Anciens Combattants Canada
Veterans Affairs Canada

Décembre 2018

VÉRIFICATION DES DONNÉES RELATIVES AUX PRESTATIONS D'INVALIDITÉ

Direction générale
de la vérification et de l'évaluation

Canada

Remerciements

L’équipe de vérification remercie sincèrement les membres du personnel de la Direction générale des opérations centralisées, de la Direction générale des finances et de la Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services d’Anciens Combattants Canada. Leur apport a été crucial pour la réussite de la vérification.

TABLE DES MATIÈRES

1.0 CONTEXTE 1

2.0 À PROPOS DE LA JUSTIFICATION 3

2.1 Justification 3
2.2 Portée et objectifs de la vérification 3
2.3 Méthodologie 4

3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION 5

3.1 Intégrité des données et automatisation 5
3.2 Pertinence des données de rendement 8
3.3 Opinion de l'équipe de vérification 11

Annexe A – Critères de vérification A-1

Annexe B – Classement des recommandations en fonction du risque et opinion de l'équipe de vérification B-1

1.0 CONTEXTE

Les prestations d'invalidité sont des paiements versés aux personnes qui ont une invalidité liée au service. Il y a deux types de prestations d'invalidité, soit la pension d'invalidité et l'indemnité d'invalidité[1]. La *Loi sur les pensions* de 1919 jette les bases de la pension d'invalidité, un paiement mensuel non imposable. Le montant de ce paiement est fondé sur la mesure dans laquelle l'invalidité médicale diagnostiquée du vétéran est liée à son service. Quant à l'indemnité d'invalidité, elle a été établie en 2006 par la *Loi sur le bien-être des vétérans*, qui offre aux militaires et aux vétérans ayant une blessure ou une maladie découlant de leur service militaire une indemnité pécuniaire non imposable. Le montant de l'indemnité dépend de la mesure dans laquelle l'invalidité est liée au service ainsi que de la gravité de l'invalidité.

La charge de travail liée aux prestations d'invalidité provient des activités du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC). Ces activités sont générées par le système ou créées par le personnel. Les activités de suivi permettent de mesurer le délai entre chacune des étapes. Voici les quatre principales étapes du traitement des demandes de prestations d'invalidité :

1. Réception : Les demandes de prestations d'invalidité sont envoyées à Anciens Combattants Canada (ACC) par l'entremise de Mon dossier à ACC ou sont postées et numérisées à un bureau central. Le personnel sur le terrain enregistre les demandes dans le RPSC. Ensuite, il s'assure que les demandes sont complètes et les achemine, au moyen d'une activité, à l'étape suivante, c'est-à-dire la « préparation des demandes ».

2. Préparation des demandes : Le personnel examine les demandes et signale les renseignements pertinents aux arbitres. Si des renseignements supplémentaires sont requis, le personnel les demandera auprès des demandeurs. Une fois que les demandes sont prêtes, elles sont acheminées, au moyen d'une activité, à l'étape suivante, à savoir le « processus décisionnel ».

3. Processus décisionnel : Le personnel examine les demandes et rend une décision, après quoi il les achemine à la prochaine étape, c'est-à-dire le « traitement » et le « paiement ».

4. Traitement et paiement : Les décisions sont enregistrées dans le RPSC. Si la décision est favorable, la demande de prestations d'invalidité est acheminée aux fins de paiement. Si la décision est défavorable, elle est communiquée au demandeur.

Les données sont saisies par le personnel dans le RPSC, la base de données opérationnelle. Les données sont ensuite transférées à intervalles réguliers du RPSC

[1] Dès le 1er avril 2019, l'indemnité d'invalidité forfaitaire sera remplacée par une indemnité pour souffrance et douleur non imposable.

vers une base de données séparée pour l’établissement de rapports. Avoir une base de données distincte pour l’établissement de rapports permet d’effectuer des requêtes sans surcharger les ressources de la base de données opérationnelle.

2.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION

2.1 Justification

Les prestations d'invalidité ont fait l'objet d'une vérification pour les raisons suivantes :

- Elles sont un point d'accès à d'autres avantages et services d'ACC;
- La valeur monétaire des prestations d'invalidité dépasse celle de toutes les autres prestations d'ACC (les dépenses totales de l'exercice 2016-2017 se chiffraient à 2 031,1 millions de dollars, soit 60 % du total des dépenses de programmes d'ACC pour cet exercice-là);
- Il y a des retards dans le traitement des demandes;
- Les normes de service ne sont pas respectées;
- Plus de 90 % des personnes servies par ACC reçoivent des prestations d'invalidité, ce qui en fait les prestations les plus demandées du Ministère; et
- Elles n'ont pas fait l'objet d'une vérification interne depuis plus de cinq ans.

Selon des études antérieures, l'intégrité des données et les données de rendement sont des aspects cruciaux qu'il faut améliorer. Par ailleurs, des entrevues réalisées auprès d'intervenants clés ont permis d'établir que la disponibilité de données de rendement constitue un risque, et l'équipe de vérification a noté quelques problèmes liés à l'intégrité des données. Or, il est essentiel d'avoir des données fiables pour pouvoir gérer les programmes et en améliorer le rendement.

