



Bureau du vérificateur général

**Suivi de la vérification de 2015 de l'Unité des
comptes créditeurs**

**Déposé devant le Comité de la vérification
Le 29 mai 2019**

Table des matières

Résumé	1
Conclusion	3
Recommandations et réponses.....	5
Remerciements	6
Rapport détaillé – Avancement de la mise en œuvre	7

Résumé

Le suivi de la vérification de 2015 de l'Unité des comptes créditeurs faisait partie du plan de travail 2017 du Bureau du vérificateur général.

Cette vérification avait à l'origine permis de cerner des occasions, pour la Ville, de solidifier les contrôles de l'Unité des comptes créditeurs (UCC) et de faire appel à la technologie pour accroître l'efficacité dans le traitement des factures, pour maximiser les économies de coûts et pour surveiller le rendement. Voici les principales constatations découlant de la vérification menée à l'origine :

- Les rôles, les responsabilités et la redevabilité des parties prenantes de l'UCC sont bien définis et compris et sont étayés par des normes, des procédures et des outils.
- L'UCC applique un processus de gestion des risques qui cadre avec la Politique sur la gestion améliorée des risques (GAR) de la Ville et qui permet de repérer, d'évaluer, d'atténuer et de surveiller continuellement les risques.
- La division des tâches¹ (DT) est nécessaire pour maîtriser le risque d'erreurs ou de fraudes potentielles. Dans les cas où le personnel de l'UCC doit avoir des droits d'accès qui débordent ceux qui ont été attribués à leur poste, il faut procéder à un examen des problèmes potentiels de la DT avant d'attribuer des droits d'accès supérieurs. Bien que ce processus ait été expliqué de vive voix, il n'a pas été possible de démontrer qu'il a été appliqué uniformément et rigoureusement.
- Dans le système SAP, un champ peut être configuré pour lancer une vérification des factures en double pour tous les fournisseurs, avant de régler les factures. Ce contrôle de l'application est configuré comme une fonction optionnelle et n'est pas automatiquement exercé obligatoirement pour tous les fournisseurs. Les employés de l'UCC doivent donc sélectionner ce champ manuellement lorsqu'ils créent ou mettent à jour un fichier de fournisseur. Sinon, il y a un risque que des paiements en double soient traités pour des fournisseurs, et il faut alors s'en remettre à des contrôles compensatoires manuels pour les repérer.

¹ La division des tâches (DT) est obligatoire pour la gestion permanente des risques et les contrôles internes de l'organisme. Le principe de la DT se fonde sur la responsabilité partagée d'un processus essentiel qui a pour effet de répartir les fonctions critiques de ce processus parmi plusieurs personnes ou directions générales. (Source : aicpa.org)

- Le système SAP comprend des renseignements essentiels sur les fournisseurs de la Ville dans les champs du « fichier principal des fournisseurs ». La mise à jour de ces champs est essentielle, puisque les renseignements confidentiels comme les coordonnées bancaires y sont conservés et permettent de traiter les paiements. Pour avoir accès à ces renseignements et pour pouvoir les modifier, il faut prévoir des contrôles rigoureux afin de maîtriser le risque de fraude potentielle. Quand un employé crée un nouveau fournisseur ou met à jour les renseignements sur un fournisseur existant dans SAP, les modifications entrent en vigueur. On n'a pas défini de champ de données confidentielles à faire obligatoirement approuver avant que les modifications entrent en vigueur dans le système.
- Les retards dans l'examen et l'approbation des factures entraînent d'autres retards dans le traitement des paiements et privent la Ville de rabais². L'UCC a mis en œuvre une fonctionnalité prioritaire dans MarkView³ pour signaler aux utilisateurs les dates d'échéance des rabais potentiels. Nous avons constaté que malgré cette fonctionnalité, les avis ne permettent pas de distinguer les factures absolument prioritaires dans les cas où le rabais offert arrive à échéance ou que l'échéance d'une facture est proche. Pour mettre en évidence ces factures et permettre à l'utilisateur opérationnel d'y attribuer des priorités pour intervenir immédiatement, il faudrait éclaircir le message de ces avis.
- Bien que l'on exerce, dans l'ensemble de l'administration municipale, la surveillance du rendement de l'UCC, on fait suivre aux unités opérationnelles les résultats limités de l'analyse et des rapports qui leur sont propres. On a donc l'occasion de miser sur les outils et l'analyse de l'UCC afin d'établir des rapports périodiques à l'intention des unités opérationnelles sur les résultats précis en ce qui a trait aux rabais offerts, mais dont la Ville ne profite pas, aux paiements

² Les factures de certains fournisseurs prévoient un rabais si le paiement est effectué dans un certain délai ou avant une date définie.

³ MarkView est le système dont se sert la Ville d'Ottawa pour automatiser le traitement des factures. Dans le cadre de ce processus, la Ville reçoit les factures des fournisseurs et prend connaissance des champs clés de ces factures pour les traiter. Lorsque les factures sont traitées, le commis de l'UCC passe en revue les détails des transactions dans MarkView par rapport aux factures d'origine pour s'assurer que les renseignements sont complets et exacts avant le processus de vérification et de paiement.

effectués en retard et au nombre moyen de jours qu'il a fallu compter pour approuver une facture.

