auparavant, le chef de l'administration de la région) est habilité à faire une nomination, ce poste est pourvu par un avocat des Services juridiques. Le règlement du Régime ne précise pas que cette fonction doit être confiée à un avocat.

Le secrétaire gestionnaire nommé chaque année par le conseil d'administration est chargé d'administrer le Régime, de placer les fonds de retraite et de verser les prestations aux membres du Régime et à leurs bénéficiaires en collaboration avec la Direction générale des services des finances et le Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux de la Ville et en faisant appel à des fournisseurs de services externes. Pour la période comprise entre 2015 et 2018, le trésorier municipal adjoint du Service des finances municipales a été nommé à titre de secrétaire gestionnaire du FPVO. Les membres du conseil d'administration siègent au conseil du 1^{er} décembre au 30 novembre de l'année suivante et jusqu'à ce que leur successeur soit nommé.

Le conseil d'administration fait appel à des fournisseurs de services pour exercer les fonctions d'actuaire, de vérificateur externe, de gardien, d'administrateur des prestations, de conseiller en placements et de gestionnaire des placements.

Modifications apportées au moment d'écrire ces lignes

Traditionnellement, le FPVO valide l'exactitude de l'information sur les bénéficiaires des prestations de retraite (les « bénéficiaires ») dans le cadre d'un processus de vérification annuelle (déclaration de survie). Au fil des années, l'étendue et les cas d'application des procédures permettant de savoir si les bénéficiaires sont vivants ont été modifiés; la modification la plus récente a été apportée en 2018 pour donner suite aux deux cas de fraude dépistés. Le FPVO a été victime de ces deux cas de fraude entre avril 2010 et octobre 2016 : dans ces deux cas, les bénéficiaires étaient décédés, et on continuait de leur verser des prestations.

Avant la modification intervenue en 2018, l'administrateur des prestations a fait parvenir en janvier, aux membres du Régime, le formulaire Déclaration de survie, avec leur relevé de dépôt direct ou leur chèque manuel pour ce mois. Les membres du Régime doivent remplir ce formulaire chaque année. Il vise à confirmer les renseignements essentiels (soit l'adresse, le conjoint et les coordonnées, entre autres); le bénéficiaire doit signer ce formulaire et le retourner à l'administrateur des prestations au plus tard à la date d'échéance précisée. L'administrateur des prestations prévoyait un délai de six à huit semaines pour donner suite à la demande adressée au bénéficiaire. S'il ne recevait pas de réponse au plus tard à la date d'échéance, l'administrateur des prestations faisait parvenir en avril, au bénéficiaire, une lettre de rappel prévoyant un nouveau délai de réponse compris entre six et huit semaines. À la mi-mai, l'administrateur des prestations tâchait de communiquer avec les bénéficiaires qui n'avaient pas donné suite à sa demande, en les appelant au numéro le plus récent en dossier. Les prestations étaient versées aux bénéficiaires conformément au calendrier de paiement habituel même si ces derniers ne retournaient pas le formulaire Déclaration de survie.

Pour donner suite au premier cas de fraude, on a procédé à un examen complet des dossiers de tous les bénéficiaires qui n'avaient pas donné suite à la demande de l'administrateur des prestations; c'est alors qu'on a mis au jour un deuxième cas de fraude. Le conseil d'administration a modifié en 2018 le processus de vérification annuelle afin de maîtriser le risque de verser des prestations à des bénéficiaires décédés.

Parce qu'il s'agit d'un régime de retraite enregistré, le FPVO doit déposer des états financiers annuels auprès de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO). Le secrétaire gestionnaire doit préparer les états financiers annuels, qui sont vérifiés par un auditeur externe indépendant. Pendant la durée correspondant à la

portée de cette mission de vérification, un auditeur externe a vérifié les états financiers du FPVO. Il appartient au conseil d'administration de prendre connaissance des états financiers vérifiés et de les déposer auprès de la CSFO dans les six mois de la fin de l'exercice financier du FPVO. Le rôle de l'auditeur externe consiste à exprimer une opinion sur les états financiers et à obtenir l'assurance raisonnable que ces états financiers ne comprennent pas de fausses déclarations importantes d'après sa mission de vérification. La mission de vérification des états financiers consiste à appliquer des procédures pour obtenir la confirmation suffisante et appropriée des sommes et des faits constatés dans les états financiers. Les procédures appliquées se fondent sur le jugement professionnel et sur l'évaluation des risques attribuables à la fraude ou à l'erreur. Bien que l'environnement de contrôle interne soit pertinent dans la préparation des états financiers et dans l'évaluation des risques du FPVO, les procédures de vérification permettant d'exprimer une opinion sur les états financiers ne sont pas destinées à être appliquées pour exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne. Pour ce motif, et à la lumière des deux cas de fraude dépistés, cette mission de vérification est importante pour donner l'assurance que les contrôles sont conçus et appliqués efficacement dans l'administration du Régime tout en protégeant les actifs.

