

**RAPPORT D'EXAMEN DE CONFORMITÉ**  
**pour Affaires autochtones et Développement du Nord Canada**  
**Nutrition Nord Canada**

**Accord de contribution**  
**Signé le 25 mars 2011**  
**avec**  
**North West Company LP, opérant sous la bannière Valu Lots**

**par Samson & Associés**  
**31 mars 2012**

## Table des matières

<b>1.0</b>	<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>1</b>
<b>2.0</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
2.1	Contexte .....	4
2.2	Objectifs .....	5
2.3	Portée de l'examen .....	5
2.4	Approche et méthodologie .....	5
2.5	Conclusion.....	6
<b>3.0</b>	<b>CONFORMITÉ AUX OBJECTIFS.....</b>	<b>7</b>
3.1	Donne l'opportunité aux consommateurs de profiter de la contribution .....	7
3.2	Visibilité du programme.....	9
3.3	Réclamations et rapports .....	9
3.4	Respect des règles du programme .....	10

**ANNEXE A** - Commentaires du bénéficiaire sur l'ébauche du rapport et réponse du vérificateur

## 1.0 Sommaire

Le 1<sup>er</sup> avril 2011, Nutrition Nord Canada (NNC) a remplacé le programme Aliments-poste, qui était opéré par Postes Canada depuis la fin des années 1960. Tout comme l'ancien programme, le but de NNC est de s'assurer que les Canadiens qui habitent dans des collectivités isolées du Nord ont accès à des aliments périssables nutritifs.

En conséquence, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) a demandé qu'un examen de conformité basé sur des objectifs spécifiques soit effectué pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 décembre 2011. Les résultats de cet examen sont les suivants :

### i) **Donne l'opportunité aux consommateurs de profiter de la contribution**

**Objectif de l'examen :** Vérifier que le bénéficiaire fait profiter de la valeur de la contribution aux consommateurs, c.-à-d. qu'il réduit les prix de vente du montant de la contribution.

**Conclusion :** Dans le cadre de l'examen, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si le bénéficiaire veillait à ce que les clients bénéficient de la contribution pour les commandes effectuées au moyen d'une application Web et pour les achats effectués en magasin.

**Observation n° 1 :** L'examen a révélé que pour les commandes effectuées par l'intermédiaire du Web et en magasin, le montant de la contribution de NNC n'est visible ni sur le bon de commande ni sur la facture du client. Le bénéficiaire a indiqué que le montant de la contribution est appliqué (déduit) au prix de chacun des articles sur le bon de commande et la facture; il n'y a donc aucune indication du montant total de la contribution ni des montants distincts par article admissible auxquels le client avait droit sur la facture ou le bon de commande. Par conséquent, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si les clients avaient bénéficié du montant de la contribution réclamé par le bénéficiaire en ce qui touche les commandes effectuées au moyen du Web ou en magasin. Ces commandes représentaient 52 pour cent du poids réclamé par le bénéficiaire pendant la période visée.

**Recommandation n° 1 :** Nous recommandons au bénéficiaire de revoir ses procédures et ses processus afin de veiller à ce qu'il n'y ait une piste de vérification appropriée permettant aux vérificateurs de déterminer si les clients ont bel et bien bénéficié, comme il se doit, de la contribution du programme NNC. Le montant de la contribution alloué pour chaque commande doit figurer sur les factures.

**Observation n° 2 :** L'examen a révélé que le bénéficiaire utilisait deux sources de données distinctes pour déterminer le poids de ses produits. Une source de données était utilisée pour la production des factures des clients, et une autre source servait à la préparation des réclamations. En outre, l'examen a révélé que l'on ne procédait pas au rapprochement des données tirées des deux sources. Par conséquent, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si le montant total de contribution transmis aux clients correspondait au montant total réclamé par le bénéficiaire

dans le cadre du programme NNC.

**Recommandation n° 2 :** Nous recommandons au bénéficiaire de procéder au rapprochement des données tirées des deux sources utilisées afin de veiller à ce que le montant de contribution accordé aux clients corresponde au montant réclamé.

