



Bulletin de l'Institut des vérificateurs internes - Section de Québec • www.iviq.org
volume 29, numéro 1 • décembre 2003



MOT DU PRÉSIDENT

À vos marques, soyez prêts ...

Nous voici déjà aux Fêtes et à constater encore combien cette année a passé vite. C'est aussi l'occasion de retrouver nos « marques » auprès des nôtres et de profiter un peu – mais pas trop – de la vie!



Les changements constants dans le monde de la gouvernance amène aussi la vérification interne à recentrer constamment son action. La fin des années 90 a conduit la profession à se redéfinir et à adopter de nouvelles normes. Nous avons alors assisté à un changement de paradigme. Notamment, la gestion du risque est devenue un incontournable alors qu'auparavant, nous nous concentrions plutôt sur le contrôle. Aussi, le volet conseil de notre fonction a été mis de l'avant comme une nouvelle panacée dans la quête de valeur ajoutée.

Voilà que tous ces scandales financiers viennent changer de nouveau la donne. Aux États-Unis, la Loi Sarbanes-Oxley propulse la responsabilité des administrateurs et dirigeants d'entreprise à un niveau jamais atteint auparavant. Notamment, la certification des contrôles par les dirigeants a un impact majeur chez nos collègues du Sud. On compare les effets à un autre an 2000 avec un échéancier beaucoup plus serré ou encore à l'implantation d'un processus « ISO contrôle » pour toutes les entreprises publiques. Ainsi, plusieurs unités de vérification interne consacrent actuellement toutes leurs ressources à supporter leur organisation à rencontrer les nouvelles exigences. Au Canada, le projet de loi 198 du gouvernement ontarien pourrait prochainement nous affecter. Ce projet de loi et les pouvoirs de réglementation délégués qui y sont prévus devraient entrer en vigueur au cours des prochaines semaines.

SOMMAIRE

Mot du président	1
Mot de l'éditeur	2
Nouveaux membres de l'IVIQ	2
La Loi Sarbanes-Oxley	3
Dîner d'accueil des nouveaux membres	5
Sécurité de l'information	5
Les indicateurs de rendement	6
Résultats du sondage 2002-2003	7
Formation	8
Organisation à risque?	9
Conseil de la Section de Québec	11
Meilleurs vœux des Fêtes	11

Assisterons-nous à un retour du balancier quant au rôle de la vérification interne, c'est-à-dire la prépondérance marquée du volet assurance de notre fonction? Difficile à dire. Plusieurs de nos membres oeuvrant dans le secteur public se sentent probablement moins concernés par ces préoccupations; mais la vérification interne dans ce secteur n'est pas exemptée de défis. La réingénierie de l'État pourrait également conduire à des changements importants.

Ce ne sont pas les défis qui manquent! En ce qui concerne l'Institut des vérificateurs internes – Section de Québec (IVIQ), pour y œuvrer depuis maintenant plusieurs années, je voue une grande admiration envers tous ceux et celles qui y consacrent des énergies. Et avec beaucoup de succès, les huit médailles d'or consécutives obtenues de The Institute of Internal Auditors (IIA) pour la qualité de son administration en témoignent. J'en profite donc pour les remercier à nouveau.

Je persiste toutefois à croire que nous ne réussissons pas à en faire assez. Notamment, nos ressources et notre mode d'organisation ne nous permettent pas d'être entendus et d'exercer notre influence auprès des décideurs comme nous devrions l'être. Je me permets donc à l'occasion de caresser et de partager un projet qu'est celui de regrouper la vérification interne francophone du Québec. Cette idée circule depuis quelques temps et je crois personnellement que c'est une voie que nous devrions explorer davantage.

Je vous souhaite un joyeux temps des Fêtes!

Votre président,

Clément Clément, CA, CIA

*Vice-président à la vérification interne et à la conformité
Desjardins Sécurité financière*



Ça bouge à l'IVIQ !

Décidément, beaucoup de choses bougent à l'IVIQ, notamment au niveau des communications et plus particulièrement du journal d'information L'info-VI.



Après une année d'absence, le journal L'info-VI vous revient avec plusieurs nouveautés. Sa page couverture est modifiée, les articles de fond sont plus nombreux ainsi que les nouvelles de votre association. Aussi, nous présentons des résumés et les faits

saillants de nos formations et de nos conférences. En plus, vous aurez la chance de lire, sous forme de capsule d'information, quelques « potins » de la famille des vérificateurs internes ainsi que des nouvelles d'ici et d'ailleurs.

Dans ce numéro, nous vous présentons le mot du président de l'IVIQ, M. Clément, un message de votre

éditeur ainsi que des articles sur des sujets d'actualité. Vous pourrez donc en savoir plus long sur les meilleures pratiques en sécurité informatique, la Loi Sarbanes-Oxley et la vérification interne canadienne ainsi que les indicateurs de rendement dans l'entreprise. De plus, nous vous proposons une réflexion sur les risques éthique et fraude dans les organisations. Également, vous retrouverez des résumés d'activités dont le cours sur la vérification interne et le dîner d'accueil des nouveaux membres de même que le résultat du sondage de juin dernier. Le tout se complète par la liste des nouveaux membres et celle des membres du conseil d'administration de votre association.

La nouvelle équipe du journal, formant le comité du marketing et des communications, se dévoue pour vous offrir un journal transformé. Elle est composée d'un éditeur (le soussigné), de deux collaboratrices engagées, Mmes Chantal Talbot et Brigitte Samson, responsables de la révision des textes et de la coordination, et de conseillers techniques, soit MM. Michel Rousseau notre « webmestre », Marc

Bergeron, responsable de la production du rapport annuel de l'IVIQ et Clément Clément, président de l'IVIQ.

Afin d'améliorer le contenu du journal, nous comptons sur la collaboration des membres pour le rendre encore plus intéressant, soit en nous fournissant des articles, des photos, des nouvelles, des récits d'événements qui méritent d'être soulignés ou autres sujets pertinents.

Je vous remercie de votre attention et vous souhaite une bonne lecture.

Pour terminer, je profite de cette occasion pour vous souhaiter de très Joyeuses Fêtes avec vos familles et vos amis.

Votre éditeur,

Yves Bilodeau
Membre du comité du marketing
et des communications

NOUVEAUX MEMBRES

Bienvenue aux nouveaux membres de l'IVIQ

Nom	Organisme
Allard, Gaétan	Ministère de la Culture et des Communications
Auclair, Michel	Ministère du Revenu
Beaudoin, Jean-Yves	Ministère de l'Éducation
Belmathan, Housna	Ministère du Revenu
Charland, Marielle	Secrétariat du Conseil du trésor
Dumais, Michel	TELUS (Rimouski)
Gravel, Gilles	Lemieux Nolet
Leclair, Pierre	Sécurité publique
Lesage, Jean-François	Ministère de la Justice
Massou, Sélim	Société d'habitation du Québec
Mathieu, Renée	Commission de la santé et de la sécurité au travail
Moreau, Michel	Régie de l'assurance maladie du Québec
Néron, Isabelle	Ministère des Ressources naturelles, Faune et Parcs
Ouellet, Normand	Régie de l'assurance maladie du Québec
Paradis, Lucie	Ministère des Transports
Roussy, Mélanie	Ministère de l'Éducation
Souayah, Noureddide	Ministère des Ressources naturelles, Faune et Parcs
Tremblay, Annie	Société de l'assurance automobile du Québec

SAVIEZ-VOUS QUE...