Objectifs et critères de la vérification

Dans l'ensemble, l'objectif de la vérification consistait à évaluer les systèmes, les pratiques et les procédures essentiels étayant le Régime afin de savoir s'ils donnent à la Ville l'assurance raisonnable que ses actifs sont protégés et contrôlés et que l'on exerce une surveillance adéquate des fournisseurs de services appelés à intervenir dans l'administration du Régime.

Plus précisément, cette mission de vérification a consisté à évaluer les aspects suivants :

- la gouvernance et la surveillance de tous les participants dans l'administration du Régime;
- l'administration des prestations.

Objectif n° 1 de la vérification

Évaluer la mesure dans laquelle il existe des pratiques et des procédures adéquates pour donner l'assurance raisonnable que le cadre de gouvernance du régime de retraite permet de s'assurer que les fiduciaires et les mandataires du Régime s'acquittent de leurs obligations.

Critères

- Les rôles, les responsabilités et les obligations de compte rendu des principaux intervenants sont bien définis.
- La fonction de surveillance de la gestion prévoit une définition claire des rôles et des responsabilités, ainsi que des critères clairs et mesurables pour évaluer le rendement des entrepreneurs (fournisseurs de services indépendants) et pour en rendre compte.
- Le conseil d'administration mène périodiquement, à raison d'au moins une fois tous les trois ans, un examen de la gouvernance qui est conçu et appliqué efficacement pour répondre aux exigences de la Politique administrative du FPVO.

Objectif n° 2 de la vérification

Évaluer la mesure dans laquelle il existe des pratiques et des procédures adéquates pour donner à la Ville l'assurance raisonnable que les actifs du Régime sont contrôlés et protégés.

Critères

- La Ville d'Ottawa (promoteur du Régime) a l'assurance raisonnable que l'administrateur des prestations indépendant offre les services correspondants à la portée des travaux et aux résultats du contrat.
- La Ville d'Ottawa (promoteur du Régime) a l'assurance raisonnable que le processus de vérification annuelle approuvé par le conseil d'administration fonctionne efficacement et permet de maîtriser le risque de paiements mal acheminés et frauduleux.
- La Ville d'Ottawa (promoteur du Régime) s'est dotée de processus adéquats pour évaluer le rendement de l'administrateur des prestations.
- La Ville d'Ottawa (promoteur du Régime) a l'assurance raisonnable que les contrôles et les procédures internes de l'administrateur des prestations protègent efficacement les renseignements personnels des bénéficiaires dans les dossiers imprimés.

Portée

Conformément à la portée des travaux, notre mission de vérification a consisté entre autres à examiner les activités opérationnelles et de gouvernance du FPVO. La période visée par l'examen était comprise entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 mai 2019. La portée de nos travaux ne prévoyait pas d'exprimer une opinion pour confirmer que les états financiers étaient exempts de fausses déclarations importantes, puisqu'il s'agit du rôle de l'auditeur externe.

Approche et méthodologie de la vérification

Notre mission de vérification s'est déroulée conformément aux Normes de vérification de la Ville d'Ottawa, qui prévoient des activités de planification visant à se faire une idée de l'entité vérifiée et de l'objet de la vérification grâce à des entrevues, à l'examen de documents et à une évaluation des risques. Les résultats de nos activités de planification ont guidé l'élaboration de notre approche vérificationnelle, qui prévoyait les activités suivantes :

- entrevues avec les membres du personnel appelés à intervenir dans les rôles de surveillance du FPVO;
- entrevues avec les fournisseurs de services externes dans les cas jugés nécessaires pour comprendre les processus clés se rapportant à l'administration du Régime;
- examen des documents pertinents, par exemple les organigrammes, les règlements municipaux, les politiques et les procédures, ainsi que les contrats des fournisseurs de services, entre autres;
- différentes techniques de sondage vérificationnel, dont le sondage d'un échantillon de dossiers de retraite, l'examen des pièces justificatives et les autres procédures jugées nécessaires pour chacun des secteurs sélectionnés de l'examen.