**Observation n° 3 :** Le bénéficiaire a effectué quelques modifications à la présentation des factures des clients au début du mois d'octobre 2011, ce qui a donné lieu à des erreurs de calcul dans la contribution de niveau 2 pour les commandes par téléphone. (Remarque : aucune erreur n'a été décelée relativement aux autres méthodes utilisées pour les commandes, notamment celles effectuées par l'intermédiaire du Web ou en magasin). Par conséquent, la contribution de niveau 2 pour les commandes effectuées par téléphone depuis le mois d'octobre n'a pas été versée aux clients; ainsi, le montant réclamé par le bénéficiaire excédait de 1 016,59 dollars celui de la contribution transmise aux clients. Le bénéficiaire a indiqué qu'il allait corriger ces erreurs de calcul dans le système de facturation.

**Recommandation n° 3.1 :** Nous recommandons au bénéficiaire de prendre les mesures qui s'imposent afin de s'assurer que les clients bénéficient bel et bien de la contribution à laquelle ils ont droit dans le cadre du programme NNC.

**Recommandation n° 3.2 :** Nous recommandons au bénéficiaire de fournir le montant de la contribution de NNC qui n'a pas été transmis aux clients, pour les commandes effectuées par téléphone depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, et ce, jusqu'à ce que les erreurs de calcul dans les factures des clients soient corrigées.

## ii) Visibilité du programme

**Objectif de l'examen :** Vérifier que le bénéficiaire respecte les exigences concernant la visibilité du programme (ex.: les détaillants du Nord doivent inscrire les taux de contribution sur les reçus de caisse et sur le matériel du programme, tels qu'affiches, et ce matériel doit être visible dans le magasin; les fournisseurs du Sud doivent identifier clairement le montant de la réduction de la contribution sur les factures des clients).

**Conclusion :** L'examen a révélé que le bénéficiaire n'indiquait pas la réduction découlant de la contribution sur les factures des clients pour les commandes effectuées au moyen d'une application Web et pour les achats effectués en magasin.

Voir l'observation et la recommandation n° 1.

## iii) Réclamations et rapports

**Objectif de l'examen :** Vérifier les systèmes et procédés de rapports et de réclamations du bénéficiaire en ce qui concerne les écarts et contrôles, c.-à-d. vérifier que le bénéficiaire utilise

un processus solide et précis pour la préparation des rapports détaillés et pour calculer le montant de contribution à réclamer, et qu'il a mis en place des mécanismes pour détecter et rectifier les erreurs.

**Conclusion :** L'examen des systèmes de production de rapports et de demandes ainsi que des procédures connexes a révélé que les mesures de contrôle ne permettaient pas de garantir que le montant de contribution demandé était exact et que des mécanismes de détection et de correction des erreurs étaient en place.

Voir l'observation n° 3 ainsi que les recommandations n° 3.1 et n° 3.2.

**iv) Respect des règles du programme**

**Objectifs de l'examen :** Vérifier que le bénéficiaire respecte toutes les règles du programme, plus précisément celles concernant les ventes à des clients inadmissibles tels que les campements miniers ou les compagnies de construction.

**Conclusion :** La vérification a démontré que le bénéficiaire respecte les règles du programme en ce qui concerne la vente à des clients inadmissibles.

## **2.0 Introduction**

### **2.1 Contexte**

Le 1<sup>er</sup> avril 2011, NNC a remplacé l'ancien programme Aliments-postes, qui était opéré par Postes Canada depuis la fin des années 1960. Tout comme l'ancien programme, le but de NNC est de s'assurer que les Canadiens qui habitent dans des collectivités isolées du Nord ont accès à des aliments périssables nutritifs.