- Bien que l'on surveille le rendement de l'UCC pour l'ensemble de l'administration municipale, on donne, aux unités opérationnelles, de l'information analytique et comptable limitée sur leurs résultats. La Ville a l'occasion de miser sur les outils et les analyses de l'UCC pour adresser périodiquement aux unités opérationnelles des rapports sur leurs résultats relativement aux rabais dont la Ville peut se prévaloir, mais dont elle ne profite pas, aux paiements en retard, et aux délais moyens d'approbation des factures.
- On peut faire appel à l'automatisation pour accroître l'efficacité et l'efficacité de l'approbation et du traitement des factures des fournisseurs. On a l'occasion de mieux utiliser la technologie pour assurer la surveillance automatisée des rabais en fonction des dates de réception ou d'acceptation des factures. On peut configurer la technologie de la numérisation pour capter plus fidèlement les renseignements dans les factures et réduire l'importance des interventions manuelles à effectuer.

Tableau 1 : Sommaire de l'état de la mise en œuvre des recommandations

Recommandations	Total	Achevées	En cours	À venir	Ne s'appliquent plus
Nombre	7	2	3	1	1
Pourcentage	100 %	29 %	43 %	14 %	14 %

Conclusion

La direction a réussi à appliquer deux des six recommandations qui sont toujours applicables.

On n'a pas encore commencé à suivre une recommandation se rapportant à l'approbation à délivrer avant d'apporter des modifications aux champs du fichier principal des fournisseurs. La Ville n'a pas configuré les champs confidentiels du fichier principal des fournisseurs dans SAP parce qu'on s'attend à mettre en œuvre, en 2020, une nouvelle solution Source de paiement pour donner suite à cette recommandation. C'est pourquoi on risque toujours d'effectuer des paiements avant que les champs

confidentiels du fichier principal des fournisseurs soient revus et approuvés en bonne et due forme.

Voici les trois recommandations appliquées en partie : on a évalué la question de la conservation des documents faisant état des conflits dans la DT et on a réglé les problèmes avant de donner des droits d'accès supérieurs au système; on a prévu des processus permettant de suivre les pénalités pour frais de retard et d'en rendre compte; enfin, on a automatisé la surveillance des rabais potentiels en fonction des dates de réception des factures. Le lecteur trouvera ci-après de plus amples renseignements sur l'état de la mise en œuvre de chaque recommandation appliquée partiellement.

Dans la vérification menée à l'origine, on a constaté que bien que le processus de dépistage des conflits potentiels dans la DT existe et que la documentation soit disponible, aucune pièce justificative n'a pu être déposée pour démontrer que le processus était appliqué uniformément. C'est pourquoi les vérificateurs ont recommandé que la Ville conserve des pièces justificatives qui démontrent que dans les cas où l'on attribue des droits d'accès supérieurs au système, les conflits dans la DT ont été évalués et réglés avant l'approbation des factures. Nos travaux de suivi ont permis de constater que bien que l'obligation de conserver des documents ait été officialisée, ces documents ne sont pas conservés uniformément dans tous les cas où l'on attribue des droits d'accès supérieurs au système.

À l'issue de la vérification menée à l'origine, on a également recommandé à la direction d'instituer un processus permettant de suivre les pénalités pour retard acquittées en raison des processus de l'UCC et d'en rendre compte. Nos travaux de suivi ont permis de confirmer que bien que l'UCC ait effectivement prévu un compte de frais désigné dans MarkView pour permettre de suivre les pénalités et intérêts pour retard, c'est à l'utilisateur opérationnel qu'il appartient de prendre connaissance de la pénalité pour retard dans les factures et de la coder dans le compte de frais. L'UCC n'a pas pu fournir de pièce justificative faisant état des modalités selon lesquelles les utilisateurs opérationnels recevaient des avis à propos de ce compte et de l'obligation qui leur est imposée de coder dans ce compte les pénalités ou les frais de retard, ni des cas dans lesquels ils reçoivent ces avis et doivent coder ces pénalités ou frais.

Enfin, dans la vérification menée à l'origine, on a recommandé que la Ville profite de la technologie existante pour assurer l'efficience et l'efficacité des opérations de l'UCC, notamment en automatisant la surveillance des rabais potentiels d'après la date de réception des factures. On a reporté les améliorations à apporter au système pour la

surveillance et l'analytique, et ces améliorations seront apportées dans le cadre de la nouvelle solution Source de paiement.

L'une des sept recommandations exprimées à l'origine n'est plus applicable. Quand on a fait l'analyse d'une solution, on a constaté que les systèmes actuels ne permettent pas d'établir des rapports plus précis sur les résultats des unités opérationnelles.

Le Bureau du vérificateur général s'est réuni avec la direction à propos des recommandations partiellement appliquées, et la direction a fait savoir qu'elle a l'intention d'appliquer les recommandations en suspens.

