

Indemnisations d'assurance et recouvrements

Rapport de vérification final

Rapport n° 11/11

30 septembre 2011

Distribution

Président et chef de la direction
Premier vice-président et chef de la direction financière
Premier vice-président, Assurances
Vice-président et contrôleur général
Vice-président, Soutien aux programmes et à la clientèle
Directeur de groupe, Indemnisations et recouvrements
Directeur, Indemnisations
Directeur, Assurances

c.c. : Premier vice-président, Services juridiques et secrétaire
Premier vice-président, Ressources humaines et Services généraux
Premier vice-président, Développement des affaires
Premier vice-président, Groupe des produits de financement
Premier vice-président, Solutions technologiques et d'affaires
Chef des Services juridiques et secrétaire adjoint principal
Vice-président et chef des services informatiques
Directeur de groupe, Gestion de la trésorerie, Fiscalités et Assurances
Directeur de groupe, Comptabilité générale
Directeur, Comptabilité des assurances et Compte du Canada
Directeur, Gestion des affaires des TI
Directeur de groupe, Planification et Relations gouvernementales
Premier conseiller, Bureau du vérificateur général
Directeur, Bureau du vérificateur général

Équipe de vérification :
Evelyn Tarsky-Abrams
Allison Lowe

Vice-président, Vérification interne
Monica Ryan

Table des matières

Introduction.....	3
Objectifs et portée de la Vérification.....	3
Opinion de la Vérification interne.....	3
Conclusion.....	11

Introduction

Conformément à notre plan de vérification de 2010, la Vérification interne d'EDC a effectué une vérification des processus d'indemnisation et de recouvrement s'appliquant aux assurances. Les principales tâches relevant de ce volet des activités d'EDC sont le suivi des sommes dues aux titulaires de police d'assurance de la Société, les activités de réduction des sinistres, la vérification de la recevabilité des demandes d'indemnisation déposées par les titulaires de police, le traitement des indemnités versées et le recouvrement des créances en souffrance. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2010 (exercice 2010), EDC a versé environ 126 M CAD d'indemnités et recouvré 36 M CAD de créances en souffrance. Les frais de recouvrement liés aux sinistres se sont chiffrés à environ 2 M CAD pour l'exercice. Les indemnités recouvrables sur assurances à la fin de 2010 étaient de l'ordre de 92 M CAD.

Objectifs et portée de la Vérification

L'objectif général de la vérification consistait à cerner les principaux risques auxquels le processus d'indemnisation et de recouvrement pouvait donner lieu et à évaluer la conception et l'efficacité des contrôles en place pour réduire ces risques. Nos travaux portant sur la conception des contrôles visant le processus d'indemnisation et le recouvrement des indemnités recouvrables sur assurances ont révélé l'existence de conflits dans la séparation des tâches. De plus, nous avons reçu une indication d'un informateur anonyme durant nos travaux que nous avons examinée et traitée comme une plainte en vertu de la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles* (LPFDAR). Selon ce qui nous a été signalé, certains employés du Service des indemnisations et des recouvrements auraient détourné des fonds de la Société et un autre aurait accepté un cadeau d'un fournisseur. En conséquence, nous avons approfondi nos sondages pour mesurer, le cas échéant, la portée des anomalies dans la séparation des tâches et aussi examiner le bien-fondé de la plainte reçue. Les activités ayant trait aux indemnisations et aux recouvrements propres aux obligations de financement au titre du commerce extérieur (TFO) étaient exclues de la portée de la présente vérification. Le travail sur le terrain a eu lieu de février à juin 2011.

Opinion de la Vérification interne

À notre avis, ***il existe des occasions d'améliorer les contrôles***¹ du processus de gestion des

¹ Nos opinions standard de vérification sont les suivantes :

Contrôles forts : Des contrôles clés ont été efficacement conçus et fonctionnent comme prévu. Des contrôles internes exemplaires existent. Les objectifs du processus vérifié sont très probablement atteints.

Bien contrôlé : Des contrôles clés ont été efficacement conçus et fonctionnent comme prévu. Les objectifs du processus vérifié sont probablement atteints.