Il y a présentement 103 communautés admissibles à ce programme (82 communautés sont admissibles à une contribution complète et 21 sont admissibles à une contribution partielle), situées au Nunavut, Territoires du Nord-Ouest, Yukon, Labrador, Québec, Ontario, Manitoba et Saskatchewan. Deux niveaux de taux de contribution par kilogramme ont été établis pour chaque communauté : Niveau 1 (plus élevé) pour les aliments périssables les plus nutritifs et Niveau 2 (plus bas) pour les autres aliments admissibles. En général, les communautés où les frais d'opération et de transport sont plus élevés (ex.: Grise Fiord, Nunavut) ont des taux de contribution plus élevés.

Les détaillants du Nord et les fournisseurs du Sud enregistrés auprès du programme (bénéficiaires) sont responsables de gérer leur chaîne d'approvisionnement et de réclamer une contribution auprès de NNC pour les aliments et articles non-alimentaires admissibles qui sont expédiés par avion aux communautés admissibles. Sur une base mensuelle, ils doivent soumettre une réclamation (kg x taux de contribution), un relevé détaillé d'expédition (kg par item, communauté, type de client, etc.), les factures et récépissés afin de recevoir le paiement (la plupart reçoivent une avance basée sur les estimés de poids). Ces documents sont soumis au responsable du traitement des réclamations du programme qui est sous contrat avec AADNC (Saskatchewan Institute of Information Technology en collaboration avec Crawford). Le responsable du traitement des réclamations vérifie les réclamations et les fournit à NNC avec recommandation pour paiement. Les détaillants du Nord enregistrés doivent également soumettre, directement à NNC, un rapport mensuel sur les prix pour une liste prédéterminée d'aliments. Ces exigences ainsi que les autres exigences du programme sont identifiées dans les accords de contribution entre les bénéficiaires et AADNC.

En date du 31 décembre 2011, sept détaillants du Nord et 26 fournisseurs du Sud étaient enregistrés auprès de NNC. Les détaillants du Nord sont les entités qui opèrent un ou plusieurs magasins d'alimentation dans les communautés admissibles. Les fournisseurs du Sud sont les fournisseurs d'aliments qui opèrent dans des communautés qui ne font pas partie de NNC et qui fournissent de la marchandise directement aux petits détaillants du Nord, établissements commerciaux (restaurants), institutions sociales (garderies, etc.) et individus (s'appliquant aux commandes directes ou personnelles) situés dans les collectivités admissibles.

La sélection des bénéficiaires assujettis à cet examen de conformité fut basée sur une analyse du risque et la localisation géographique. Les niveaux de risques ont été basés sur l'expérience

courante avec les bénéficiaires en ce qui concerne les procédés de réclamations et de rapports, c.-à-d. les difficultés rencontrées par le responsable du traitement des réclamations, l'information portée à l'attention du programme par les parties concernées, et sur la matérialité. Pour des raisons de praticité et d'efficience, au moins deux bénéficiaires ont été choisis par localisation géographique.

## **2.2 Objectifs**

L'objectif de l'examen de conformité du bénéficiaire est de fournir l'assurance que le bénéficiaire se conforme aux termes et conditions de l'accord signé avec AADNC. Plus précisément, l'examen de conformité vise à:

1. Vérifier que le bénéficiaire fait profiter de la valeur de la contribution aux consommateurs, c.-à-d. qu'il réduit les prix de vente du montant de la contribution;
2. Vérifier que le bénéficiaire respecte les exigences concernant la visibilité du programme (ex.: pour les détaillants du Nord doivent inscrire les taux de contribution sur les reçus de caisse et sur le matériel du programme, tels qu'affiches, et le matériel doit être visible dans le magasin; les fournisseurs du Sud doivent identifier clairement le montant de la réduction de la contribution sur les factures des clients);
3. Vérifier les systèmes et procédés de rapports et de réclamations du bénéficiaire en ce qui concerne les écarts et contrôles, c.-à-d. vérifier que le bénéficiaire utilise un processus solide et précis pour la préparation des rapports détaillés et pour calculer le montant de contribution à réclamer, et qu'il a mis en place des mécanismes pour détecter et rectifier les erreurs;
4. Vérifier que le bénéficiaire respecte toutes les règles du programme, plus précisément celles concernant les ventes à des clients inadmissibles tels que les campements miniers ou les compagnies de construction.