M. Michel Rousseau, consultant, membre du Comité du marketing et des communications de l'IVIQ, s'occupe de notre site web depuis quelques années. Michel est toujours à l'affût des bonnes pratiques dans ce domaine. Dans la foulée des changements amorcés par notre association, il nous a proposé des changements majeurs. En consultant l'adresse www.iviq.org, on peut constater les résultats. Bravo Michel et merci pour ce beau travail!

Les membres du Comité du développement professionnel et formation de l'IVIQ, présidé par M. Pascal Thibault, CA, évalue présentement les façons de faire en matière de formation pour les membres. Le comité s'est associé à un autre partenaire, l'ICCA, en plus des partenaires habituels (IVIM, APVCSI, IFACI, CRVI), dans la promotion des cours offerts par l'IVIQ. Plusieurs projets sont sur la planche à dessin et vous seront communiqués par le biais du site web de l'IVIQ ou de votre journal. À suivre...

La Loi Sarbanes-Oxley et la vérification interne canadienne

Le début des années 2000 a été caractérisé par une série de scandales financiers, ou ce que certains observateurs décrivent comme la « tempête du siècle ». Bien que certains scandales financiers aient fait la manchette, les autorités régulatrices



n'ont pas tardé à reconnaître que cette débâcle ne mettait pas uniquement en lumière des cas pathologiques, mais témoignait également de l'existence de problèmes systémiques majeurs sur plusieurs fronts dont : la gouvernance d'entreprise, les normes de comptabilité, le travail de vérification, le contrôle interne, les régimes de rémunération des dirigeants et les intermédiaires financiers tels que les banquiers et les analystes. C'est dans ce contexte que le Congrès des États-Unis a adopté le *Public Company Accounting Reform and Investor Protection Act of 2002*,

communément appelé la **Loi Sarbanes-Oxley**, pour tenter de remédier à ces problèmes et de restaurer la confiance du public⁽¹⁾.

Cet article présente les principales dispositions de la loi pertinentes pour les vérificateurs et discute de ses implications pour les vérificateurs internes canadiens. Il accompagne les diapositives d'une communication sur le sujet lors du dîner des nouveaux membres de l'IVIQ le 30 septembre 2003.

LA PORTÉE DE LA LOI SARBANES-OXLEY

Bien que cette loi ait été adoptée aux États-Unis, elle a un impact dans d'autres pays dont le Canada, car elle s'applique à toutes les sociétés inscrites à une bourse aux États-Unis. Comme plusieurs sociétés canadiennes sont inscrites à de telles bourses, elles doivent s'y conformer. La **Loi Sarbanes-Oxley** a aussi un impact sur les autres sociétés canadiennes, car elle sert de modèle aux modifications à la réglementation qui sont proposées au Canada. En effet, les régulateurs veulent des dispositions similaires pour renforcer la confiance des investisseurs canadiens et obtenir certaines exemptions à l'application de la **Loi Sarbanes-Oxley** pour les sociétés et vérificateurs canadiens. Finalement, plusieurs règles de la loi constituent maintenant des pratiques exemplaires et sont appliquées volontairement par des entités privées ou gouvernementales.

LES DISPOSITIONS DE LA LOI PERTINENTES À LA VÉRIFICATION INTERNE

La normalisation et la surveillance de la profession comptable

La **Loi Sarbanes-Oxley** a créé le *Public Company Accounting Oversight Board* (PCAOB). Cet organisme indépendant a la responsabilité d'enregistrer les cabinets, d'adopter les normes de vérification, de contrôle de la qualité, de déontologie et d'indépendance. De plus, il est responsable d'effectuer l'inspection professionnelle, d'enquêter sur les cabinets soupçonnés d'avoir enfreint les règles et d'imposer des sanctions.

La création du PCAOB et sa prise en charge de la normalisation, l'inspection professionnelle et la discipline constituent un changement important dans le mode de réglementation de la profession comptable aux États-Unis. En effet, dans le passé, l'autoréglementation par la profession comptable était le mode prédominant. Ainsi, c'était l'*American Institute of Certified Public Accountants* qui avait ces responsabilités avant l'adoption de la **Loi Sarbanes-Oxley**.

L'indépendance du vérificateur

La **Loi Sarbanes-Oxley** a aussi modifié les règles de la SEC relativement à l'indépendance. Ainsi, la loi a allongé la liste des interdictions concernant les autres services que peut fournir le vérificateur à ses clients de vérification. Ainsi, la prestation de services de préparation des états financiers et de tenue de comptes, d'évaluation, actuariels, de conception ou implantation de système informatique, de vérification interne, juridiques, de recrutement et en finance d'entreprise est maintenant interdite. Seule la prestation de services de fiscalité et de contrôle interne aux clients de vérification ne fait pas l'objet d'une interdiction spécifique. De plus, la loi exige que le comité de vérification d'une société autorise au préalable la prestation de tout autre service non interdit et la rotation des associés responsables de mission tous les cinq ans.

Le comité de vérification

La **Loi Sarbanes-Oxley** traite de la composition, des responsabilités et des ressources du comité de vérification. En ce qui concerne la composition, la loi exige que tous les membres du comité soient indépendants et possèdent des compétences financières. De plus, le comité doit divulguer si au moins un de ses membres est un expert financier et, dans la négative, indiquer pourquoi ce n'est pas le cas. La loi établit les responsabilités suivantes pour le comité de vérification : sélectionner le vérificateur indépendant, en retenir les services et le superviser, la mise en place de méthodes de traitement des plaintes concernant des questions de comptabilité, ou de contrôles comptables internes, ou de vérification. Finalement, la loi oblige la société à fournir au comité le financement nécessaire pour les honoraires de vérification et engager des conseillers indépendants lorsque nécessaire.

La haute direction

La loi oblige le chef de la direction et le chef des finances à produire une attestation de l'information financière et autre que contiennent les rapports annuels et trimestriels. De plus, ils doivent produire une attestation de leur responsabilité relative à l'établissement et au maintien de contrôles en matière d'information financière et en ce qui concerne leur efficacité. Cette attestation du contrôle interne doit être incluse dans le rapport annuel et certifié par le vérificateur externe. Finalement, la société doit divulguer si elle a adopté un code de déontologie pour ses cadres financiers supérieurs et décrire ses principales exigences.

LA SITUATION AU CANADA

Malgré l'absence de scandales de l'envergure d'Enron et de Worldcom, les divers organismes régulateurs canadiens ont réagi rapidement pour restaurer la confiance du public et s'assurer que les marchés canadiens soient aussi bien protégés que les marchés financiers des États-Unis.