Possibilités d'améliorations : Un ou plusieurs contrôles clés n'existent pas, ne sont pas bien conçus ou ne fonctionnent pas comme prévu. Il se peut que les objectifs du processus ne soient pas atteints. Du point de vue des finances et/ou de la réputation, l'incidence sur le processus vérifié est plus qu'insignifiante. De promptes mesures s'imposent. **Non contrôlé** : De nombreux contrôles clés n'existent pas, ne sont pas bien conçus ou ne fonctionnent pas comme prévu. Les objectifs du processus ne sont probablement pas atteints. Du point de vue des finances et/ou de la réputation, l'incidence sur le processus vérifié est importante. Des mesures doivent être prises immédiatement.

indemnisations d'assurance et des recouvrements. Nous avons constaté que des contrôles clés de surveillance et contrôles clés des opérations ont été conçus, mais n'avaient pas été mis en place. Aussitôt avisée, la direction a pris des mesures durant nos travaux pour resserrer les contrôles et la surveillance des activités, notamment l'administration des frais de déplacement, le choix des fournisseurs, le versement des indemnités accordées et les frais liés aux indemnités recouvrables sur assurances. Nous avons tenu compte dans notre opinion de la rapidité avec laquelle la direction est intervenue.

Constatations de la Vérification et recommandations

1. Frais de déplacement liés aux sinistres

Il arrive que le personnel de CARD chargé de l'administration des indemnisations d'assurance doive se déplacer dans le cadre de ses fonctions. Les frais engagés sont alors comptabilisés comme des frais de déplacement liés aux sinistres. Au cours de notre vérification, nous avons reçu des indications d'un informateur anonyme voulant que certains employés de l'équipe CARD détournent des fonds d'EDC en déclarant des frais de voyage personnel comme frais de déplacement liés aux sinistres, qui leur étaient alors remboursés. L'examen des notes de frais de déplacement nous a permis de corroborer l'existence des comportements malveillants portés à notre attention et de constater que des actes répréhensibles aux termes de la LPFDAR avaient été commis. Les autorités compétentes au sein d'EDC ont pris des mesures correctives et continuent leurs efforts en ce sens. Depuis, des contrôles additionnels ont ainsi été mis en place pour renforcer la surveillance exercée sur les frais de déplacement. Les employés doivent désormais soumettre une liste de contrôle avec chaque demande de remboursement de frais de déplacement. Ce document indique à la personne détenant la délégation du pouvoir d'autorisation le motif et la durée du déplacement, de même le genre de dépenses engagées. De plus, les déplacements à des fins professionnelles combinant des frais liés aux sinistres et d'autres frais de déplacement doivent dorénavant être approuvés à l'avance.

Constatation – Problème majeur²

Responsable de l'intervention – Directeur de groupe, CARD

Date d'échéance – Terminée

² Les constatations de notre vérification sont classées comme suit :

- **Problème majeur** - Un contrôle clé n'existe pas, est mal conçu ou ne fonctionne pas comme prévu et le risque financier et/ou de réputation est plus qu'insignifiant. L'objectif du processus sur lequel porte le contrôle ne sera probablement pas atteint. Des mesures correctives sont requises pour que les contrôles soient rentables et/ou que les objectifs du processus soient atteints.
- **Problème modéré** - Un contrôle clé n'existe pas, est mal conçu ou ne fonctionne pas comme prévu et le risque financier et/ou de réputation pour le processus est plus qu'insignifiant. Cependant, un contrôle compensatoire existe. Des mesures correctives sont requises pour éviter de compter uniquement sur les contrôles compensatoires et/ou pour s'assurer que les contrôles sont rentables.
- **Problème mineur** - Faiblesse dans la conception et/ou dans le fonctionnement d'un contrôle qui n'est pas un contrôle clé. Il est peu probable qu'il y ait des répercussions sur la capacité d'atteindre les objectifs. Des mesures correctives sont suggérées pour s'assurer que les contrôles soient rentables.