## **2.3 Portée de l'examen**

Le travail portait sur le financement versé à Valu Lots par AADNC pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 décembre 2011. L'examen a été effectué aux bureaux de Valu Lots situés à Winnipeg, Manitoba, du 12 au 15 mars 2012.

## **2.4 Approche et méthodologie**

L'examen de conformité comprenait l'examen:

- Des pratiques de fixation des prix et de facturation concernant les contributions (ex.: marge de profit sur les produits subventionnés vs les produits non-subventionnés);
- Du processus de pesée et d'expédition;
- Des registres de ventes et/ou d'achats et documentation justificative pour vérifier la conformité aux règles du programme;

- Des systèmes et procédés de rapports et de réclamations afin de déterminer comment le bénéficiaire :
  - S'assure que seuls les items admissibles sont réclamés et rapportés;
  - Calcule le poids approprié des items réclamés;
  - S'assure que les rapports mensuels de réclamations et rapports détaillés sont valides et exacts; et
  - S'assure que les contrôles pour détecter et rectifier les erreurs promptement sont en place.

De plus, l'examen incluait la tenue d'entrevues avec le bénéficiaire ainsi qu'avec le personnel de NNC et le responsable du traitement des réclamations. L'approche pour l'échantillonnage et la couverture appropriée furent déterminées au cours de la phase de planification de l'examen.

## **2.5 Conclusion**

Nous sommes d'avis que le bénéficiaire ne s'est pas conformé aux objectifs de l'examen.

### **3.0 Conformité aux objectifs**

#### **3.1 Donne l'opportunité aux consommateurs de profiter de la contribution**

**Objectif de l'examen :** Vérifier que le bénéficiaire fait profiter de la valeur de la contribution aux consommateurs, c.-à-d. qu'il réduit les prix de vente du montant de la contribution.

**Conclusion :** Dans le cadre de l'examen, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si le bénéficiaire veillait à ce que les clients bénéficient de la contribution pour les commandes effectuées au moyen d'une application Web et pour les achats effectués en magasin.

**Observation n° 1 :** L'examen a révélé que pour les commandes effectuées par l'intermédiaire du Web et en magasin, le montant de la contribution de NNC n'est visible ni sur le bon de commande ni sur la facture du client. Le bénéficiaire a indiqué que le montant de contribution est appliqué (déduit) au prix de chacun des articles sur le bon de commande et la facture; il n'y a donc aucune indication du montant total de la contribution ni des montants distincts par article admissible auxquels le client avait droit sur la facture ou le bon de commande du client. Par conséquent, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si les clients avaient bénéficié du montant de la contribution réclamé par le bénéficiaire en ce qui touche les commandes effectuées au moyen du Web ou en magasin. Ces commandes représentaient 52 pour cent du poids réclamé par le bénéficiaire pendant la période visée.

**Recommandation n° 1 :** Nous recommandons au bénéficiaire de revoir ses procédures et ses processus afin de veiller à ce qu'il n'y ait une piste de vérification appropriée permettant aux vérificateurs de déterminer si les clients ont bel et bien bénéficié, comme il se doit, de la contribution du programme NNC. Le montant de la contribution alloué pour chaque commande doit figurer sur les factures.

**Remarques relatives aux observations :** Pour la période visée par l'examen, le bénéficiaire prenait les commandes des clients de trois façons : par téléphone ou télécopieur, par Internet (au moyen d'une application Web) et en magasin.

#### Commandes par téléphone ou télécopieur

Cette méthode de commande a été offerte d'avril à décembre 2011. Une fois la commande prise, elle est consignée sur une feuille de calcul à l'aide de l'application MS Excel. L'application permet d'effectuer les calculs nécessaires et de générer un bon de commande indiquant le montant de contribution de NNC, le poids du produit, les frais de transport et le coût total pour le client. Les formules et les données requises pour calculer le montant de contribution selon la collectivité de même que le poids sont intégrées dans la feuille de calcul Excel (le poids des articles utilisé pour calculer le montant de la contribution est le poids déterminé manuellement par les employés de Valu Lots).