Recommandations et réponses

Recommandation

Que l'UCC officialise l'obligation et les mesures destinées à mener, deux fois par an, l'« analyse des factures en double » dans le texte d'une procédure.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les mesures à prendre pour mener, deux fois par an, l'analyse des factures en double sera décrite dans une procédure formelle d'ici le troisième trimestre de 2019.

Recommandation

Avant d'apporter cette modification dans l'affectation des transactions effectuées par cartes d'achat, l'UCC devrait porter, à l'attention des utilisateurs des cartes d'achat, le risque de factures en double et leur obligation de mettre en œuvre un processus permettant de s'assurer que les paiements traités dans MarkView n'ont pas déjà été effectués grâce à une carte d'achat.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Services de l'approvisionnement reproduiront un rappel dans les relevés mensuels adressés à tous les titulaires de cartes pour attirer leur attention sur le risque de factures en double et sur leur obligation de mettre en œuvre un processus pour s'assurer que les paiements traités dans MarkView n'ont pas déjà été effectués grâce à une carte d'achat. Cette mesure sera prise au premier trimestre de 2019.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la collaboration et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

Rapport détaillé – Avancement de la mise en œuvre

Le présent rapport résume l'évaluation de la direction concernant l'état d'avancement de la mise en œuvre pour chacune des recommandations en date de septembre 2017, ainsi que l'évaluation du Bureau du vérificateur général (BVG) en date de novembre 2018.

Recommandation n° 1

Tableau 2 : Avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevée	Partiellement achevée

Recommandation des vérificateurs

Que la Ville officialise l'exigence de conserver des documents qui, dans les cas où un accès amélioré au système (au-delà de l'accès standard du poste) est autorisé, prouvent que les conflits potentiels se rapportant à la division des tâches ont été évalués et résolus avant l'approbation.

Réponse initiale de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

L'Unité du processus financier, de la conformité et des systèmes du Service des finances a un processus officiel selon lequel toutes les demandes d'accès sont approuvées par le superviseur de la personne présentant la demande et par le responsable de processus opérationnel du Service des finances. Toutes les demandes sont soumises au centre de soutien au SAP du Service de technologie de l'information. Pour chaque demande, un rapport de SAP standard visant à relever tout problème dans la division des tâches est produit. Si un problème est relevé, des mesures sont prises pour résoudre le conflit. Dès maintenant, l'Unité du processus financier, de la conformité et des systèmes conservera les documents qui, dans les cas où un accès amélioré au système (au-delà de l'accès standard du poste) est autorisé, prouvent que les conflits potentiels se rapportant à la division des tâches ont été évalués et résolus avant l'approbation. La direction juge cette recommandation réglée.

Mise à jour de la direction

Pour donner suite à la réponse initiale de la direction, la mise en œuvre de cette recommandation est terminée.

Évaluation du BVG

Le BVG considère que cette recommandation est en partie appliquée.

Le processus décrit par la direction est officialisé dans les « Lignes directrices sur l'accès et les fonctions de SAP ». Ces lignes directrices renferment des procédures

permettant de savoir s'il y a des conflits d'intérêts et prévoient l'obligation de conserver les documents indiquant que les conflits dans la DT ont été évalués et résolus.

La DT est importante puisqu'elle permet de s'assurer que seuls les biens et les services livrés sont réglés et que les responsabilités dans la création des demandes d'achat et des bons de commande, dans la réception des factures et dans le traitement des paiements sont réparties entre différents employés. La DT est nécessaire pour maîtriser le risque d'erreurs ou de fraudes de facturation potentielles.

Le gestionnaire de programme des Systèmes d'information de la Section de la gestion financière a aussi fait savoir que les droits d'accès sont désormais établis en fonction des postes de l'UCC. Quand un employé quitte son poste, ses droits d'accès sont automatiquement révoqués. De même, lorsqu'un employé est affecté à un nouveau rôle au sein de l'UCC, on lui donne automatiquement des droits d'accès correspondant à ce nouveau poste. On réduit ainsi la possibilité de conflit, dans la DT, parmi le personnel de l'UCC.

La mission de vérification de 2015 a permis de constater qu'il faut conserver les documents faisant état des approbations délivrées pour les droits d'accès et confirmant que les demandes de droits d'accès supplémentaires ne causeront pas de conflit dans la DT. Afin de savoir si on a conservé les documents nécessaires, le BVG a procédé à des sondages sur un échantillon de cinq modifications apportées, au sein de l'UCC, aux droits d'accès au système entre le 1^{er} janvier 2017 et le 1^{er} avril 2018.

Deux des cinq modifications apportées aux droits d'accès et prélevées dans l'échantillon ont été apportées automatiquement par le système en raison d'un changement intervenu dans le rôle des employés.

Les trois autres modifications prélevées dans l'échantillon pour ce qui est des droits d'accès correspondaient à des demandes de droit d'accès traitées dans le système de gestion des bons de travail Marval. Ces trois modifications ont toutes été approuvées en bonne et due forme par le superviseur des employés visés. Dans deux des trois modifications prélevées dans l'échantillon, on n'avait pas conservé les rapports du SAP, qui servent à décrire les problèmes de division des tâches. Pour la troisième modification de l'échantillon, il n'avait pas été nécessaire de produire un rapport dans SAP puisque la personne visée n'était pas, auparavant, un employé de la Ville.