2. Séparation des tâches liées à la gestion des relations avec les fournisseurs de CARD

La séparation des tâches obéit au principe que la gestion des transactions et des activités connexes doit être conçue de manière que chaque maillon de la chaîne travaille soit de manière indépendante des autres, soit de manière à exercer une surveillance à l'endroit des autres maillons. En règle générale, les principales tâches incompatibles entre lesquelles il faut mettre des barrières sont : la garde des biens, le processus d'autorisation ou d'approbation des transactions afférentes à ces biens et la consignation ou la déclaration des transactions connexes. Au cours de notre vérification, nous avons constaté des conflits dans la séparation des tâches liées à la gestion des fournisseurs. Plus précisément, les personnes au sein de l'équipe CARD qui avaient la responsabilité de choisir les fournisseurs privilégiés avaient aussi le pouvoir d'autoriser le recours à ces fournisseurs dans des dossiers de sinistre particuliers, de consigner les dépenses engagées par les fournisseurs et de les approuver. Parfois, le manque de séparation entre les tâches avait pour effet d'amoindrir la nécessaire diligence à exercer pour garantir l'utilisation efficiente des ressources. En outre, nous avons été avisés par un informateur anonyme qu'un membre de l'équipe avait accepté un cadeau d'un fournisseur, information que nous avons pu corroborer. Les responsables sont à prendre des mesures correctives. Le choix des fournisseurs a été transféré à une fonction indépendante. Le mode de sélection des fournisseurs privilégiés est par ailleurs en cours d'examen.

Constatation – Problème majeur

Responsable de l'intervention – Directeur de groupe, CARD

Date d'échéance – Toutes les mesures doivent être mises en œuvre d'ici le premier trimestre 2012

3. Approbation des indemnisations et des frais liés aux sinistres

À l'heure actuelle, la séparation des tâches d'approbation, de consignation et de délivrance des paiements des indemnités de moins de 2 M CAD aux titulaires de police et des frais liés aux indemnités recouvrables sur assurances de moins de 1 M CAD n'est pas suffisante. Ce défaut de configuration des processus affaiblit la surveillance, notamment l'examen de la documentation pertinente pour autoriser les paiements. Nous avons également constaté que certains paiements irréguliers ont été effectués, notamment des paiements pour des sinistres non couverts par la police d'assurance de l'exportateur ou des remboursements dépassant le ratio de coassurance de la police. Dans certains cas, des indemnités et le remboursement des frais liés au recouvrement des indemnités remboursables ont été accordés en l'absence de pièces justificatives appropriées. Des paiements ont également été versés à des titulaires de police avant la date de recevabilité du sinistre ou après la date limite de présentation des demandes d'indemnisation. De plus, des lettres d'exception n'ont pas toujours été envoyées

aux titulaires de police, ce qui a pu engendrer des attentes quant au versement d'indemnités dans le cas où la situation se reproduirait.

À la lumière de ces constatations, nous avons travaillé avec la direction pour cerner les mesures correctives à prendre, lesquelles sont actuellement en chantier. Les conflits dans la séparation des tâches ont été corrigés par le recours à un processus de vérification indépendant des paiements. Des résumés des demandes d'indemnisation seront présentés aux autorités compétentes afin de garantir qu'elles comprennent la situation et disposent des renseignements pouvant influencer sur la décision d'autoriser le paiement ou non. Des lettres d'exception seront envoyées aux titulaires de police pour leur expliquer les motifs du paiement qui leur est accordé à titre exceptionnel. L'annexe O de la politique GEN-002, qui spécifie les niveaux d'approbation des indemnités versées et des frais liés aux sinistres, sera revue pour préciser les paramètres en vertu desquels des paiements d'exception peuvent être accordés, notamment l'autorité ayant le pouvoir d'autoriser ces paiements. Finalement, un examen général des pouvoirs d'approbation délégués est en cours au sein de CARD pour s'assurer que les personnes qui les assument ont l'expérience, les connaissances et les compétences requises.

Constatation – Problème majeur

Responsables de l'intervention – Directeur de groupe, CARD, et directeur de groupe, Gestion de la trésorerie, Fiscalité et Assurances

Date d'échéance – Toutes les mesures doivent être mises en œuvre d'ici le deuxième trimestre 2012

4. Évaluations des frais liés aux indemnités recouvrables sur assurances

Les indemnités recouvrables sur assurances sont comptabilisées au bilan d'EDC, au poste *Autres actifs*. Au 31 décembre 2010, le solde de ces indemnités, fondé sur le montant estimatif des créances recouvrables consigné dans le système des indemnisations et des recouvrements (CRS), se chiffrait à 92 M CAD. Après avoir examiné l'évaluation d'un échantillon d'indemnités consignées dans le CRS, nous avons découvert qu'il manquait parfois des pièces pour étayer l'évaluation initiale du montant recouvrable attribuée à la demande d'indemnisation et que ce montant n'était pas toujours réévalué pour tenir compte des nouvelles perspectives de recouvrement. Nous avons recommandé à la direction de procéder à un examen des perspectives de recouvrement sur une base trimestrielle. Celui-ci devrait préciser les raisons particulières sur lesquelles sont fondées toutes les évaluations supérieures à un seuil déterminé. Les évaluations devraient être examinées et approuvées par la Comptabilité des assurances.