Le plan de vérification a été finalisé en mars 2019, et le travail de vérification sur le terrain était essentiellement achevé au 31 mai 2019.

Observations et recommandations de la vérification

Objectif n° 1 de la vérification : Gouvernance et surveillance

Les rôles, les responsabilités et les obligations de compte rendu sont clairement définis

Il est essentiel d'adopter un cadre de gouvernance adéquat pour s'assurer que les opérations du Régime de retraite du FPVO se déroulent avec circonspection et efficacité, en assurant la sécurité et la protection des actifs du régime.

À ce titre, on s'attendait à constater, dans le cadre de cette vérification, qu'on avait adopté un cadre de gouvernance adéquat par rapport à l'envergure et à la complexité du Régime et que ce cadre comportait :

- des rôles, des responsabilités et des obligations clairement définis pour tous les intervenants clés, par exemple le promoteur du Régime (la Ville d'Ottawa), l'administrateur du Régime, les membres du Régime, les bénéficiaires, ainsi que les fournisseurs de services indépendants titulaires de pouvoirs délégués pour s'acquitter des obligations du Régime;
- des processus précisant les tâches à accomplir pour veiller à respecter les exigences des lois, les règlements municipaux, ainsi que les politiques et les procédures du Régime;
- des processus permettant d'encadrer et de surveiller tous les participants appelés à intervenir dans l'administration du Régime, notamment en surveillant le rendement des fournisseurs de services externes qui apportent des compétences et des connaissances spécialisées se rapportant aux opérations et à l'administration du Régime;
- un examen de la gouvernance pour analyser et évaluer le cadre de gouvernance existant afin de veiller à administrer le Régime avec efficacité et efficacité.

Un certain nombre de documents guident la gestion et l'exploitation du Régime. Ces documents comprennent surtout le Texte du Régime (Règlement n° 98), la déclaration des politiques et des procédures d'investissement et la Politique administrative du Régime de retraite du FPVO. En outre, les contrats conclus avec chacun des fournisseurs de services du Régime définissent les responsabilités et les tâches à accomplir.

L'objectif de la Politique administrative du Régime de retraite du Fonds de pension de la Ville d'Ottawa (la « Politique administrative ») consiste à s'assurer que tous les intervenants clés du Régime s'acquittent de leurs obligations et mènent les opérations du Régime dans un souci de circonspection, d'équité et d'efficience. La Politique administrative constitue un aspect essentiel du Dossier d'orientation adressé à tous les nouveaux membres du conseil d'administration du FPVO.

Cette politique donne un aperçu du Régime, désigne les intervenants clés et explique les rôles et les responsabilités de chacun d'eux. Le Conseil municipal d'Ottawa (promoteur du Régime), le conseil d'administration du FPVO, le secrétaire gestionnaire, ainsi que les membres et les bénéficiaires du Régime font partie des intervenants clés.

Cette politique comprend une section consacrée aux rôles et aux responsabilités et qui explique dans les détails les principales responsabilités des entités et des individus visés dans la structure de gouvernance, qui comprend le Conseil municipal d'Ottawa, le conseil d'administration du FPVO et le secrétaire gestionnaire. En outre, le FPVO fait appel à un certain nombre de fournisseurs de services pour s'acquitter de la plupart des responsabilités associées au Régime de retraite. Il s'en remet notamment à un actuaire, à un vérificateur interne, à un gardien, à un administrateur des prestations, à un conseiller juridique externe, à un conseiller en placements et à un groupe de gestionnaires de placements. Cette politique désigne les entreprises qui ont été sélectionnées pour exercer les différentes fonctions, en plus de préciser les dates d'expiration des contrats et les responsabilités correspondantes.

Nous avons constaté que la Politique administrative comprend des définitions claires et exhaustives pour ce qui est des rôles, des responsabilités et des obligations de compte rendu des intervenants clés.

La Politique administrative du FPVO n'a pas de calendrier de mise à jour en bonne et due forme

Comme nous l'avons mentionné auparavant dans ce rapport, la Politique administrative est un document essentiel dont s'inspire le conseil d'administration pour définir les rôles et les responsabilités des intervenants clés. Elle comprend aussi l'information essentielle sur les documents sous-jacents se rapportant au Régime, par exemple le Texte du Régime (règlement), qui précise les dispositions du Régime et qui renferme des détails sur les fournisseurs de services.