#### Commandes par Internet

L'application Web a été offerte d'avril à septembre 2011 (elle était toutefois hors service en juin et en juillet). Cette méthode de commande n'est plus utilisée depuis octobre 2011. L'application permettait d'effectuer les calculs nécessaires et de générer un bon de commande indiquant les articles demandés, leur poids et leur quantité, les frais d'expédition et le coût total de la commande. Le montant de la contribution de NNC ne figurait pas sur le bon de commande, mais selon le bénéficiaire, il était déduit des frais d'expédition. Nous avons été en mesure de confirmer que le montant était bel et bien déduit des frais d'expédition, puisque nous avons constaté que les frais réels d'expédition assumés par le bénéficiaire étaient plus élevés que ceux indiqués sur le bon de commande. Toutefois, nous n'avons pas pu vérifier si le montant de la contribution était exact, étant donné que le bénéficiaire n'avait plus accès à l'application Web. Par conséquent, nous pouvons affirmer qu'un rabais a été accordé aux clients; cependant, nous ne pouvons dire si le montant du rabais était équivalent au montant de contribution auquel les clients avaient droit.

#### Commandes en magasin

Le client se présente au magasin avec un bon de commande. Le bon de commande est remis au client par un administrateur de l'aide sociale de sa collectivité autochtone. Le bon indique à Valu Lots la quantité d'articles que le client est autorisé à acheter. Le client choisit les articles dans le magasin. Ces articles sont ensuite apportés au préposé chargé de la caisse enregistreuse. Les articles sont alors tous enregistrés au moyen de la caisse. Près de la caisse, il y a des affiches indiquant aux clients les taux de contribution du programme NNC pour chaque collectivité. Dans les magasins de la North West Company, ces taux figurent sur les reçus, mais dans les magasins Valu Lots, ils sont indiqués sur une affiche à l'intention de tous les clients. Une fois les articles enregistrés au moyen de la caisse, ils sont pesés en vue de l'obtention du poids total (en livres) pour le transport aérien. Valu Lots a déterminé que les frais de transport moyens à facturer doivent correspondre à 45 % du poids total. Le montant des frais de transport est ensuite enregistré, au moyen de la caisse, dans un compte de fret et ajouté au montant total des achats. Le reçu n'indique pas le montant de la contribution de NNC. Il est envoyé à l'administrateur de l'aide sociale de la collectivité autochtone du client aux fins de paiement. La Première Nation concernée émet un chèque mensuel à l'ordre du bureau principal de la North West Company pour le montant total figurant sur les bons de commande.

**Observation n° 2 :** L'examen a révélé que le bénéficiaire utilisait deux sources de données distinctes pour déterminer le poids de ses produits. Une source de données était utilisée pour la production des factures des clients, et une autre source servait à la préparation des réclamations. En outre, l'examen a révélé que l'on ne procédait pas au rapprochement des données tirées des deux sources. Par conséquent, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si le montant total de contribution transmis aux clients correspondait au montant total réclamé par le bénéficiaire dans le cadre du programme NNC.

**Recommandation n° 2 :** Nous recommandons au bénéficiaire de procéder au rapprochement des données tirées des deux sources utilisées afin de veiller à ce que le montant de contribution accordé aux clients corresponde au montant réclamé.

**Observation n° 3 :** Le bénéficiaire a effectué quelques modifications à la présentation des factures des clients au début du mois d'octobre 2011, ce qui a donné lieu à des erreurs de calcul dans la contribution de niveau 2 pour les commandes par téléphone. (Remarque : aucune erreur n'a été décelée relativement aux autres méthodes utilisées pour les commandes, notamment celles effectuées par l'intermédiaire du Web ou en magasin). Par conséquent, la contribution de niveau 2 pour les commandes effectuées par téléphone depuis le mois d'octobre n'a pas été versée aux clients; ainsi, le montant réclamé par le bénéficiaire excédait de 1 016,59 dollars celui de la contribution transmise aux clients. Le bénéficiaire a indiqué qu'il allait corriger ces erreurs de calcul dans le système de facturation.