Les résultats des sondages permettent de constater que les documents démontrant qu'on a évalué la DT ne sont pas toujours conservés. Si on ne conserve pas en bonne et due forme les documents faisant état de l'approbation des droits d'accès et confirmant que les demandes de droits d'accès supplémentaires ne causeront pas de problème potentiel de DT, il y a un risque, puisque les droits d'accès supplémentaires attribués pourraient donner lieu à des conflits dans la DT.

Recommandation n° 2

Tableau 3 : Avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevée	Achevée

Recommandation des vérificateurs

Que la Ville impose la vérification obligatoire des factures en double pour tous les fournisseurs figurant dans le système SAP et mène une analyse officielle de cette vérification au moins une fois l'an.

Réponse initiale de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Depuis deux ans, l'UCC mène une analyse annuelle de la vérification des factures en double. L'obligation d'effectuer cette analyse a été officialisée dans la « Liste des rapports de surveillance de l'UCC ».

L'UCC a demandé de modifier la configuration du système SAP pour que tous les fournisseurs fassent l'objet d'une vérification par défaut des factures en double. La DSTI a fait savoir que, conformément à son plan de travail actuel et à la portée des travaux définie dans cette recommandation, cette modification sera apportée d'ici le premier trimestre de 2016.

Mise à jour de la direction

Au quatrième trimestre de 2016, on a réussi à mettre en œuvre le processus d'arrêt immédiat des factures en double dans le système SAP. Cette nouvelle fonction permet d'éviter de traiter dans SAP des factures dans l'éventualité où l'on tape les mêmes numéros de facture à payer par rapport aux mêmes numéros de compte des fournisseurs.

On a aussi apporté, à la fin du quatrième trimestre de 2016, des modifications à la configuration de SAP, pour rendre obligatoire le champ de la case à cocher pour les factures en double dans les fichiers des fournisseurs. On a procédé à un examen complémentaire des comptes des fournisseurs et mis à jour tous les fichiers dans lesquels on a constaté que ce champ n'avait pas été coché. L'examen des fichiers

principaux mené au troisième trimestre de 2017 a permis de constater que pour tous les comptes, la case des factures en double avait bien été cochée.

Outre le processus d'arrêt immédiat de SAP, on continue de mener, deux fois par an, des examens dans le cadre des travaux d'analyse de l'Unité des comptes créditeurs. D'autres mises au point administratives apportées à cet examen ont permis d'améliorer l'exactitude des rapports, en réduisant le nombre de faux résultats positifs.

Évaluation du BVG

On vérifie les mesures décrites dans la mise à jour de la direction.

L'UCC a mis en application, pour tous les fournisseurs dans le système SAP, la fonction qui consiste à cocher obligatoirement les factures en double. Le BVG s'est assuré qu'en date du 13 juin 2018, le champ à cocher pour les factures en double des 79 818 fournisseurs du fichier principal des fournisseurs avait bien été coché.

Le BVG a observé le « processus d'arrêt immédiat des factures en double » et a confirmé que ce processus était fonctionnel. Le processus d'arrêt immédiat des factures en double programmé dans SAP est un contrôle automatisé qui permet de repérer les factures en double si les données des trois champs suivants correspondent à des factures déjà traitées dans le système : 1) le numéro de la facture; 2) la date de la facture; et 3) le numéro du fournisseur.

Outre le processus d'arrêt immédiat dans SAP, un expert-conseil procède, deux fois par an, à une analyse visant à détecter les factures en double. Les résultats sont transmis à l'UCC pour complément d'enquête.

Le BVG a examiné l'analyse des factures en double effectuée pour la période de juin à décembre 2017 dans le règlement des factures de tous les fournisseurs de la Ville. Cette analyse a permis de repérer 106 factures en double possibles. L'UCC a déterminé que sur les 106 factures en double possibles, il y avait en fait 25 factures en double effectives, dont la valeur totalisait 29 964,63 \$ et que la Ville avait payées en trop. L'UCC a réglé le problème des factures en double en créditant chacun des comptes de fournisseurs pour tenir compte des montants réglés en double.

L'obligation de mener deux fois par an cette « analyse des factures en double » n'est pas officialisée dans le texte d'une procédure; c'est pourquoi, si un changement intervient parmi le personnel clé, il se pourrait que l'analyse semestrielle ne soit pas effectuée et que des factures en double passent inaperçues.

Recommandation

Que l'UCC officialise l'obligation et les mesures destinées à mener, deux fois par an, l'« analyse des factures en double » dans le texte d'une procédure.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les mesures à prendre pour mener, deux fois par an, l'analyse des factures en double sera décrite dans une procédure formelle d'ici le troisième trimestre de 2019.