Dans la période comprise dans la portée de notre mission de vérification, le Règlement 95, adopté en 2008, a été modifié et est devenu le Règlement 98 en

octobre 2015. En outre, le Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux de la Ville a repris, à l'automne de 2018, certaines tâches administratives. Nous avons aussi noté que les changements intervenus dans l'information sur les contrats (par exemple, les dates d'expiration des contrats des fournisseurs de services) pendant le déroulement de la mission de vérification n'ont pas été apportés à la Politique administrative. Malgré ces changements, on n'a pas apporté les mises à jour correspondantes à la Politique administrative.

La direction a fait savoir que la Politique administrative est révisée selon les besoins quand des changements sont apportés au processus. L'absence de calendriers de mise à jour peut donner lieu à des problèmes dans les cas où l'un des principaux documents de la Politique du Régime de retraite ne tient pas fidèlement compte des renseignements essentiels portant notamment sur les processus révisés.

Bien que ces changements puissent paraître mineurs de prime abord, le texte de cette politique fait partie du dossier d'initiation remis à tous les nouveaux membres du conseil d'administration. Autrement dit, tous les nouveaux membres du conseil d'administration qui sont entrés en fonction en 2019 ont reçu des renseignements généraux inexacts.

L'examen de la Politique est un aspect important de la gouvernance, puisqu'il permet de s'assurer que le contenu est à jour et que les processus tiennent compte des pratiques actuelles du Régime. Cette question est très importante puisqu'il s'agit d'un régime de retraite qui relève d'un contexte réglementé.

Recommandation n° 1

Que la Politique administrative du Régime de retraite du FPVO soit révisée pour y intégrer un calendrier de mise à jour normal, ainsi que les rôles clés et les principaux responsables du processus de mise à jour.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Politique administrative du Régime de retraite du FPVO sera soumise à un examen exhaustif. À partir de cet examen, la Politique sera révisée pour y intégrer un calendrier de mise à jour normal, ainsi que les rôles clés et les principaux responsables du processus de mise à jour. Pour permettre au conseil d'administration du FPVO d'examiner cette politique et de l'approuver, ce travail sera approuvé par le conseil d'administration d'ici au premier trimestre de 2020.

Le FPVO reçoit les services contractuels assurés par les fournisseurs de services

Le secrétaire gestionnaire, fonction actuellement exercée par le trésorier municipal adjoint, administre le Régime de retraite, place les fonds de retraite et verse les prestations aux membres et aux bénéficiaires avec l'aide de la Direction générale des services des finances, du Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux et des fournisseurs de services. Ces derniers sont responsables de la plupart des responsabilités administratives courantes dans le cadre de contrats de service indépendants. Nous nous attendions à constater que les fournisseurs de services assuraient les services prévus dans les contrats.

Puisque la plupart des services prévus dans les contrats des fournisseurs de services se rapportent aux états financiers du FPVO, qui sont vérifiés chaque année, nous nous sommes contentés, dans l'application de nos procédures, d'examiner les services contractuels qui ne feraient pas partie de la vérification annuelle des états financiers.

D'après les procédures appliquées, nous avons recueilli des pièces justificatives suffisantes confirmant que le FPVO reçoit les services contractuels décrits dans les différents contrats de service. En outre, tous les services contractuels sondés par le BVG font l'objet d'un rapport adressé directement au conseil d'administration soit par le fournisseur de services ou par le personnel de la Ville qui présente l'information au conseil d'administration. Ce processus de compte rendu permet de s'assurer que le conseil d'administration exerce une surveillance sur les services ainsi rendus dans le cadre des contrats.

Le conseil d'administration ne mène pas d'examen de la gouvernance conformément à la Politique administrative

La Politique administrative définit les rôles et les responsabilités des différentes entités et des individus responsables de la gestion et de l'administration du Régime. L'une des responsabilités du conseil d'administration (le « conseil d'administration ») consiste à mener un examen de la gouvernance. Voici ce que stipule la Politique administrative à propos de l'examen de la gouvernance :

Examen de la gouvernance

Le conseil doit périodiquement, au moins une fois tous les trois (3) ans, mener une évaluation de la gouvernance et du rendement du Régime.

Cette évaluation porte sur des questions comme :

- a) l'accomplissement du mandat de chacune des parties;*
- b) la mesure dans laquelle les principes de gouvernance sont respectés;*
- c) l'efficacité du processus de gouvernance et la relation avec les bénéficiaires, le Conseil municipal et les représentants syndicaux.*

Nous avons examiné l'information disponible afin de savoir si un examen de la gouvernance avait eu lieu pour répondre aux exigences de la Politique administrative. Puisque la mission de vérification s'est déroulée dans la période comprise entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 mai 2019, nous nous attendions à constater les résultats confirmant qu'on avait mené, dans les quatre dernières années, au moins un examen de la gouvernance qui répond aux exigences de la Politique administrative.