En juillet 2002, les organismes de réglementation du commerce des valeurs mobilières de tout le Canada, le Bureau du surintendant des institutions financières et l'Institut canadien des comptables agréés annonçaient la création du Conseil canadien sur la reddition de comptes (CCRC)⁽²⁾. Tout comme le PCAOB États-Unis, le CCRC est chargé de contrôler la qualité et l'intégrité des vérifications des sociétés ouvertes. À la différence du PCAOB, il n'est pas responsable de l'établissement des normes de vérification, il ne relève pas d'un organisme fédéral comme la *Securities and Exchange Commission*, et jusqu'à aujourd'hui, il n'a pas de fondement législatif. Ainsi, l'appartenance au CCRC se fait sur une base volontaire.

(suite en page suivante)

La Loi Sarbanes-Oxley (suite)

Le projet des autorités canadiennes en valeurs mobilières sur la surveillance des vérificateurs corrige cette situation en lui donnant un fondement législatif et obligeant les cabinets à y participer⁽³⁾.

Au regard de l'indépendance, le Comité sur l'intérêt public et l'intégrité (CIPI) de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) a rendu publique une nouvelle norme canadienne en matière d'indépendance en octobre 2003⁽⁴⁾. Cette norme intègre les mêmes interdictions que la **Loi Sarbanes-Oxley** pour les sociétés cotées à la bourse. Cependant, pour tenir compte du coût plus élevé de ces mesures pour les petites sociétés cotées, ces interdictions ne s'appliquent pas si la capitalisation boursière et l'actif total de la société cotée s'élèvent à moins de 10 000 000 \$.

L'été dernier, les autorités canadiennes en valeurs mobilières ont déposé des projets de règlement sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires et le comité de vérification⁽⁵⁾. Ces projets introduisent des mesures similaires à celles de la **Loi Sarbanes-Oxley**. Toutefois, contrairement à la **Loi Sarbanes-Oxley**, le projet de règlement ne rend pas obligatoire la présence au sein du comité de vérification d'un expert financier. Les autorités considèrent que certains émetteurs pourraient éprouver des difficultés à nommer des experts financiers à leur comité de vérification. Les règles prévoient plutôt que les entreprises divulguent le nom de l'expert financier ou, si le comité n'en comprend pas, qu'elles l'indiquent et expliquent pourquoi. De plus, le projet de règlement ne rend pas obligatoire la certification de l'attestation de la direction par son vérificateur.

Après consultation, ces règlements seront adoptés par toutes les provinces et tous les territoires canadiens, sauf la Colombie-Britannique⁽⁶⁾. La *British Columbia Securities Commission* (BCSC) n'est pas d'accord avec l'approche proposée qui consiste à établir des règles détaillées. La BCSC propose plutôt une démarche fondée sur des principes et la divulgation d'information. Selon la BCSC, les pressions du marché et les risques de poursuite sont des incitatifs suffisants pour que les entreprises se gouvernent de façon adéquate⁽⁷⁾.

L'incidence des réformes sur la vérification interne

Bien qu'aucune des règles de la **Loi Sarbanes-Oxley** et des réformes des marchés financiers canadiens ne portent sur la vérification interne, trois aspects de ces réformes touchent indirectement la vérification interne.

Emphase accrue sur l'indépendance des vérificateurs externes

Les réformes apportées par les divers organismes mettent l'emphase sur l'indépendance des vérificateurs externes et les menaces à l'indépendance causées par les services conseils offerts par les vérificateurs externes. Il est fort probable qu'un jour, les organismes de réglementation se posent les mêmes interrogations quant aux menaces occasionnées par la prestation de services conseils par les vérificateurs internes. Déjà, aux États-Unis, des pressions sont exercées pour interdire l'offre de ces services par les vérificateurs des organismes gouvernementaux.

Responsabilité accrue pour les comités de vérification

Les nouvelles responsabilités du comité de vérification en ce qui concerne la vérification externe et les méthodes de traitement des plaintes constituent des opportunités pour la vérification interne. Par exemple, la vérification interne peut aider le comité dans la préparation des appels d'offre de services de vérification externe et l'appréciation des soumissions reçues. Elle peut aussi aider le comité dans son évaluation du travail, de l'indépendance et des honoraires de vérification externe. Cette aide peut prendre la forme de conseils, de formation et d'appréciation.

Attestation par la haute direction de l'information financière et du contrôle interne

L'obligation pour la haute direction d'attester de la conception et du fonctionnement des contrôles internes ayant trait à la publication de l'information financière a augmenté l'importance des contrôles financiers pour les sociétés cotées. On peut donc s'attendre à ce que la vérification des contrôles comptables prenne une place plus importante dans les programmes de vérification interne de ces sociétés.

En ce qui concerne le système de publication de l'information financière, la vérification interne peut aider à la conception initiale, participer au comité de publication et apprécier les contrôles et méthodes en matière de publication d'information. Pour le contrôle interne, la vérification peut participer à la conception et la mise en oeuvre du programme d'évaluation des contrôles internes relatifs à l'information financière de la société et à l'évaluation de l'efficacité des contrôles et méthodes que la direction utilise pour supporter son attestation. Les modalités pratiques d'application des normes pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'IIA no. 2120.A1-1 et A1-3 décrivent les divers services que la vérification peut rendre relativement aux attestations de la direction exigées par la **Loi Sarbanes-Oxley**⁽⁸⁾.

Jean Bédard, Ph.D., CA,

Professeur titulaire

Département des sciences comptables, Université Laval

- (1) Sarbanes-Oxley Act of 2002, Pub. L. 107-204, 116 Stat. 745 (2002), [en ligne], <http://www.law.uic.edu/CCL/SDact/toc.html>, (2003-11-26).
- (2) <http://www.cpab-ccrc.ca/dynamic.php?first=&second=&third=&language=French>.
- (3) CVMQ, Projet de Règlement 52-108 sur la surveillance des vérificateurs, 2003, [en ligne], <http://www.cvmq.com/Upload/bulletin/v34n25s05.pdf>, (2003-11-24).
- (4) INSTITUT CANADIEN DES COMPTABLES AGRÉÉS, Nouvelle norme sur l'indépendance, 2003, [en ligne], http://www.icca.ca/index.cfm/ci_id/7755/la_id/2.htm, (2003-11-26).
- (5) CVMQ, Projet de Règlement 52-109 sur l'attestation de l'information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des sociétés, 2003, [en ligne], <http://www.cvmq.com/Upload/bulletin/v34n25s06.pdf>, (2003-11-26) et CVMQ, Projet de Règlement 52-110 sur le comité de vérification, 2003, <http://www.cvmq.com/Upload/bulletin/v34n25s07.pdf>, (2003-11-26).
- (6) Les commentaires reçus sur ces projets sont disponibles en ligne http://www.osc.gov.on.ca/en/Regulation/Rulemaking/Rules/rule_52-110_20030729_comments.htm, http://www.osc.gov.on.ca/en/Regulation/Rulemaking/Rules/rule_52-108_20030820_comments.htm http://www.osc.gov.on.ca/en/Regulation/Rulemaking/Rules/rule_52-109_20030820_comments.htm (2003-11-26).
- (7) BCSC comments on Multilateral Instruments 52-108, 52-109, 52-110 and the OSC's cost-benefit analysis, 2003, [en ligne], http://www.bcsc.bc.ca/Publications/Hyndman_OSC.pdf, (2003-11-26).
- (8) Practice Advisory 2120.A1-1: Assessing and Reporting on Control Processes for additional guidance, Practice Advisory 2120.A1-3, Internal Audit's Role in Quarterly Financial Reporting, Disclosures, and Management Certifications, [en ligne], http://www.theiia.org/ia/index.cfm?doc_id=73.