Absence de vérification des factures en double pour les paiements effectués par cartes d'achat

Si le « processus d'arrêt immédiat des factures en double » s'applique aux factures qui sont soumises à l'UCC dans le cadre du système ordinaire de courriel (AP-CF@ottawa.ca), il n'est pas appliqué aux paiements effectués grâce à des cartes d'achat. À l'heure actuelle, il n'y a pas de contrôle préventif ou détectif en vigueur pour s'assurer que les factures réglées à l'aide de cartes d'achat ne sont pas des doubles de factures qui ont aussi été adressées dans la boîte de réception de l'UCC et traitées dans MarkView. Cette lacune de contrôle est un problème connu de l'UCC.

Dans un cas, l'utilisateur d'une carte d'achat a relevé ce problème : une facture avait déjà été acquittée avec sa carte d'achat; or, le fournisseur l'avait aussi envoyée par courriel à l'adresse AP-CF@ottawa.ca. Quand l'UCC a reçu la facture dans sa boîte de réception, elle l'a traitée comme d'habitude dans MarkView, et une demande a été adressée à la Direction générale pour faire traiter la facture. Il n'existe pas de contrôle permettant de détecter les factures qui ont déjà été réglées. Il appartient à l'utilisateur de la carte d'achat de repérer les factures en double et de demander à l'UCC de les annuler dans MarkView. Des problèmes comparables pourraient se produire dans d'autres directions générales. Certaines directions générales qui ont un fort volume d'opérations d'achat pourraient avoir plus de difficulté à repérer les factures en double et ne pas être au courant du risque de facturation en double.

On encourage les employés de la Ville à se servir des cartes d'achat, puisqu'il s'agit d'un moyen économique d'achat et de paiement des biens et des services répondant aux besoins de la Ville et dont la valeur est faible et le volume est élevé. Or, le recours plus massif aux cartes d'achat augmente aussi le risque de paiement de factures en double décrit ci-dessus.

La direction a tâché d'adopter une solution pour permettre d'analyser les paiements en double traités dans SAP et au moyen des cartes d'achat. La direction prévoit que d'ici le début de 2019, le numéro de la facture et le numéro de l'ordre permanent seront indiqués dans un champ distinct dans l'affectation des transactions réglées à l'aide des cartes d'achat. On disposera ainsi des données nécessaires pour tenir compte des paiements effectués grâce aux cartes d'achat dans l'analyse semestrielle des factures en double.

Recommandation

Avant d'apporter cette modification dans l'affectation des transactions effectuées par cartes d'achat, l'UCC devrait porter, à l'attention des utilisateurs des cartes d'achat, le risque de factures en double et leur obligation de mettre en œuvre un processus permettant de s'assurer que les paiements traités dans MarkView n'ont pas déjà été effectués grâce à une carte d'achat.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Services de l'approvisionnement reproduiront un rappel dans les relevés mensuels adressés à tous les titulaires de cartes pour attirer leur attention sur le risque de factures en double et sur leur obligation de mettre en œuvre un processus pour s'assurer que les paiements traités dans MarkView n'ont pas déjà été effectués grâce à une carte d'achat. Cette mesure sera prise au premier trimestre de 2019.

Recommandation n° 3

Tableau 4 : Avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Partiellement achevée	À venir

Recommandation des vérificateurs

Que la Ville configure les champs de nature délicate du fichier du fournisseur dans le système SAP pour que l'approbation d'une autre personne soit obligatoire avant que les changements apportés au fichier n'entrent en vigueur.

Réponse initiale de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

L'UCC a demandé que le système soit configuré pour obliger à procéder à un examen secondaire de tous les champs lorsqu'on crée ou modifie un fichier principal de fournisseur. La DGSTI a fait savoir que conformément à son plan de travail actuel et à la portée des travaux définie dans cette recommandation, cette modification sera apportée d'ici le troisième trimestre de 2016.

Mise à jour de la direction

Afin de respecter l'objectif de cette recommandation, on a apporté des modifications au processus afin de simplifier les vérifications journalières des fichiers principaux des fournisseurs en éliminant les pratiques auparavant fragmentées et inefficaces. Ces améliorations ont eu pour effet de réduire l'effort à consacrer par le personnel responsable à la mise à jour des fichiers principaux, ainsi qu'au déroulement des vérifications journalières. On a maintenu les exigences relatives à ces vérifications, notamment en procédant à l'examen indépendant de toutes les activités journalières exercées par un tiers dans les fichiers principaux des fournisseurs avant la prochaine séquence programmée de paiement des factures.

L'Unité des comptes créditeurs est convaincue que ces contrôles compensatoires permettront de maîtriser comme il se doit les risques relevés dans la mission de vérification et ne procédera donc pas à l'adaptation à apporter au système SAP afin de mettre en œuvre cette recommandation, pour l'instant. Toutefois, un processus automatisé de mise à jour des données sur les fournisseurs sera un volet obligatoire de

la nouvelle solution Source de paiement, qui devrait être mise en œuvre aux environs de 2019.

Évaluation du BVG

Le BVG considère qu'on n'a pas commencé à mettre en œuvre cette recommandation.