Nous avons effectivement noté qu'on avait réalisé certains aspects de cet examen de la gouvernance. Par exemple, le conseil d'administration a approuvé les mises à jour apportées aux documents qui sous-tendaient le Régime, par exemple la DPPI et les règlements. Nous avons aussi constaté que le conseil d'administration avait eu des échanges et des discussions sur les changements apportés aux lois. Ces échanges et discussions se déroulent quand les changements qui interviennent dans le paysage législatif des régimes de retraite l'exigent et par conséquent, on ne doit pas s'attendre à ce que ces types de mises à jour respectent un calendrier normal.

Toutefois, nous avons relevé ce qui suit en ce qui a trait aux pratiques actuelles du conseil d'administration dans l'examen de la gouvernance :

- rien ne permet de constater qu'il y a eu un examen de la gouvernance pour toutes les questions évoquées dans la Politique administrative (par exemple, l'accomplissement du mandat de chacune des deux parties et la mesure dans laquelle les principes de la gouvernance sont respectés);

- le conseil d'administration ne s'occupe pas de tous les aspects de l'examen de la gouvernance conformément au calendrier normal et préétabli indiqué dans la Politique administrative (soit au moins une fois tous les trois ans).

On nous a appris que l'examen de la gouvernance était une recommandation qu'avait faite un conseiller externe quand le Texte du Régime a été rédigé et que même si certains aspects de la gouvernance font l'objet d'un examen selon les besoins, le conseil d'administration n'a pas jugé nécessaire de mener un examen complet de la gouvernance jusqu'à maintenant.

Pour se faire une idée des principes de la gouvernance, le BVG a examiné les recommandations produites à propos des régimes de retraite par l'Association canadienne des administrations de supervision des régimes de retraite (CAPSA)⁴. Il s'est penché en particulier sur la *Recommandation n° 4 (Recommandation sur la gouvernance des régimes de retraite)* (la « Recommandation n° 4 ») et sur le Questionnaire d'autoévaluation de la gouvernance de l'administrateur de régimes de retraite, qui ont été publiés en décembre 2016. La Recommandation n° 4 se veut assez vaste et souple pour permettre aux régimes de retraite de plus ou moins grande envergure et complexité d'adapter leurs pratiques de gouvernance.

Le principe 11 (Examen de la gouvernance) de la Recommandation n° 4 de la CAPSA précise que « [l]'administrateur du Régime doit examiner à intervalles réguliers le cadre et les processus de gouvernance du Régime de retraite et établir le calendrier de l'examen »⁵. Le lecteur trouvera un exposé complémentaire sur ce principe et sur ses applications plus pratiques dans la Foire aux questions qui accompagne cette recommandation et qui définit les éléments suivants de l'examen de la gouvernance :

- se dérouler à intervalles réguliers d'après un calendrier d'examen préétabli;
- être mené à un niveau général, en prévoyant toutefois un examen des documents régissant le régime (comme le texte du régime, les règlements, la convention de fiducie et les politiques, entre autres);

⁴ La CAPSA est l'association nationale des organismes de réglementation des régimes de retraite dont la mission est de promouvoir l'efficacité et l'efficacite du régime réglementaire des régimes de retraite au Canada.

⁵ CAPSA, Recommandation n° 4 (Recommandation sur la gouvernance des régimes de retraite).

<https://www.capsa-acor.org/Documents/View/52>

- faire état des lacunes dans la gouvernance du régime, le cas échéant, ainsi que des changements ou des modifications apportés aux politiques et aux pratiques de gouvernance afin de corriger ces lacunes ou d'améliorer par ailleurs la gouvernance de l'ensemble du régime;
- prévoir un exposé sur les nouvelles lois ou les autres faits nouveaux qui ont une incidence sur le régime de retraite.⁶.

Les examens exhaustifs menés à intervalles réguliers et adaptés aux circonstances particulières du Régime peuvent donner l'assurance que les systèmes de gouvernance fonctionnent conformément aux exigences pour permettre au conseil d'administration de s'acquitter de ses responsabilités fiduciaires.

Bien que nous ayons relevé des exemples de pratiques d'examen de la gouvernance appliquées par le conseil d'administration, l'envergure des activités d'examen de la gouvernance ne respecte pas les paramètres d'examen convenus et définis dans la Politique administrative. En particulier, cette politique précise que les examens de la gouvernance doivent se dérouler à raison d'au moins une fois tous les trois ans et tenir compte des questions préétablies.