? SAVIEZ-VOUS QUE...

Notre site est consulté par des organismes nationaux et internationaux à la recherche de textes, d'articles déjà parus sur notre site web, de conférences déjà prononcées lors de colloques ou d'événements importants que nous avons réalisés (exemples : le FMI, l'IVIM, l'IFACI et le Groupe SUNCET).

Dîner d'accueil des nouveaux membres

C'est le 30 septembre 2003, à l'Hôtel Delta de Québec, qu'a eu lieu la première activité prévue à la programmation des activités de l'IVIQ. Fidèles à leurs bonnes habitudes, le président l'IVIQ, les membres du conseil d'administration, les membres actuels et leurs distingués invités ont accueilli, au sein de l'association, les dix-huit nouveaux membres inscrits sur notre liste depuis septembre 2002. Ces nouveaux membres furent officiellement présentés à ce dîner qui regroupait 80 participants.

Monsieur Clément Clément a profité de cette première manifestation pour présenter notre association professionnelle sur les plans local et international. Fort de son expérience au sein de l'IVIQ, M. Clément a parlé de la mission de notre association, de ses orientations stratégiques et des services que la Section de Québec de l'IIA offre à ses membres, par le biais de ses divers comités.

De plus, pour le bénéfice des nouveaux membres, il a fait un bref survol des faits saillants qui caractérisent notre association, l'IIA. Parmi les sujets abordés, en voici quelques-uns :

- Quelques dates mémorables et des chiffres intéressants à retenir :

	IIA	IVIQ
Date de création :	1 941	1 975
Membres actuels :	87 000	211
Chapitres et instituts affiliés : 230 (50 % en Amérique du Nord et 50 % dans le reste du monde.)		

- Concernant l'IIA, une invitation est lancée afin de naviguer sur le site Internet www.theia.org pour obtenir des références et de la documentation sur les normes de vérification interne, ainsi que de l'information sur les certifications offertes, les publications, les conférences et autres activités de développement professionnel.
- À propos de l'IVIQ, il ne faut pas passer sous silence l'honneur que le chapitre se mérite depuis près de dix ans, soit la distinction OR du "Chapter Achievement Program" de l'IIA, et bien sûr ses orientations stratégiques :
 - élargir la gamme des outils de formation et de perfectionnement pour les membres;
 - susciter l'intérêt envers la profession afin d'assurer la relève;
 - faire converger les forces travaillant au développement de la fonction vérification interne.

Comme c'est la coutume, nous avons eu le privilège d'accueillir pour cet événement un conférencier de marque très connu, tant sur le plan local, régional, qu'international, soit le professeur Jean Bédard, Ph.D., CA, de l'Université Laval.

Monsieur Bédard a choisi de nous présenter un sujet d'actualité « La Loi Sarbanes-Oxley ». Comme il sait si bien le faire et à cause du peu de temps dont il disposait, M. Bédard a fait le tour de la question en quelque vingt minutes. D'ailleurs, cette présentation est disponible sur le site web de l'IVIQ.

En terminant, nous vous invitons fortement à lire le texte synthèse sur la SOX, préparé M. Bédard, qui est publié dans ce numéro. L'article présente les principales dispositions de la loi et les implications pertinentes au vérificateur interne canadien.

Merci à M. Bédard de faire profiter les vérificateurs de Québec de ses heures de recherche et de synthèse.

Un grand merci à tous les participants à ce dîner d'accueil.



LES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Le courrier électronique est un moyen de communication essentiel qu'une entreprise met à la disposition de ses employés. Son usage au travail doit être réservé avant tout à des fins d'affaires et, en ce sens, distinct de celui que l'on peut en faire à la maison avec un ordinateur personnel. Les bonnes pratiques d'utilisation du courrier électronique en milieu de travail indiquent qu'un employé doit notamment éviter :

- de transmettre des informations pouvant affecter négativement la perception publique de l'entreprise ou nuire à ses activités;
- d'acheminer des blagues, des messages à la chaîne, des jeux, des images ou des vidéos pornographiques ou du matériel de nature inappropriée;
- de procéder à de la sollicitation ou à du harcèlement;
- d'en faire un usage personnel pouvant affecter le cours normal des affaires;
- d'effectuer un envoi massif de messages sans autorisation préalable;
- d'emmagasiné dans sa messagerie électronique des documents produits à l'aide d'applications bureautiques (ex. : documents Word, Excel, PowerPoint);
- de répondre directement à du courrier indésirable (junk mail);
- d'acheminer au sein de l'entreprise des avertissements de virus souvent non fondés;
- de transmettre à l'externe de l'information de nature confidentielle ou stratégique sans utiliser un mécanisme de protection adéquat (ex.: document protégé par mot de passe).

Précisons qu'à des fins de sécurité, tout employeur peut surveiller l'utilisation que font ses employés du courrier électronique et prendre connaissance, au besoin, du contenu de certains messages. Il peut investiguer davantage une situation s'il y a des raisons de croire qu'un employé utilise le courrier électronique de façon abusive ou inappropriée.

En résumé, retenons que l'on doit se servir du courrier électronique au travail de manière responsable en étant conscient que nos actions peuvent affecter l'image de l'organisation ou nuire au bon déroulement de ses activités. Il faut donc faire preuve de discernement et comprendre qu'il peut entraîner des gains ou des pertes de productivité importants selon son utilisation. Il n'en tient qu'à nous!

Carl Laliberté, CA, CIA, CISA, CISSP, CBM
 Membre de l'IVIQ
 Vice-président à la vérification interne
 Desjardins Groupe d'assurances générales

Les indicateurs de rendement



Au cours des dernières années, le contexte des administrations publiques a évolué rapidement. Nous avons assisté à la révision de plusieurs structures, processus de gestion et programmes au sein des différents paliers de gouvernement. L'établissement d'un cadre moderne pour la reddition des comptes est devenu une pratique courante où les indicateurs de rendement sont des instruments de mesure indispensables au suivi des opérations et à l'évaluation des résultats.

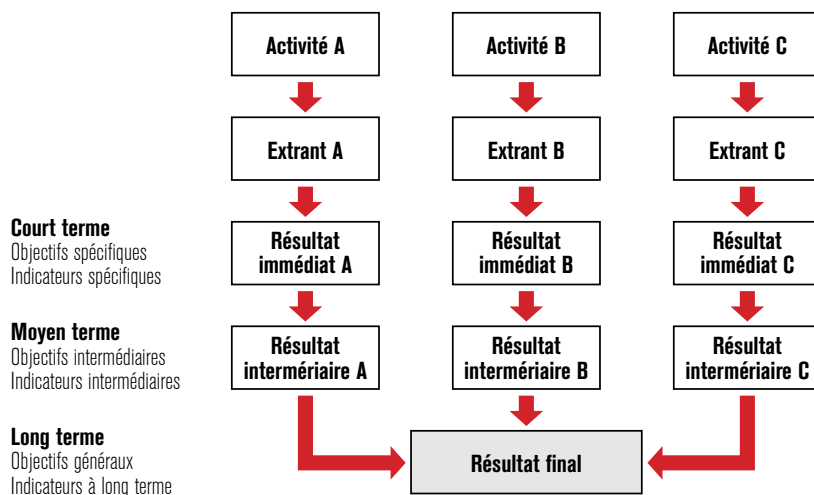
Un indicateur peut être de nature quantitative, c'est-à-dire fondé sur des données objectives ou sur des chiffres, ou de nature qualitative, fondé sur de l'information narrative ou subjective. Il se définit comme un élément, un ensemble d'éléments d'information, un paramètre ou une statistique qui, dans un contexte temporel, renseigne sur un état l'évolution d'un phénomène ou le fonctionnement d'une organisation.