La Ville n'a pas configuré les champs de renseignements confidentiels dans les fichiers principaux des fournisseurs de SAP pour obliger à approuver au préalable le paiement des factures avant que les modifications soient mises en ligne conformément à la recommandation, puisque la nouvelle solution Source de paiement qu'elle s'attend à mettre en œuvre en 2020 répondra à cette recommandation.

Les modifications de processus décrites par la direction et destinées à respecter l'objectif de cette recommandation ont été examinées, et on a noté que des modifications administratives ont été apportées au contrôle manuel de détection qui permet d'effectuer les vérifications journalières des activités portant sur les fichiers principaux des fournisseurs. Les modifications apportées n'étaient pas liées à la recommandation obligeant à délivrer une approbation indépendante avant la création et la modification des fichiers de fournisseurs.

La seule modification apportée l'a été au processus de vérification journalière des fichiers principaux des fournisseurs. Quand il faut apporter des modifications aux champs des fichiers principaux des fournisseurs, elles doivent être accompagnées de pièces justificatives. Par exemple, les coordonnées bancaires à jour doivent être étayées par un chèque annulé ou un relevé bancaire. À l'heure actuelle, on centralise les pièces justificatives portant sur les modifications apportées chaque jour dans les champs des fichiers principaux des fournisseurs.

Avant octobre 2016, certaines pièces justificatives portant sur les modifications apportées aux champs des fichiers principaux des fournisseurs étaient archivées dans MarkView et d'autres étaient conservées dans les courriels. Puisque désormais, toutes les pièces justificatives portant sur les modifications apportées aux fichiers des fournisseurs sont centralisées, le personnel responsable de la mise à jour des fichiers principaux comme les employés qui mènent les vérifications journalières des modifications dans les fichiers de fournisseurs ont moins de travail à faire.

Bien que ces modifications administratives aient permis de réaliser des gains d'efficacité dans la vérification journalière des fichiers principaux des fournisseurs, elles ne répondent pas à la constatation faite par les vérificateurs en 2015 lorsqu'ils ont remarqué qu'on n'a pas défini les champs de données confidentielles des fichiers des

fournisseurs pour lesquels il faut procéder à un contrôle double. Par conséquent, lorsqu'un employé crée un nouveau fournisseur ou met à jour les données d'un fournisseur existant, il n'est pas nécessaire de demander une approbation avant que les modifications entrent en vigueur dans le système. Il y a toujours le risque qu'un membre de la haute direction de l'UCC n'examine pas les modifications apportées aux fichiers des fournisseurs à temps pour détecter les erreurs dans l'information de ces fichiers avant que les paiements soient autorisés.

Recommandation n° 4

Tableau 5 : Avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevée	Achevée

Recommandation des vérificateurs

Que la Ville apporte des améliorations à MarkView pour qu'un ordre de priorité soit signalé aux utilisateurs.

Réponse initiale de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La direction a clarifié le message envoyé aux utilisateurs pour leur signaler une facture prioritaire à approuver. Elle juge cette recommandation réglée.

Mise à jour de la direction

Pour donner suite à la réponse initiale de la direction, cette recommandation a été mise en œuvre intégralement.

Évaluation du BVG

On a vérifié les mesures décrites dans la mise à jour de la direction.

MarkView fait état des rabais dont la date d'échéance approche ou est échue. À partir de cette information, le superviseur des Comptes créditeurs déclenche manuellement le courriel de notification type suivant :

Les Comptes fournisseurs ont relevé la priorité d'une facture de (n° de la facture), en raison de la possibilité d'obtenir un rabais ou de l'échéance de paiement de la facture. Veuillez traiter la facture dès que possible, afin que la Ville puisse la régler de façon à respecter l'une ou l'autre échéance de paiement.

L'avis adressé à l'utilisateur comprend désormais le libellé suivant : « La Ville peut se prévaloir d'un rabais ou doit respecter une échéance de paiement ». Cet avis permet à l'utilisateur de repérer les factures absolument prioritaires, qui réclament une attention immédiate.

Recommandation n° 5

Tableau 6 : Avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevée	Partiellement achevée

Recommandation des vérificateurs

Que la Ville instaure un processus de suivi et de signalement des pénalités payées en raison des processus internes de l'Unité.

Réponse initiale de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

L'Unité instaurera un processus de suivi et de signalement des pénalités payées d'ici la fin du deuxième trimestre de 2016.

Mise à jour de la direction

La Ville fait désormais appel à un compte de frais désigné pour suivre les retards de paiement. Au 31 août 2017, il n'y avait que 3 294,36 \$ de frais engagés dans le compte désigné pour l'exercice financier correspondant. Nous avons rapidement examiné ces frais, et la somme de 3 247,14 \$, soit 99 %, se rapporte à des frais bancaires et à des intérêts versés par les zones d'amélioration commerciale (ZAC) de la Ville et n'était donc pas le résultat de processus internes de l'UCC.

Évaluation du BVG

Le BVG considère que cette recommandation est partiellement appliquée.