Recommandation n° 2

Que le conseil d'administration respecte les paramètres de l'examen de la gouvernance définis dans la Politique administrative.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Pour donner suite à la réponse à la Recommandation n° 1, on établira un calendrier normal, qui comprendra les rôles clés et les principaux responsables de l'examen, les changements et mises à jour que l'on recommande d'apporter à la Politique administrative, ainsi que tous les autres documents de régie, d'ici au premier trimestre de 2020.

⁶ CAPSA, Recommandation n° 4 (Gouvernance des régimes de retraite), Foire aux questions.

<https://www.capsa-acor.org/Documents/View/54>

Objectif n° 2 de la vérification : Administration des prestations

Le FPVO reçoit les services contractuels de l'administrateur des prestations

Afin de s'acquitter de ses obligations fiduciaires, le conseil d'administration du FPVO fait appel à un fournisseur de services indépendant pour administrer les prestations à verser dans le cadre du Régime. Dans l'ensemble, le rôle de l'administrateur des prestations consiste à administrer les prestations et à les verser aux membres du Régime et aux bénéficiaires. Depuis 1999, différents contrats ont été attribués à l'actuel administrateur des prestations. Dans le cadre de cette mission de vérification (qui s'est déroulée du 1^{er} janvier 2015 au 31 mai 2019), on a attribué à l'administrateur des prestations deux contrats (dont l'un pour la période de 2012 à 2018 et l'autre pour la période de 2019 à 2023). Chaque contrat fait état de la portée des travaux et des services à fournir. L'administration des membres (par exemple le calcul des prestations, le traitement des retenues à la source, l'administration annuelle des déclarations de survie et le calcul de l'indexation selon le coût de la vie), la communication avec les membres et le conseil d'administration et les rapports financiers sont des exemples de services prévus dans les contrats.

Nous nous attendions à constater que l'administrateur des prestations fournisse les services prévus dans les contrats. Comme nous l'avons mentionné auparavant, la plupart des services assurés par les fournisseurs de services se rapportent aux états financiers du FPVO, qui sont vérifiés chaque année. Nos procédures se sont limitées à l'examen des services contractuels qui ne faisaient pas partie de la vérification annuelle des états financiers.

D'après les procédures appliquées, nous avons réuni des pièces justificatives suffisantes pour confirmer que le Régime reçoit les services exposés dans les contrats.

Il existe un processus permettant de réduire le risque de paiements mal acheminés ou frauduleux et ce processus fonctionne comme prévu

Comme tant de régimes de retraite, le FPVO valide l'exactitude de l'information sur les destinataires des prestations grâce à un processus de vérification annuelle⁷ (Déclaration de survie) pour confirmer les renseignements personnels (soit l'adresse, le

⁷ Le processus de vérification annuelle est mené chaque année par l'administrateur des prestations pour s'assurer que l'information sur les destinataires des prestations de retraite est exacte et à jour. Ce processus est essentiel pour s'assurer que les paiements parviennent à la personne qui y a droit et vient réduire le risque de paiements mal acheminés ou frauduleux.

conjoint et les coordonnées, entre autres). Ce processus permet aussi de confirmer que le retraité (ou le bénéficiaire) est toujours vivant et qu'il continue d'avoir droit à des prestations de retraite, ce qui réduit le risque de paiements mal acheminés ou frauduleux.

On lance le processus de vérification annuelle en adressant le formulaire Déclaration de survie (le « formulaire ») au destinataire (qui peut être représenté par un mandataire), ainsi qu'une demande de vérification des détails du formulaire; on l'invite également à signer le formulaire et à le retourner à l'administrateur des prestations.

Au fil des ans, l'envergure et les délais d'application des procédures permettant de s'assurer que le bénéficiaire est toujours admissible aux prestations ont été modifiées. Le changement le plus récent apporté au processus l'a été en 2018, pour donner suite à deux cas de fraude dépistés. Le changement le plus important, intervenu en 2018, a consisté à mettre en attente les paiements dans les cas où le destinataire ne donnait pas suite au processus de vérification annuelle, afin de maîtriser le risque d'adresser des paiements à des destinataires décédés. La mise en attente des paiements n'est pas une mesure qui a été adoptée avant 2018. Avant le changement intervenu en 2018, l'administrateur des prestations faisait parvenir le formulaire aux destinataires en janvier avec leur relevé de dépôt direct ou un chèque manuel pour le mois écoulé. Si le destinataire ne lui retournait pas le formulaire, l'administrateur des prestations le lui envoyait de nouveau. Des prestations de retraite ont été établies à l'intention des destinataires conformément au calendrier de paiement habituel même si les destinataires (ou leur mandataire) ne retournaient pas le formulaire.