Il est essentiel de connaître ce que l'on cherche à mesurer. Il faut aussi comprendre qu'un indicateur se définit par rapport à un concept ou traduit un concept que l'on souhaite mesurer. Malgré le fait que l'indicateur fournisse des résultats statiques à un moment précis de l'exercice, il ne saurait être considéré de manière isolée. Les principaux critères dont il faut tenir compte au moment du choix des indicateurs sont la fiabilité, la validité, la crédibilité, la pertinence et la précision. Il faut également s'assurer de la disponibilité de l'information de gestion et de son accessibilité au regard des coûts de collecte et de traitement. En outre, l'indicateur doit être compris par toute l'organisation.

Pour mesurer les résultats d'une activité gouvernementale ou d'évaluer le coût de revient des programmes, rappelons-nous que l'évaluation des résultats n'est pas une activité isolée. Elle s'inscrit dans un processus qui débute avec l'établissement d'une politique, d'un programme, d'une planification ou d'une activité qui évolue dans le temps. Donc, pour arriver à mesurer cette valeur, l'une des stratégies à envisager est de définir un modèle logique. Ce modèle peut être représenté par une illustration, un tableau ou un organigramme présentant les liens entre les activités, l'enchaînement des résultats et les résultats finaux d'une politique, d'un

programme ou d'une initiative donnée. En procédant ainsi, l'organisation pourra établir les objectifs selon leur degré d'importance et de façon hiérarchique, autrement dit en distinguant les objectifs généraux, intermédiaires et spécifiques. Il deviendra alors plus facile d'établir des indicateurs à court terme (objectifs spécifiques et intermédiaires) et des indicateurs à long terme (objectif général).

La figure ci-dessous illustre un format possible de modèle logique. L'enchaînement prévu des événements et des activités jusqu'aux résultats finaux est indiqué par les lignes reliant les boîtes.



L'analyse effectuée à partir d'un modèle logique donne des résultats intéressants, puisqu'elle permet à l'organisation de comprendre le continuum des activités, de constater le degré d'amélioration obtenu grâce à ses nouvelles pratiques et d'intervenir de manière graduelle. Ainsi, les membres de l'organisation peuvent s'interroger sur les premiers résultats qu'ils s'attendent d'atteindre en fonction des activités et des extrants. Les indicateurs de rendement permettent alors de vérifier si un extrant a été produit ou si un résultat particulier a été atteint. Dans la mesure où elle bonifie la reddition des comptes, cette façon de procéder pourrait aussi être utile à l'étape de la planification stratégique et être privilégiée dans la préparation des rapports annuels de gestion des ministères et organismes publics.

Annie Tremblay, CGA, Adm.A, BAA, MAP

Vérificatrice interne

Direction de la vérification et des enquêtes

Société de l'assurance automobile du Québec

Administrateur de l'Institut des vérificateurs internes – Section de Québec

SAVIEZ-VOUS QUE...

Monsieur Jean Bédard, Ph.D., CA, membre du conseil d'administration de l'IVIQ, siège comme représentant du Québec au Comité permanent des normes professionnelles de l'IIA. Dernièrement, M. Bédard est allé à Bruxelles discuter avec les autres membres de ce comité sur divers aspects de ces normes. Bravo Jean! Tes cours sur les normes professionnelles sont très appréciés.

Monsieur Bédard, qui est également professeur titulaire au Département des sciences comptables de l'Université Laval, a été invité le 12 novembre 2003 par le Globe and Mail de Toronto pour exprimer son opinion sur l'aide qui devrait être apportée par le milieu académique en matière de gouvernance d'entreprise. Dans l'article du Globe, "Academics should help reforms in governance" de Janet McFarland, journaliste, on a fait également référence à l'étude que Jean a publiée sur l'indépendance des comités de vérification. (globeandmail.com/servlet/ArticleNews/)

Compilation des résultats 2002–2003 (53 répondants)

Questions	N/A	En désaccord		Plus ou moins en accord		En accord
		0	1	2	3	
1. Je serais intéressé à participer à une éventuelle formation CIA?	8	16	9	7	4	7
2. Il y a en ce moment plusieurs initiatives pour publier en français les travaux les plus pertinents de l'IIA. Si le matériel préparatoire m'était offert en français pour la préparation aux examens CIA, cela m'inciterait davantage à obtenir le titre de CIA.	8	15	5	5	4	15
3. Pour l'inscription aux examens CIA, si l'IVIQ contribuait à payer 50 % des frais, cela m'inciterait davantage à tenter d'obtenir le titre CIA.	8	12	9	9	5	9
4. L'IVIQ a comme projet, en partenariat avec d'autres chapitres de son district, de traduire les notes de cours pour la formation de l'IIA « Control Self Assessment » (Autoévaluation des contrôles) afin de donner cette formation en français. Je serais intéressé à suivre ce cours de l'IIA d'une durée de quatre jours s'il était tenu en français au Québec.	1	7	4	7	9	24
5. Je serais intéressé à participer au programme de formation des instructeurs de l'IIA « Train The Trainer » qui me permettrait d'être accrédité comme formateur. Je suivrais le cours en anglais et serais disposé par la suite à donner des cours de l'IIA en français au Québec; notamment celui d'autoévaluation des contrôles.	8	24	7	4	1	6
6. Les activités de l'IVIQ en 2002-2003 ont répondu à mes besoins.	1	1	1	13	23	13
7. L'IVIQ m'a bien informé sur ses activités en 2002-2003.	2	0	1	1	12	35
8. Je consulte régulièrement le site Internet (http://pages.infinit.net/iviq/). Fréquence : en moyenne une fois par mois.	2	5	4	15	10	13
9. Le site Internet est utile et pratique.	3	0	4	10	15	20
10. Je préférerais consulter l'INFO-VI sur format électronique plutôt que sur format papier.	3	5	5	7	8	24
11. L'INFO-VI est utile et pratique et répond à mes besoins.	2	1	3	16	21	8
12. Je considère que l'appellation « auditeur » représente mieux notre profession que celle de « vérificateur ».	2	28	4	5	4	9
13. Je serais intéressé au cours des prochaines années à devenir membre du Conseil d'administration de l'IVIQ.	11	15	7	10	6	3

NOTE : La forme masculine est utilisée dans ce document dans le but unique de l'alléger.

Dans quels domaines souhaiteriez-vous que des activités de formation vous soient offertes au cours de la prochaine année ?