L'UCC a fait savoir que lorsqu'une facture prévoit des frais de retard, les utilisateurs opérationnels sont censés de l'indiquer et de coder les frais de retard dans le compte de frais désigné numéro 508804 dans MarkView. Ce compte porte la mention « Frais de retard/intérêts ». Le BVG a observé ce compte de frais dans MarkView.

Le montant du compte de frais 508804 au 31 décembre 2017 s'élevait à 6 094,86 \$. Cette somme correspondait à des frais de retard ou à des intérêts engagés par les zones d'amélioration commerciale de la Ville, et non par l'UCC.

Il semble que lorsqu'on a ouvert ce compte de frais, il n'a pas été suffisamment bien communiqué aux utilisateurs opérationnels. L'UCC n'a pas pu fournir de pièces

justificatives sur les modalités selon lesquelles ce compte a été signalé aux utilisateurs opérationnels ni sur le moment où cet avis leur a été adressé, ni non plus sur leur obligation de coder dans ce compte les frais de retard ou les intérêts.

La direction a fait savoir qu'à l'heure actuelle, le nombre de contrats de la Ville qui permettent de compter des frais de retard est limité et qu'on s'en remet aux utilisateurs opérationnels pour rejeter les factures prévoyant des pénalités de retard. Le 1^{er} octobre 2019, ces modalités seront modifiées en raison du changement apporté à la *Loi sur le privilège dans l'industrie de la construction* (la « loi »). À l'heure actuelle, la loi ne prévoit pas de délai dans lequel les maîtres de l'ouvrage doivent régler les factures des entrepreneurs. La pratique de la Ville consiste à payer les entrepreneurs dans un délai de 30 jours en chiffre nets, à partir du moment où la facture est acceptée. En vertu de la loi modifiée, la Ville doit payer ses entrepreneurs dans les 28 jours de la date de la présentation des factures. À défaut de respecter ce délai de paiement, elle s'expose à des pénalités sous la forme d'intérêts.

L'UCC doit s'assurer que les utilisateurs opérationnels sont au courant des modifications qui seront apportées en 2019 et qu'ils savent que les frais ou intérêts éventuels doivent être codés dans le compte désigné.

Recommandation n° 6

Tableau 7 : Avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevée	Ne s'applique plus

Recommandation des vérificateurs

Que la Ville améliore son programme actuel de production de rapports sur les comptes créditeurs pour informer régulièrement chaque unité opérationnelle de ses résultats.

Réponse initiale de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

L'Unité prépare actuellement un tableau de bord de rendement partagé avec la haute direction du Service des finances. Le tableau de bord présente des renseignements à l'échelle de la Ville. L'Unité le modifiera pour fournir des renseignements pertinents à l'Unité des services financiers dès le deuxième trimestre de 2016.

Mise à jour de la direction

L'Unité des comptes créditeurs (UCC) a travaillé en collaboration avec la Direction des systèmes et des rapports financiers afin d'évaluer la mesure dans laquelle le tableau de bord actuel pourrait être réparti parmi les différentes unités opérationnelles. L'évaluation a permis de constater que les systèmes actuels ne permettent pas d'établir des rapports plus précis pour la plupart des indicateurs.

Dans sa recommandation, le BVG suggère à l'UCC de communiquer les résultats aux unités opérationnelles pour leur rappeler leurs responsabilités et leurs obligations de compte rendu vis-à-vis de l'UCC. Cette dernière a mis en œuvre deux contrôles compensatoires afin de répondre à ces préoccupations. L'UCC établit des rapports hebdomadaires sur les rabais dont la Ville a été privée et fait un suivi auprès des employés en cause dans chaque cas particulier. Elle passe également en revue les factures en suspens et relève la priorité attribuée au client dans chaque cas particulier. Elle envoie des avis et fait un suivi pour ces deux tâches afin de s'assurer que ses responsabilités sont communiquées et sont à jour.

Évaluation du BVG

Le BVG a évalué cette recommandation et juge qu'elle n'est plus applicable.

L'UCC crée un tableau de bord mensuel des opérations qui fait état des statistiques suivantes :

- les factures moyennes validées chaque jour;
- les factures moyennes traitées chaque jour pour des bons de commande;
- le délai moyen de rotation dans la file d'attente de la validation;
- le délai moyen des factures dans la file d'attente de l'UCC;
- les très vieilles factures que détient l'UCC (moyenne mensuelle);
- le nombre de nouveaux fournisseurs inscrits au VEF;
- le nombre de factures en suspens exigibles;
- les rabais dont la Ville a profité.

Or, il n'est pas possible de répartir les statistiques récapitulatives du tableau de bord par unité opérationnelle puisque lorsque l'UCC traite des lots de factures, elle ne connaît pas l'unité opérationnelle. Par conséquent, le programme actuel d'établissement de rapports de l'UCC ne permet pas d'établir des rapports périodiques sur les résultats du rendement à l'intention des différentes unités opérationnelles.

On envoie plutôt un avis ponctuel dans chaque cas particulier lorsque le superviseur des Comptes créditeurs constate que des factures en suspens sont sur le point d'être exigibles ou qu'elles sont échues (selon les modalités exposées dans l'évaluation du BVG pour donner suite à la recommandation n° 4).