**Recommandation n° 3.1 :** Nous recommandons au bénéficiaire de prendre les mesures qui s'imposent afin de s'assurer que les clients bénéficient bel et bien de la contribution à laquelle ils ont droit dans le cadre du programme NNC.

**Recommandation n° 3.2 :** Nous recommandons au bénéficiaire de fournir le montant de la contribution de NNC qui n'a pas été transmis aux clients, pour les commandes effectuées par téléphone depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, et ce, jusqu'à ce que les erreurs de calcul dans les factures des clients soient corrigées.

### 3.2 Visibilité du programme

**Objectif de l'examen :** Vérifier que le bénéficiaire respecte les exigences concernant la visibilité du programme (ex.: les détaillants du Nord doivent inscrire les taux de contribution sur les reçus de caisse et sur le matériel du programme, tels qu'affiches, et le matériel doit être visible dans le magasin; les fournisseurs du Sud doivent identifier clairement le montant de la réduction de la contribution sur les factures des clients).

**Conclusion :** L'examen a révélé que le bénéficiaire n'indiquait pas la réduction découlant de la contribution sur les factures des clients pour les commandes effectuées au moyen d'une application Web et pour les achats effectués en magasin.

Voir l'observation et la recommandation n° 1.

### 3.3 Réclamations et rapports

**Objectif de l'examen :** Vérifier les systèmes et procédés de rapports et de réclamations du bénéficiaire en ce qui concerne les écarts et contrôles, c.-à-d. vérifier que le bénéficiaire utilise un processus solide et précis pour la préparation des rapports détaillés et pour calculer le montant de contribution à réclamer, et qu'il a mis en place des mécanismes pour détecter et rectifier les erreurs.

**Conclusion :** L'examen des systèmes de production de rapports et de demandes ainsi que des

procédures connexes a révélé que les mesures de contrôle ne permettaient pas de garantir que le montant de contribution demandé était exact et que des mécanismes de détection et de correction des erreurs étaient en place.

Voir l'observation n° 3 ainsi que les recommandations n° 3.1 et n° 32.

### **3.4 Respect des règles du programme**

**Objectifs de l'examen :** Vérifier que le bénéficiaire respecte toutes les règles du programme, plus précisément celles concernant les ventes à des clients inadmissibles tels que les campements miniers ou les compagnies de construction.

**Conclusion :** La vérification a démontré que le bénéficiaire respecte les règles du programme en ce qui concerne la vente à des clients inadmissibles.

## **ANNEXE A - Commentaires du bénéficiaire sur l'ébauche du rapport et réponse du vérificateur**

**Observation n° 1 :** L'examen a révélé que pour les commandes effectuées par l'intermédiaire du Web et en magasin, le montant de la contribution de NNC n'est visible ni sur le bon de commande ni sur la facture du client. Le bénéficiaire a indiqué que le montant de contribution est appliqué (déduit) au prix de chacun des articles sur le bon de commande et la facture; il n'y a donc aucune indication du montant total de la contribution ni des montants distincts par article admissible auxquels le client avait droit sur la facture ou le bon de commande du client. Par conséquent, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si les clients avaient bénéficié du montant de la contribution réclamé par le bénéficiaire en ce qui touche les commandes effectuées au moyen du Web ou en magasin. Ces commandes représentaient 52 pour cent du poids réclamé par le bénéficiaire pendant la période visée.

### **Commentaires du bénéficiaire :**

Le système Web en question était celui que nous utilisions avec l'ancien système du programme Aliments-poste. En mai 2011, nous avons cessé d'utiliser ce système Web et avons adopté la feuille de calcul de commande. Toutefois, en octobre 2011, la feuille de calcul est devenue inutilisable et nous sommes donc revenus au système Web pendant un mois. Au cours de cette période, nous avons créé une nouvelle feuille de calcul de commande, soit celle que nous utilisons actuellement. À part les trois mois en 2011 au cours desquels nous l'avons utilisé, nous n'avons pas eu recours au système Web; de même, nous ne l'emploierons plus à l'avenir.