Constatation – Problème majeur

Responsables de l'intervention – Directeur de groupe, CARD, en collaboration avec le directeur de groupe, Comptabilité générale

Date d'échéance – Toutes les mesures doivent être mises en œuvre d'ici le quatrième trimestre 2011

5. Gestion des indemnités sur cautionnement

EDC conclut des accords avec des sociétés de cautionnement pour offrir, à sa demande, du cautionnement aux titulaires de polices d'assurance leur procurant une pleine indemnité. En vertu de ces accords, EDC verse une commission à son partenaire pour l'émission du cautionnement et l'administration des demandes d'indemnisation. Au cours de notre vérification, nous avons constaté que CARD versait des avances à des sociétés de cautionnement sans avoir obtenu les justificatifs du règlement et comptabilisait en outre ces avances comme des indemnités versées. De ce fait, il n'y a aucun suivi de l'utilisation de sommes. Nous avons recommandé à la direction de clarifier les circonstances justifiant le versement d'avances à des partenaires de cautionnement, ainsi que les paliers d'autorisation à respecter en fonction du montant de l'avance et de sa durée. Il serait également utile de mettre en place un processus pour assurer le suivi des avances versées et des prélèvements de fonds effectués, pour recouvrer rapidement les soldes inutilisés. Tous les prélèvements sur les avances doivent être étayés par les originaux des documents de paiement, dont les ententes de règlement et les preuves de paiement.

Constatation – Problème majeur

Responsables de l'intervention – Directeur de groupe, CARD, en collaboration avec le directeur de groupe, Souscription – CIB, le directeur de groupe, Relations et Gestion des actifs, et le directeur de groupe, Comptabilité générale

Date d'échéance – Toutes les mesures doivent être mises en œuvre d'ici le quatrième trimestre 2011

6. Gestion des recouvrements

Lorsqu'EDC verse une indemnité, la dette correspondante est relayée au Service de recouvrement d'EDC. Au cours de notre vérification, nous avons pu constater que souvent aucun plan de recouvrement n'avait été préparé ni été réévalué. Il en résulte que souvent des frais juridiques de recouvrement sont engagés sans tenir compte des facteurs suivants : les chances de remporter la poursuite, l'estimation des frais associés à la poursuite et la capacité de recouvrer les sommes en jeu advenant une issue favorable. Nous avons par conséquent recommandé à la direction de revoir le canevas du plan de recouvrement pour s'assurer qu'il était toujours valide et de rendre son utilisation obligatoire pour les demandes d'indemnisation dépassant un seuil déterminé où lorsque des recours en justice étaient envisagés. Les plans de recouvrement devraient être revus et approuvés par le directeur, Recouvrements. Le plan établi devrait au moins couvrir les éléments suivants : les motifs justifiant une action en justice, les chances de succès, les frais de recouvrement prévus, les motifs justifiant la poursuite ou l'arrêt

des procédures après les dépositions, ainsi que le règlement final du recouvrement et les sommes radiées.

Constatation – Problème majeur

Responsables de l'intervention – Directeur de groupe, CARD et directeur, Recouvrements

Date d'échéance – Toutes les mesures doivent être mises en œuvre d'ici le deuxième trimestre 2012

7. Contrôles de surveillance

Nous savons que le CRS et le système de gestion des dettes (DM) comportent des fonctionnalités de rapport pouvant faciliter la surveillance des activités de base de CARD. Toutefois, ces rapports ne sont pas produits ni utilisés à des fins d'analyse. Il n'y a donc pas de surveillance générale du rendement exercée à l'échelle du portefeuille. Par exemple, il n'y a pas de contrôle exercé sur les dossiers d'indemnités versées ouverts depuis un certain temps afin de faciliter le suivi des mesures et des décisions de recouvrement; les recouvrements et frais moyens ne font pas l'objet de contrôle et il n'y a pas non plus de contrôle sur les refus de demandes d'indemnité afin d'assurer l'uniformité du traitement. Nous avons recommandé aux responsables d'envisager l'utilisation des fonctions de rapport de CRS et de DM pour améliorer les capacités de surveillance générale des activités critiques de gestion des indemnités et des recouvrements. Dans la foulée de cette recommandation, la direction a commencé à travailler à l'instauration d'un bulletin de performance et d'un processus d'examen.