Dans l'ensemble, l'analyse des comptes créditeurs s'étend à toute l'administration municipale. La capacité d'établir des rapports à l'intention des unités opérationnelles sur leurs résultats prévus par rapport aux Comptes créditeurs est limitée.

Recommandation n° 7

Tableau 8 : Avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Partiellement achevée	Partiellement achevée

Recommandation des vérificateurs

Que la Ville mette en place les outils nécessaires à un suivi et à une analyse efficaces (y compris le suivi automatisé des rabais potentiels en fonction de la date de réception de la facture) afin que les factures soient remplies automatiquement et qu'il soit possible de valider seulement les champs sélectionnés pour une vérification et une analyse de la productivité, notamment une analyse du débit de traitement par personne et par activité en fonction d'indicateurs de rendement.

Réponse initiale de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Pour assurer l'efficacité maximale des activités grâce à l'automatisation, l'Unité a étudié les améliorations suivantes à apporter au système :

- un changement à la configuration du système SAP pour que les factures soient payées en fonction de leur date de réception et non de la date qui y figure;
- un forfait libre-service qui permettrait aux fournisseurs de faire approuver et de consulter leurs propres comptes;
- un logiciel d'analytique qui assurerait le suivi des factures, des transactions, des erreurs et de la productivité.

La direction prépare actuellement un dossier de décision pour les outils énumérés ci-dessus. Ce dossier sera terminé au premier trimestre de 2016 et présenté à l'Équipe de gestion de la technologie de l'information municipale pour examen et approbation à sa prochaine réunion.

Mise à jour de la direction

Depuis la vérification de l'Unité des comptes créditeurs, la Ville a appris que le fabricant du logiciel de MarkView (Kofax) a été acheté par Lexmark, qui a fait savoir qu'elle n'assurerait plus le soutien de MarkView. C'est pourquoi les Services de l'approvisionnement ont lancé un projet destiné à remplacer le système MarkView par la

nouvelle solution Source de paiement, qui sera mise en œuvre aux environs de 2019. La Ville continuera de compter sur le service de réparation et de dépannage de Lexmark jusqu'à ce que la nouvelle solution soit mise en œuvre; toutefois, elle ne recevra pas d'autres mises à niveau ou modifications techniques. La direction veillera à se pencher sur les améliorations qu'il a été convenu d'apporter au système pour la surveillance et l'analytique dans le cadre de la nouvelle solution Source de paiement.

En mai 2017, l'Unité des comptes créditeurs a mis en œuvre certaines solutions sur mesure afin d'améliorer l'exactitude et l'efficacité. Par exemple, on a mis au point un texte sur mesure pour attirer l'attention sur les factures prévoyant des rabais et pour accroître la priorité correspondante dans le système. En outre, on a créé plusieurs rapports pour surveiller et examiner les activités de traitement essentielles, par exemple la productivité de la validation et les volumes de réception des documents électroniques et imprimés.

Évaluation du BVG

Le BVG considère que cette recommandation est en partie appliquée.

Puisque la Ville prévoit de remplacer le système MarkView par une nouvelle solution Source de paiement, elle n'apportera pas de modification au système d'ici là. À la date du suivi, la direction ne savait pas quels types d'outils de surveillance et d'analytique la nouvelle solution Source de paiement offrirait.

Le BVG a examiné le texte sur mesure mis au point en mai 2017 pour attirer l'attention sur les factures correspondant à des bons de commande et prévoyant des rabais et pour en rehausser la priorité dans le système.

Bien que les fonctions actuelles du système donnent la priorité aux factures prévoyant des rabais, la date par défaut pour la surveillance des rabais offerts correspond toujours à la date de la facture. Les fonctions du système ne permettent pas de surveiller les rabais potentiels d'après la date de réception ou d'acceptation des factures, puisque ces dates ne sont pas enregistrées. Le travail qui consiste, pour le personnel de l'UCC, à valider et à apporter dans le système les changements nécessaires se fait toujours à la main.

Le BVG a vérifié que trois rapports sur les comptes créditeurs ont été créés en mai 2017 afin de surveiller et d'examiner les activités essentielles de traitement. Ces rapports comprennent de l'information sur le nombre de factures adressées électroniquement, par courriel, à l'UCC et numérisées automatiquement dans MarkView, sur le nombre de documents dans chaque phase du processus de traitement des comptes créditeurs et sur le nombre de documents traités par chaque employé dans une période en particulier.

Tableau 9 : Légende des degrés d'achèvement

Achèvement	Définition
À venir	Aucun progrès tangible n'a été réalisé. L'élaboration de plans non officiels n'est pas considérée comme un progrès tangible.
Partiellement achevée	La Ville a entamé la mise en œuvre, mais celle-ci n'est pas encore terminée.
Achevée	La mesure a été prise, ou les structures et les processus fonctionnent comme il se doit et ont été entièrement adoptés dans tous les secteurs concernés de la Ville.
Ne s'applique plus	La recommandation est désuète en raison de l'écoulement d'un délai, de l'adoption de nouvelles politiques, etc.