Veillez identifier vos cinq priorités de formation de 1 à 5 (1 étant la plus importante).
Légende : 1 = 5, 2 = 4, 3 = 3, 4 = 2, 5 = 1 et X = 3 (max. : 260).

Nouvelles normes professionnelles	106
Fraude et éthique	81
Analyse des risques	137
Vérification interne fondée sur les risques	117
Méthodes et techniques de vérification (cours de base)	19
Vérification des activités de commerce électronique (« E-SAC »)	50
Vérification informatique et outils de vérification	85
Vérification de la sécurité	60
Rapports de vérification	72
Autres (veuillez préciser) :	
- Cours sur la communication	
- Techniques d'entrevue	
- Autoévaluation des contrôles	

Quels formats d'activités professionnelles vous incitent le plus à y participer?

Veillez cocher vos trois priorités de 1 à 3 (1 étant la plus importante).
Légende : 1 = 3, 2 = 2, 3 = 1 et X = 2 (max. : 156).

Déjeuner-causerie	47
Dîner-causerie sur un sujet particulier	67
Souper-causerie sur un sujet particulier	13
Causerie seulement	19
Causerie sur un sujet particulier, suivie d'un 5 à 7	25
Colloque d'une demi-journée sur un sujet particulier	91
5 à 7 (« social »)	13
Atelier pratique axé sur techniques de vérification de pointe	64
Conférence (une journée)	62
Autres formats (veuillez préciser) :	
- Aucune	

Une formation toujours aussi populaire : le cours de base en vérification interne



Le cours de base en vérification interne est toujours aussi populaire, puisque 21 personnes ont répondu au mois d'août dernier à notre invitation via les sites web de l'Institut des vérificateurs internes – sections de Québec et de Montréal. Sur les 21 inscriptions reçues, 18 personnes se sont présentées au Manoir Montmorency les 2, 3 et 4 septembre 2003.

Je m'occupe de cette activité depuis environ six ans et je crois que c'est le groupe le plus important que nous ayons eu pour cette formation. Cependant, il faut noter que nous n'avons pas offert le cours de base en vérification interne à Québec depuis un petit bout de temps! D'ailleurs, la dernière activité en ce sens s'est tenue en septembre 2002.

Les participants

Ce qui est intéressant dans ce type de formation, c'est le fait de pouvoir joindre des participants de toutes les sphères de l'activité économique. Nous avons accueilli des représentants de la Défense nationale de Québec et de Montréal, de la Banque Nationale, de la compagnie Kruger, de la Sûreté du Québec, de Revenu Québec, du ministère de l'Éducation, des Ressources naturelles, Faune et Parcs, de la Financière agricole du Québec, de l'Université du Québec, de Justice Québec et de la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST).

Comme par le passé, l'IVIQ a retenu les services d'animation de Mme Pauline Blais, CA, CFE, CIA, de la firme Pauline Blais et associés.



Ce que les gens en pensent ?

Il est toujours intéressant de savoir ce que les gens pensent de ce cours. Pour le bénéfice des lecteurs, nous reproduisons quelques commentaires et suggestions recueillis sur les fiches d'évaluation : la qualité de l'enseignement, le contenu du cours, la méthodologie utilisée, les outils pédagogiques, les compétences et le dynamisme de l'animatrice sont des appréciations qui ressortent de façon marquée.

Des commentaires ont été recueillis sur ce qu'ils ont le mieux apprécié du cours. En voici quelques-uns :

- « J'ai bien aimé le déroulement du cours... avec la documentation et les exemples, j'ai sept mois d'expérience, j'aurais aimé le suivre au début de mon contrat. »
- « Les échanges avec les autres participants... une expérience enrichissante. »
- « L'animation était de qualité... les exemples étaient pertinents... les références, de choix. »
- « La formatrice connaissait à fond les sujets. »
- « Elle a su attirer l'intérêt des gens. »
- « Très bon cours... j'ai beaucoup appris. »

Par contre, quelques-uns auraient souhaité qu'il y ait un peu moins de théorie et une meilleure répartition du temps entre chaque thème abordé. Je cite ces quelques commentaires :

- « Le temps accordé à la théorie la première journée m'a moins captivé. »

- « Longs exposés... redondance à certaines reprises. »
- « La difficulté pour moi... des exposés « oral »... parfois on devient moins réceptif. »
- « Le volet informatique m'a moins captivé. »
- « Le respect des « timeline » dans le but d'assimiler le plus d'information. »

Sur un autre point, les participants ont apprécié la formule « tout compris » : les repas, les pauses-café et les facilités du site du Manoir Montmorency. Ils ont surtout apprécié le fait de prendre les repas en groupe et d'échanger sur leur profession et leurs expériences réciproques.

Ces commentaires sont toujours intéressants car ils permettent de faire évoluer le cours et revoir certaines façons de faire le cas échéant.

Cette formation de trois jours répond à un besoin et nous comptons reprendre cette activité aussitôt qu'un nombre suffisant de personnes se manifesteront (12) pour le suivre.

Je tiens à remercier personnellement M. Paul Dion pour son soutien dans l'organisation de ce cours.

Yves Bilodeau

Responsable de cette activité de formation

Administrateur de l'IVIQ

Comité du marketing et des communications

? SAVIEZ-VOUS QUE...

Monsieur Benoit Boivin, FCA, a quitté le ministère de l'Environnement pour occuper le poste de directeur de la vérification et des enquêtes à la SAAQ. Nous lui souhaitons bonne chance dans ses nouvelles fonctions!

Madame Guylaine Berthiaume, directrice de la vérification interne au ministère de l'Éducation et membre du conseil d'administration de l'IVIQ, a quitté ses fonctions pour occuper le poste laissé vacant par M. Benoit Boivin. Bon succès Guylaine!

Monsieur Denis Martin, CPA, CISA, CIA, après un bref séjour au poste de « Vérificateur interne » à l'Université Laval, est retourné travailler en Australie pour l'Université Curtin située dans la ville de Perth. Certains murmurent qu'il reviendra à Québec

prochainement... Bonne chance et au plaisir de se revoir!

Madame France Ouellet, CA, jusqu'à dernièrement vérificatrice interne au ministère de l'Environnement, a été nommée la Vérificatrice interne à l'Université Laval, en remplacement de M. Denis Martin. Elle entrera en poste au début janvier 2004. Il s'agit d'une belle promotion pour Mme Ouellet et d'un beau défi à relever.

Monsieur Richard Gobeil, CA, administrateur de l'IVIQ, a quitté il y a quelques mois ses fonctions à la Direction de la vérification interne au ministère de la Justice pour occuper celles à la Direction de la vérification interne à la CSST. De beaux défis s'offrent à lui. Bonne chance!

Votre organisation est-elle à risque ?

Nous savons tous et toutes que le monde des affaires, le milieu financier et les gouvernements sont exposés à divers risques dans le cadre de leurs activités.



Les cadres de références en matière de gestion du risque et du contrôle et l'abondante littérature dans ce domaine confirment cet énoncé. Je ne passerai pas en revue tous les risques universels d'affaires, puisque cela a déjà fait l'objet d'un

article dans une édition de l'INFO-VI et de la revue AUDIT de l'IFACI. J'axerai davantage cet article sur les risques dont on entend le plus parler ces temps-ci. Je pense notamment aux manquements à l'éthique, aux situations de fraude, aux abus de biens sociaux, aux bris de confidentialité et à l'usurpation d'identité.