Constatation – Problème majeur

Responsable de l'intervention – Directeur de groupe, CARD

Date d'échéance – Toutes les mesures doivent être mises en œuvre d'ici le quatrième trimestre 2011

8. Autorisation expresse des demandes (EXPROG)

En 2010, le montant de 756 indemnités versées était inférieur à 5 000 CAD, pour un total de 1,4 M CAD ou 1 % du total des indemnités versées. En raison de la faible valeur de ces demandes et de leur grand nombre, on a configuré le CRS pour qu'il effectue des contrôles de validation sur certains champs et autorise automatiquement le paiement si la validation réussissait. C'est ce qu'on appelle couramment le processus d'autorisation expresse des demandes ou EXPROG. À l'heure actuelle, une demande doit traverser 43 filtres ou contrôles de validation avant d'être approuvée pour paiement automatique. Le grand nombre de filtres fait

en sorte qu'une proportion élevée de demandes sont rejetées (38 %). En théorie, toutes les demandes rejetées de la filière EXPROG doivent faire l'objet d'une vérification avant que le paiement ne soit autorisé. Toutefois, en raison du volume important de rejets, cela n'est pas toujours le cas, et souvent, lorsque la vérification a lieu, elle n'est pas uniforme. Par ailleurs, l'Équipe CARD doit procéder à une vérification à toutes les 30 demandes d'indemnité d'une même source traitées par EXPROG et à toutes les 8 indemnités accordées à un même titulaire de police. Ce mécanisme de contrôle aléatoire n'est pas appliqué de manière uniforme en raison du grand volume de demandes rejetées. Nous avons donc recommandé de réévaluer la méthode de traitement des indemnités d'une valeur inférieure à 5 000 \$, ce qui suppose l'évaluation de la pertinence des filtres appliqués en cascade dans EXPROG en vue d'éliminer ceux qui n'ajoutent pas de valeur au processus. Il faudrait également considérer la mise en place d'une liste de contrôle pour effectuer des vérifications aléatoires ainsi que des vérifications des demandes refusées pour assurer la conformité. Les résultats des vérifications aléatoires devraient en outre faire l'objet d'un suivi pour savoir si la fréquence d'échantillonnage est appropriée.

Constatation – Problème majeur

Responsables de l'intervention – Directeur de groupe, CARD et directeur, Indemnisations en collaboration avec le directeur de groupe, Prestation de solutions d'affaires

Date d'échéance – Toutes les mesures doivent être mises en œuvre d'ici le premier trimestre 2012

9. Pratiques ayant des répercussions sur la délégation de pouvoir (DOA)

Nous avons relevé au cours de nos travaux l'existence d'un certain nombre de pratiques qui semblent contrevenir à l'esprit de la politique sur la délégation de pouvoir de la Société. La fonctionnalité du CRS qui permet à une personne détenant la délégation de pouvoir de préapprouver un montant forfaitaire au titre des frais de recouvrement des indemnités. Ce processus d'autorisation d'une dépense plafonnée contourne en fait l'esprit de la politique de délégation de pouvoir en supprimant l'examen du bien-fondé des dépenses incluses sous le parapluie du plafond autorisé. De plus, la personne qui enregistre la dépense procède également à son autorisation. Le CRS permet également à des utilisateurs de prendre l'identité d'une autre personne pour remplir la fonction d'autorisation par délégation de pouvoir. Dans la plupart des cas, cette pratique constitue un moyen de contourner les règles de la hiérarchie de la délégation de pouvoir qui empêchent une personne d'approuver des transactions d'un montant inférieur à la limite d'autorisation qui lui est déléguée. De plus, si le titulaire d'une police soumet une demande d'indemnisation pour des sinistres survenus au cours de plus de deux années de couverture et que la police prévoit une franchise, le montant global du sinistre est divisé entre deux ou trois demandes. Non seulement cela complique-t-il le traitement des demandes, mais cela a pour effet d'abaisser le seuil d'autorisation en vertu de la délégation de pouvoir au montant de chaque demande plutôt que sur la valeur globale du sinistre. Par ailleurs,

plusieurs demandes d'indemnisation concurrentes en vertu d'une même police pour le compte de différents acheteurs peuvent être approuvées sur une base individuelle.