Une nouvelle révision a été apportée en 2019 au processus de vérification annuelle pour corriger les délais dans lesquels il fallait retourner le formulaire au destinataire (ou à son mandataire). Dans l'ancien processus, on lui faisait parvenir le formulaire en janvier. Depuis 2019, le nouveau processus se déroule comme suit :

- la première demande invitant le destinataire (ou son mandataire) à remplir le formulaire Déclaration de survie lui est adressée en mars et doit être retournée au plus tard en avril;
- si le formulaire n'est pas retourné, on lui adresse une lettre de rappel en mai, et le destinataire a jusqu'au 30 juin pour y donner suite;
- si le destinataire n'y donne pas suite au plus tard le 30 juin, l'administrateur des prestations met en attente le paiement des prestations à partir du 1^{er} juillet la même année;

- les paiements ne sont adressés aux destinataires que lorsque l'administrateur des prestations a reçu le formulaire signé.

Nous nous attendions à constater que l'administrateur des pensions suivait le nouveau processus et mettait en attente les paiements de prestations pour tous les destinataires (ou les mandataires) qui n'avaient pas retourné le formulaire.

Nous avons pris connaissance des réponses donnant suite au processus de vérification annuelle de 2018 et de 2019 pour savoir si ce processus était respecté.

Pour 2018, 98 % des formulaires ont été retournés avant l'échéance du 30 juin 2018. En définitive, les prestations de 12 destinataires ont été mises en attente parce qu'ils n'avaient pas retourné le formulaire. Onze destinataires ont communiqué avec l'administrateur des prestations, ont retourné le formulaire rempli et ont touché leurs prestations. Toutefois, en date d'avril 2019, l'administrateur des prestations retenait toujours le paiement des prestations d'un destinataire depuis le 1^{er} août 2018, puisqu'il n'avait toujours pas reçu le formulaire rempli. Pour 2019, 98 % des formulaires ont été retournés avant l'échéance du 30 juin 2019. En définitive, le paiement des prestations de neuf destinataires était en attente le 1^{er} juillet 2019 parce qu'ils n'avaient pas retourné le formulaire. Depuis, deux destinataires ont retourné le formulaire.

En outre, nous avons examiné un échantillon de formulaires de 2018 et de 2019 et avons observé que tous les formulaires ont été remplis et retournés en bonne et due forme à l'administrateur des prestations avant l'échéance du 30 juin. C'est pourquoi nous ne nous attendions pas à ce que des paiements soient mis en attente dans l'échantillon que nous avons prélevé.

Nous avons effectivement noté que les délais de certaines activités administrées en 2018 et en 2019 variaient par rapport au processus de vérification annuelle qui a été approuvé en mai 2018. Plus précisément, pour 2018, des paiements ont été mis en attente le 1^{er} août 2018, et non le 1^{er} juillet 2018. De plus, au lieu d'envoyer les formulaires en mars 2019 pour lancer le processus de vérification annuelle de 2019, on les a mis à la poste en décembre 2018. Puisque 2018 et 2019 ont été des années charnières, puisqu'on mettait alors au point le processus de vérification annuelle, malgré les écarts relevés dans les délais dans lesquels les activités ont été exercées, toutes les autres échéances du processus ont été respectées, et les paiements ont été mis en attente en 2018 et en 2019 pour les destinataires qui n'avaient pas retourné le formulaire rempli.

Sur la foi de nos discussions avec l'administrateur des prestations, des mesures ont été adoptées en permanence pour repérer les retraités et les bénéficiaires qui ne réagissaient pas au processus de vérification annuelle. Pour 2018, nous avons noté qu'un retraité qui n'avait pas donné suite au processus de vérification annuelle avait finalement été repéré; or, puisqu'il n'avait pas retourné le formulaire, ses prestations ont continué d'être retenues.

D'après les entrevues avec le personnel du Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux de la Ville, nous avons appris que le personnel de la Ville ne savait pas que des prestations étaient toujours retenues par l'administrateur des prestations. La Ville n'était pas au courant des procédures de suivi qui étaient appliquées par l'administrateur des prestations pour retrouver les retraités après avoir mis en attente le paiement des prestations. Or, il s'agit de renseignements importants, puisque si on a retrouvé un retraité (ou un bénéficiaire), on considère qu'il a droit à ses prestations.