### **Réponse du vérificateur :**

Aucune réponse requise.

### **Commentaires du bénéficiaire :**

Notre feuille de calcul de commande actuelle s'accompagne d'un processus qui permet de prendre connaissance des économies réalisées pour chaque commande grâce au programme NNC, et d'indiquer aux clients la somme que le programme leur permet d'économiser. Il s'agit du même montant que celui que nous réclamons chaque mois par l'intermédiaire du programme.

### **Réponse du vérificateur :**

Aucune réponse requise.

**Observation n° 2 :** L'examen a révélé que le bénéficiaire utilisait deux sources de données distinctes pour déterminer le poids de ses produits. Une source de données était utilisée pour la production des factures des clients, et une autre source servait à la préparation des réclamations.

En outre, l'examen a révélé que l'on ne procédait pas au rapprochement des données tirées des deux sources. Par conséquent, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si le montant total de contribution transmis aux clients correspondait au montant total réclamé par le bénéficiaire dans le cadre du programme NNC..

**Commentaires du bénéficiaire :**

Nous avons procédé au rapprochement des données sur le poids de manière à ce qu'elles soient identiques dans les deux systèmes. Nous réaliserons des vérifications mensuelles pour veiller à ce que le tout demeure ainsi.

**Réponse du vérificateur :**

Le bénéficiaire doit veiller, pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2011 à aujourd'hui, à ce que le montant total du rabais de NNC transmis aux clients corresponde au montant total du rabais figurant dans la demande destinée au programme NNC.

**Réponse du programme :**

Après avoir examiné le tout, on a déterminé que le montant de la contribution que le bénéficiaire a réclamé dans le cadre du programme NNC était plus faible que le montant du rabais accordé aux clients; Valu Lots n'a pas demandé la différence.

**Observation n° 3 :** Le bénéficiaire a effectué quelques modifications à la présentation des factures des clients au début du mois d'octobre 2011, ce qui a donné lieu à des erreurs de calcul dans la contribution de niveau 2 pour les commandes par téléphone. (Remarque : aucune erreur n'a été décelée relativement aux autres méthodes utilisées pour les commandes, notamment celles effectuées par l'intermédiaire du Web ou en magasin). Par conséquent, la contribution de niveau 2 pour les commandes effectuées par téléphone depuis le mois d'octobre n'a pas été versée aux clients; ainsi, le montant réclamé par le bénéficiaire excédait de 1 016,59 dollars celui de la contribution transmise aux clients. Le bénéficiaire a indiqué qu'il allait corriger ces erreurs de calcul dans le système de facturation.

**Commentaires du bénéficiaire :**

Cette erreur de calcul a été corrigée dans notre feuille de calcul, laquelle est maintenant protégée par un mot de passe.

**Réponse du vérificateur :**

Le bénéficiaire doit indiquer s'il remboursera les clients ou le programme NNC.

**Recommandation n° 3.2 :** Nous recommandons au bénéficiaire de fournir le montant de la

contribution de NNC qui n'a pas été transmis aux clients, pour les commandes effectuées par téléphone depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, et ce, jusqu'à ce que les erreurs de calcul dans les factures des clients soient corrigées

**Commentaires du bénéficiaire :**

L'erreur de calcul a été corrigée le 22 décembre 2011. Tous les rabais de niveau 2 de NNC concernés sont donc transmis aux clients depuis le 22 décembre 2011. Ainsi, il n'y a pas d'erreur pour 2012. Vous trouverez ci-jointes plusieurs factures de clients de 2012 à titre d'exemple. Ces exemples montrent que tous les rabais de NNC ont été transmis aux clients.

**Réponse du vérificateur :**

Aucune réponse requise.

**Réponse du programme :**

Valu Lots a remboursé le montant de 1 016,59 dollars au programme NNC. Ce montant a été déduit d'un paiement subséquent dû à Valu Lots.