Nous avons recommandé à la direction d'envisager d'éliminer le mode d'approbation par poste de dépenses plafonnées. La structure de la table des délégations de pouvoir du CRS devrait être modifiée pour permettre aux utilisateurs d'approuver les demandes d'indemnisation d'une valeur de 1 \$ jusqu'à la limite de leur pouvoir d'autorisation délégué afin d'éliminer l'emprunt d'identité de niveaux d'approbation inférieurs. Il faudrait également évaluer la pertinence de mettre fin au fractionnement des demandes d'indemnisation pour éviter le déclenchement des franchises sur deux ou plusieurs années de couverture pour une seule demande. En dernier lieu, nous avons aussi recommandé de fonder l'approbation de demandes concurrentes soumises par un même titulaire sur la valeur globale des sinistres.

Constatation – Problème majeur

Responsables de l'intervention – Directeur de groupe, CARD en collaboration avec le directeur de groupe, Prestation de solutions d'affaires

Date d'échéance – Toutes les mesures doivent être mises en œuvre d'ici le premier trimestre 2012

10. Limites des systèmes informatiques

Le CRS n'est pas configuré pour recevoir des données de Globex au sujet des primes d'assurance impayées par les titulaires de police. Il incombe donc au directeur, Indemnisations (CSM) de faire une vérification manuellement dans Globex pour trouver si le titulaire auquel une indemnité est accordée a des primes en souffrance, et déduire le total des sommes en question du montant de l'indemnité. Le système comporte toutefois des fonctions d'extraction automatique de certaines données pertinentes dont : la date de recevabilité des indemnités, la limite de crédit acheteur, les volumes de déclaration, le ratio de coassurance et la limite de responsabilité de la police. Dans chaque cas toutefois, le CSM peut remplacer les données générées par le CRS, et aucune trace des suppressions n'est conservée automatiquement. Le seul mécanisme de suivi existant est l'autodéclaration des suppressions par les CSM à leur supérieur. Nos travaux nous ont démontré que le CRS était bâti autour des besoins de l'assurance comptes clients (ARI) et qu'il ne se prêtait pas bien au traitement des indemnisations et des recouvrements des produits d'assurance et de cautionnement de contrats (CIB). Par ailleurs, il n'est pas possible d'émettre des paiements nets aux titulaires de police, ce qui occasionne des frais administratifs additionnels pour EDC et les assurés. Finalement, les comptes des titulaires de police sont incomplets, car ils ne reflètent pas les transactions liées de traitement des indemnités et des recouvrements.

La configuration du système de gestion des dettes (DM) ne permet pas le suivi des opérations de traitement des indemnités et des recouvrements liées aux obligations du financement au titre du commerce extérieur (TFO) et de l'assurance risque politique (PRI). Ce suivi doit être effectué manuellement par les équipes de souscription responsables.

Nous avons recommandé d'étudier la faisabilité d'apporter des modifications au CRS pour ajouter ou autoriser une piste de suivi interrogeable sur les transactions couvrant toutes les données relatives aux polices qui proviennent d'autres systèmes et les suppressions de ces informations, la vérification en ligne des primes payées avant le versement des indemnités accordées et l'émission de paiements nets aux titulaires de police. Nous avons également recommandé d'inclure les transactions CARD dans la portée du projet de gestion de la trésorerie, recommandation qui a été acceptée par la direction. En dernier lieu, nous avons recommandé à la direction d'explorer la possibilité d'utiliser le système DM pour tous les produits d'assurance. Dans l'intervalle, tous les dossiers liés aux demandes d'indemnisation qui se trouvent entre les mains des équipes de souscription devraient être transférés à l'équipe CARD.

Constatation – Problème modéré

Responsables de l'intervention – Directeur de groupe, CARD en collaboration avec le directeur de groupe, Prestation de solutions d'affaires

Date d'échéance – Toutes les mesures doivent être mises en œuvre d'ici le deuxième trimestre 2012

Conclusion

Les constatations et les recommandations de la vérification ont été communiquées à la direction. Celle-ci les a acceptées et a élaboré des plans d'action dont la mise en œuvre devrait se faire au plus tard au deuxième trimestre de 2012.

Nous tenons à remercier la direction de son soutien tout au long de la vérification.