C'est pourquoi on s'attendrait à ce que l'administrateur des prestations rende compte de la situation des paiements retenus, ce qui permettrait d'enchaîner avec le processus de vérification annuelle afin de maîtriser le risque de ne pas verser de prestations aux destinataires qui n'ont pas été retrouvés, même s'ils ont droit à des prestations.

Bien que nous ayons effectivement relevé, dans le processus de vérification annuelle, une lacune en ce qui a trait à la situation des prestations retenues, compte tenu des procédures appliquées, nous avons recueilli des pièces justificatives suffisantes confirmant que le nouveau processus fonctionne comme prévu pour réduire le risque de paiements mal acheminés ou frauduleux.

Recommandation n° 3

Que la Ville mette à jour le processus de la vérification annuelle afin d'accroître la fréquence des rapports établis par l'administrateur des prestations sur l'état du paiement des prestations de retraite en suspens.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre.

Le Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux de la Ville a mis à jour le processus de la vérification annuelle pour y intégrer un suivi mené tous les deux mois avec l'administrateur des prestations et qui se

poursuivra chaque année, pendant la durée nécessaire pour confirmer chaque année l'admissibilité.

Le processus à jour a été institué en date d'août 2019.

L'administrateur des prestations protège les renseignements personnels des membres du Régime

Les dossiers imprimés des membres du Régime renferment les renseignements personnels nécessaires pour administrer le Régime et les prestations versées. Le contrat conclu entre le promoteur du Régime et l'administrateur des prestations oblige l'entrepreneur à se doter d'une politique sur la protection des renseignements personnels qui prévoit « des processus et des procédures complets pour se prémunir contre les lacunes potentielles dans la protection de la vie privée et pour les corriger » et « une structure de sécurité conçue pour protéger les renseignements personnels qu'il contrôle contre le vol, la perte, la communication accidentelle ou l'accès, l'utilisation ou la destruction sans autorisation ».

Nous nous attendions à constater que l'administrateur des prestations avait respecté toutes les exigences de la protection de la vie privée prévues dans le contrat et s'était doté de processus adéquats dans le traitement des dossiers imprimés.

Nous avons pris connaissance de la proposition déposée par l'administrateur des prestations dans le cadre de la Demande de propositions (DDP) de la Ville afin de savoir comment il avait répondu à l'obligation exposée ci-dessus pour la protection de la vie privée. Dans la proposition qu'il a déposée pour donner suite à la DDP, le proposant faisait état des procédures suivantes :

- tous les documents sont conservés dans un local fermant à clé au siège social de l'entreprise à Ottawa;
- aucun dossier n'est archivé ni transféré dans des sites hors du territoire de la Ville d'Ottawa;
- les fichiers électroniques sont archivés sur des serveurs canadiens;
- on ne fait pas appel à des pays étrangers pour l'archivage des données;
- quand des événements terminaux clés se produisent (par exemple le décès d'un membre), tous les dossiers sont restitués à la Ville d'Ottawa.

En outre, l'administrateur des prestations a établi des politiques et des procédures pour s'assurer que la vie privée de tous les clients et membres du Régime est protégée et que tous les renseignements personnels sont conservés dans ses bureaux ou dans les

bureaux d'une entreprise autorisée par eux. L'administrateur des prestations remet aussi à tous les nouveaux employés un exemplaire de la lettre adressée au personnel à propos de la LPRPDE⁸, qui constitue le fondement du cours de formation sur la protection de la vie privée offert à tous les nouveaux employés.

Pendant les travaux que nous avons menés sur le terrain dans les bureaux de l'administrateur des prestations, nous avons observé les pratiques de gestion des documents de l'administrateur. Nous avons constaté que l'accès matériel aux bureaux était limité par des droits d'accès au moyen d'une carte-clé et que les dossiers imprimés des membres du Régime étaient également rangés en lieu sûr dans une salle de classement dont l'accès était réglementé. Seuls avaient accès à ces dossiers ceux qui devaient les consulter pour s'acquitter de leurs fonctions dans l'administration du Régime.

D'après les pièces justificatives réunies, nous avons l'assurance raisonnable que l'administrateur des prestations est doté des processus qui permettent de protéger les renseignements personnels des membres du Régime.

⁸ La LPRPDE est la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Il s'agit de la loi fédérale qui s'applique à toutes les entreprises du secteur privé et qui définit les règles de base sur les modalités selon lesquelles les entreprises doivent traiter les renseignements personnels dans le cadre de leurs activités commerciales.