Il est donc important pour les dirigeants d'entreprise d'être en contrôle de ces situations car ces risques, s'ils se matérialisent, peuvent engendrer des coûts importants, miner même la crédibilité des institutions et de ses dirigeants, en plus de porter atteinte à l'intégrité physique et morale des personnes. Cela a déjà été vu dans le passé.

Êtes-vous à l'aise avec ces situations dans votre organisation? Avez-vous fait ce qu'il faut pour diminuer les risques? Bref, votre organisation est-elle à risque? Pour vous amener à cette réflexion, les informations qui suivent peuvent vous guider et vous éclairer encore davantage sur le choix à faire.

Des exemples bien réels

La presse écrite et électronique et les sondages de plusieurs cabinets conseils nous révèlent régulièrement des exemples de gaspillage de fonds publics, de dérives de toutes sortes et souvent de fraude dans les organisations.

Il suffit de naviguer sur quelques sites Internet de la presse locale et étrangère et ceux de certaines entreprises de consultation pour nous apercevoir que ces situations n'ont pas de frontières. Les personnes qui sont au centre de ces actes répréhensibles sont des filous ou souvent des personnes à l'emploi de compagnies, qui bénéficient de la confiance de leurs pairs et occupent parfois des postes d'autorité.

Les récents événements survenus au bureau du Commissaire à la vie privée à Ottawa⁽¹⁾, sont révélateurs à ce titre. Une autre situation inquiétante nous a été révélée dernièrement : la découverte dans les ordures, près d'une institution financière de Laval, de documents contenant des renseignements personnels sur plusieurs de ses clients⁽²⁾. Par la suite, il y a eu le vol d'ordinateurs à l'Agence des douanes et de Revenu Canada, à Laval⁽³⁾. En relation avec cet événement, il y a eu l'ouverture frauduleuse d'un compte bancaire au nom d'un citoyen de Québec, victime du vol de ces ordinateurs⁽⁴⁾. Finalement, il y a eu le fait du vol et de la vente de renseignements confidentiels de la banque de données du Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ) par une policière de Trois-Rivières⁽⁵⁾. Toutes ces situations nous éveillent davantage à ces risques et témoignent, sans être alarmistes, de cette triste réalité.

Comment traite-t-on les risques de fraude et de malversation?

La prévention et la détection dans ce genre de situation exigent une grande compétence de la part des divers intervenants. Très souvent, ce sont les facteurs humains qui sont en cause. Ces facteurs, parfois difficiles à cerner, sont influencés entre autres par les valeurs personnelles, sociales et corporatives changeantes, par les nouvelles manières de faire des affaires et par l'évolution rapide des technologies de l'information. Devant une situation aussi complexe, il convient de faire les bonnes choses avec les bonnes ressources pour éviter les embûches.

Pour mieux comprendre, mieux saisir ces dimensions et contrer ces phénomènes, de plus en plus d'entreprises, sauf celles qui disposent d'un service d'investigation et d'enquête, font appel à des spécialistes pour la détection, la prévention et l'enquête en matière de fraude (financière et informatique). Cette approche est importante car le volet d'intervention est très technique et encadré par des normes et des règles strictes de fonctionnement ainsi que le Code civil et le Code pénal entre autres. Parfois, le milieu des affaires fait appel aux services policiers lorsque les fraudes sont importantes, érigées en système ou débordent des actes isolés. Dans d'autres cas, ce sont des intervenants des organismes de réglementation ou des « juricomptables » qui font le travail d'enquête. En est-il de même dans vos organisations respectives?

Qu'en est-il des manquements à l'éthique et au code de déontologie?

Pour traiter de tels cas, il faut comprendre qu'il n'y a pas de formule toute faite. Pour éviter les faux pas, l'entreprise fait souvent appel à des « conseillers en éthique ». Ils interviennent en amont (prévention) et en aval (correction), dans les cas de manquement à l'éthique à la déontologie ou le non-respect des valeurs véhiculées dans l'organisation. L'éthique, comme le marketing ou la finance, pourrait devenir une fonction à part entière. Les « déontologues » apparaissent d'ailleurs de plus en plus dans les organigrammes⁽⁶⁾.

Cette façon de faire est très prudente et démontre comment les organisations responsables ont à cœur de traiter ce phénomène sans cesse croissant. Par contre, on a vu dernièrement dans les médias comment il est difficile de trancher dans les cas où interviennent des gens titulaires de charges publiques et les membres des gouvernements. Des gestes posés peuvent ne pas être contraires à la déontologie mais, sur le plan moral, peuvent être très discutables, voire inacceptables selon le contexte. Il est important de se rappeler que l'application des règles éthiques dans le rôle de l'État ou dans la conduite des affaires est une question de jugement. Rappelons-nous qu'aucun code de conduite ou d'éthique ne peut se substituer au jugement de la personne⁽⁷⁾.

Pour mieux comprendre le risque éthique

Lorsque l'on occupe une fonction de gestionnaire, de contrôleur, de vérificateur interne ou d'enquêteur dans une organisation, il est important de connaître les diverses facettes de l'éthique et des manquements à la déontologie. Il faut être capable de « voir au-delà des chiffres » pour emprunter l'expression de l'ICCA. Il faut savoir regarder entre « les lignes du code » et connaître comment se vivent les questions éthiques dans l'entreprise.

(suite en page suivante)



Votre organisation est-elle à risque? (suite)

Pour mieux comprendre le risque éthique, il est important d'en connaître la définition, les valeurs liées à l'éthique, les conditions favorables à l'éthique et les meilleures pratiques éthiques. La littérature spécialisée sur l'éthique et la déontologie est fort abondante et l'on peut y puiser d'excellentes pistes de réflexion. Ces éléments sont incontournables pour évaluer le risque « éthique » de l'entreprise.

Quiconque a lu les journaux et les revues depuis plus d'un an n'a pu que remarquer l'attention portée aux pratiques d'affaires douteuses, ici comme chez nos voisins du Sud. À la faveur des allégations largement médiatisées sur plusieurs sociétés, la conduite de leurs affaires a été scrutée à la loupe sous les feux accusateurs de la presse écrite et électronique.

Souhaitez-vous être de ces entreprises qui veulent faire la Une des médias? Certainement pas dans ce domaine, n'est-ce pas? Évaluez vos risques et orientez l'action. Plusieurs organisations d'ici et d'ailleurs parviennent à des résultats concluants. Le cas qui suit en est un exemple.

Un modèle d'entreprise éthique

« Mener ses affaires de façon morale n'est peut-être pas le choix le plus avantageux, mais c'est sans aucun doute le choix le plus satisfaisant qui dépasse le profit financier. » (David Wight, gestionnaire chez COSTCO).

L'entreprise COSTCO : ses dirigeants, ses 12 000 gestionnaires ainsi que ses 100 000 employés ont vite compris les bienfaits du respect de l'éthique et de la déontologie dans la maison. Dans cette entreprise d'envergure, l'exemple vient d'en haut et se traduit vers le bas. Pour en arriver à cela, les dirigeants ont grandement tenu compte des facteurs humains dans leur mode de gestion. Les dirigeants ont regardé comment se faisaient les choses dans la boîte et ont évalué la qualité des rapports des personnes entre elles. Pour ce faire, ils ont questionné leurs employés, interviewé leurs fournisseurs et les différents partenaires d'affaires ainsi que leurs actionnaires.

Fort de commentaires et des pistes de réflexions amenés, la direction a établi un code et traduit des valeurs d'entreprise que tout le monde respecte. Les principales valeurs sont : l'honnêteté, la loyauté, la compassion, la fiabilité, la vérité, la responsabilité, le respect, la justice, la tolérance et l'intégrité.

Chez COSTCO, ce code et ces valeurs sont au cœur de l'entreprise. Les gestionnaires suivent une formation sur le leadership solidement fondée sur le code d'éthique de la compagnie. Tous savent qu'ils doivent obéir aux lois et règlements régissant leurs activités. Les gestionnaires doivent se préoccuper des membres (clients) de COSTCO et « bien traiter » les employés, pour utiliser cette expression. Les gestionnaires doivent respecter leurs fournisseurs, les payer à temps. Ces derniers sont des partenaires du succès de l'entreprise.

En ce qui concerne les employés, ils sont rencontrés en groupe et discutent des valeurs de l'entreprise. Tout nouvel employé participe à une séance d'accueil et d'orientation qui inclut le visionnement d'une vidéo sur le code et les valeurs véhiculées dans l'entreprise. Un code leur est alors remis, en plus des explications à l'effet que la démarche s'applique à toutes les décisions et à toutes les actions de toute la société commerciale. En cas de manquement, des procédures sont prévues dans les politiques de la compagnie.

Chez COSTCO, on traite les employés, les fournisseurs, la clientèle et les partenaires avec respect. Résultat : ça marche! Les gens sont loyaux, intègres, respectueux entre eux et dédiés aux clients. Ils aiment travailler pour leur employeur, car le climat de travail est bon et les salaires intéressants. Les chances d'avancement sont multiples et il y a peu de roulement chez le personnel permanent.

Gary Wenet, psychologue et consultant de Seattle, auteur d'ouvrages sur le leadership, souligne dans un article dédié à la morale de l'entreprise qu'il est important de gérer les affaires sur des principes solidement fondés sur le plan moral : « Il est important et sensé, commercialement parlant, de trouver au sommet d'une entreprise une force éthique marquée, un solide ensemble de valeurs sur lequel le reste sera bâti. »

L'entreprise COSTCO, un bel exemple à suivre... pourriez-vous en faire de même dans votre organisation?

Yves Bilodeau
Administrateur de l'IVIQ
Membre du comité du marketing
et des communications

- (1) Le Soleil, le mercredi 25 juin 2003 « Amer, Radwanski démissionne »
- (2) Le Journal de Québec, le mardi 7 octobre 2003 « Des renseignements d'une banque dans les ordures! »
- (3) Le Journal de Québec, le mardi 7 octobre 2003 « Renseignements personnels volés, Revenu Canada menacé par un recours collectif »
- (4) Le Journal de Québec, le lundi 24 novembre 2003 « Ouverture de compte frauduleuse à la BN »
- (5) Le Soleil, le vendredi 21 novembre 2003 « Une policière arrêtée pour vente d'information confidentielle »
- (6) La Presse, Montréal, le lundi 11 février 2002 « Pourquoi l'éthique devient un impératif »
- (7) Groupe de travail sur l'éthique des administrateurs publics, ministère de la Justice du Québec, 1995.



? SAVIEZ-VOUS QUE...

Madame Dominique Vicenti, vice-présidente au Global Practices Center de l'IIA à Orlando, viendra probablement nous rendre visite à Québec. Profitant de son prochain voyage à Montréal en janvier 2004, nous tenterons de l'attirer à Québec afin qu'elle puisse nous rencontrer. Madame Vicenti a été membre du CA de l'IFACI.

La Conférence Internationale 2004 de l'Union francophone des auditeurs internes (UFAI), devant se tenir au Cameroun en novembre 2004, sera probablement reportée en mars 2005. Le Cameroun sera vraisemblablement dans une période

d'effervescence électorale suite aux élections présidentielles d'octobre 2004. L'appui du gouvernement du Cameroun est essentiel dans la réalisation de cette importante conférence. Bonne chance à toute l'organisation!

L'Association tunisienne des auditeurs internes tiendra les 6 et 7 avril 2004 à Tunis, un Colloque sous le thème L'AUDIT INTERNE : QUELLE VALEUR AJOUTÉE? Quelques membres de l'IVIQ sont pressentis pour y prononcer une conférence.

Quel beau voyage en perspective!

Conseil de la Section de Québec 2003–2004



Nom	Téléphone	Poste	Télécopieur	Courriel
Conseil de direction				
Président	Clément Clément	838-7800 7382	833-5077	Clement.clement@djsfc.com
Vice-présidente	Christine Lafrance	640-5106	640-5142	Christine.lafrance@ca.eyi.com
Secrétaire	Ghylene Berthiaume	643-8194	643-5809	Guyline.berthiaume@meq.gouv.qc.ca
Trésorière	Renée Lamoureux	684-5000 4581	684-5395	Renee.lamoureux@inalco.com
Administrateurs				
Jean Bédard	656-2131	7055	656-2894	Jean.bedard@ctb.ulaval.ca
Marc Bergeron	657-8734	3004	528-7956	Marc.bergeron@rrq.gouv.qc.ca
Ghylene Berthiaume	643-8194		643-5809	Guyline.berthiaume@meq.gouv.qc.ca
Yves Bilodeau	831-1769		831-9018	Yves.bilodeau@globetrotter.net
Pierre Gagné	652-6791		652-4913	Pierre.gagne@mrq.gouv.qc.ca
Richard Gobeil	643-8372	20211	528-1375	Richard.gobeil@csst.qc.ca
Serge Giguère	691-5933		646-0991	Serge.giguere@vgq.gouv.qc.ca
Éric Lavoie	659-7374	327	650-4480	Elavoie@lemieuxnolet.qc.ca
Gérard Lépine	646-1766	3467	643-9175	Gerard.lepine@siq.gouv.qc.ca
Brigitte Samson	650-3457	6370	651-1659	Brigitteb.samson@ssq.ca
Pascal Thibeault	835-8444	2004	835-1866	Pascal.thibeault@desjardins.com
Annie Tremblay	528-5094		646-4388	Annie.tremblay@saaq.gouv.qc.ca
Pierre Voyer	835-4900	7765	833-3413	Pierre.voyer@spgdag.ca

L'info VI

L'info-VI est un bulletin d'information publié par l'Institut des vérificateurs internes - Section de Québec.

Comité du marketing et des communications

Marc Bergeron
Yves Bilodeau
Clément Clément
Michel Rousseau
Brigitte Samson
Chantal Talbot

Collaboration

Jean Bédard
Richard Gobeil
Carl Laliberté
Annie Tremblay

Conception et montage

Luc Tremblay, infographiste

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 1480-395X



Les membres du conseil d'administration de l'IVIQ et du Comité du marketing et des communications vous souhaitent de très Joyeuses Fêtes!