2.2 Portée et objectifs de la vérification

La portée de la vérification s'étendait aux données de rendement opérationnelles et à l'intégrité des données relativement aux premières demandes de pension d'invalidité et d'indemnité d'invalidité. L'équipe de vérification a examiné le RPSC[2], Mon dossier à ACC[3] et le portail des rapports de données d'entreprise d'ACC[4] pour s'assurer de l'intégrité des données et de la pertinence des données de rendement. Les données recueillies aux étapes de la réception, de la préparation des demandes et du processus décisionnel ont été incluses dans la vérification. La période de vérification couvrait l'intégrité des données et les données de rendement pour l'exercice 2017-2018. Le processus de traitement des paiements a été exclu de la vérification, puisqu'il a connu des résultats positifs lors d'exercices antérieurs d'assurance de la qualité.

Les objectifs de la vérification étaient les suivants :

- assurer l'intégrité des données relatives aux prestations d'invalidité;

---

[2] Le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) est un système d'information qui aide le personnel d'ACC à fournir des services aux vétérans, notamment des avantages et des services de gestion de cas.

[3] Mon dossier à ACC est un service électronique en ligne qui offre aux vétérans, aux membres des Forces armées canadiennes, aux membres de la Gendarmerie royale du Canada et aux membres de leur famille recevant directement des prestations d'ACC une façon sécuritaire de traiter avec ACC.

[4] Il s'agit de la base de données d'ACC pour l'établissement de rapports.

- évaluer la pertinence des données de rendement opérationnelles relatives aux prestations d'invalidité.

Les critères de vérification se trouvent à l'annexe A.

2.3 Méthodologie

Les constatations et les conclusions qui découlent de la vérification et qui figurent dans le présent rapport sont fondées sur des éléments probants suffisants et pertinents. Ces derniers ont été recueillis conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des auditeurs internes, comme en témoignent les résultats du programme d'assurance et d'amélioration de la qualité. Les avis exprimés dans le présent rapport sont fondés sur les conditions qui prévalaient au moment de la vérification et ne s'appliquent qu'à l'entité examinée.

Méthodologie	Objet
Observation directe	Des activités d'observation directe ont été menées à toutes les unités régionales des prestations d'invalidité et à l'Administration centrale d'ACC. L'équipe de vérification a observé la façon dont les rapports sont produits, la façon dont les données sont saisies et la façon dont l'information est acheminée dans l'ensemble du système. Des observations directes ont également permis de tester les contrôles du système.
Examen des dossiers	Un examen des dossiers faisant appel à une méthode d'échantillonnage séquentiel[5] a été effectué à partir d'un échantillon aléatoire de 73 premières demandes en vue d'évaluer l'exactitude et l'intégralité des données, les causes des erreurs, ainsi que l'impact des données incomplètes/inexactes.
Analyse des données	Des données du RPSC ont été analysées afin de tester les contrôles du système ainsi que de cerner les lacunes en matière d'intégrité des données et de données de rendement.
Examen de la documentation	Des documents opérationnels et des rapports de rendement ont été examinés afin d'évaluer l'intégrité des données et la pertinence des données de rendement.

[5] L'échantillonnage séquentiel est une technique d'échantillonnage non probabiliste dans le cadre duquel le chercheur sélectionne un seul sujet ou un groupe de sujets dans un délai donné, réalise l'étude, analyse les résultats, puis sélectionne un autre groupe de sujets au besoin, et ainsi de suite.

Méthodologie	Objet
Entrevues	Des entrevues ont été réalisées auprès de 29 employés et gestionnaires responsables des prestations d'invalidité et spécialistes en technologie de l'information afin de cerner les problèmes liés à l'intégrité des données, de trouver la raison des erreurs et de déterminer si les données de rendement actuelles répondent aux besoins des utilisateurs désignés.
Questionnaire	Un questionnaire a été envoyé aux gestionnaires pour déterminer si les données de rendement actuelles répondent à leurs besoins et s'il existe des lacunes en matière de données.

3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

3.1 Intégrité des données et automatisation

L'amélioration des contrôles du système et l'automatisation permettraient d'améliorer l'intégrité des données et de réaliser des gains d'efficience.

L'équipe de vérification a relevé un certain nombre d'endroits où le système pourrait fournir un contrôle supplémentaire pour améliorer l'intégrité des données lors du traitement des premières demandes. Souvent, le personnel transcrit manuellement des dates clés d'un écran du système à un autre. Si le système remplissait automatiquement les dates, il n'y aurait plus d'erreurs de transcription[6]. En outre, certaines données sont saisies manuellement à partir de listes déroulantes, alors que le système pourrait exécuter cette fonction automatiquement. Par exemple, une demande est définie comme étant favorable si au moins une des affections faisant l'objet de la demande a été jugée favorablement. Le personnel doit entrer une décision favorable ou défavorable pour chaque affection sur un écran, puis saisir manuellement la décision pour la demande globale dans un autre écran, ce qui peut occasionner des erreurs dans la saisie de données. Le personnel qui produit les rapports sur les taux de décision favorable a identifié le champ de données inexactes et a trouvé un moyen de le contourner pour s'assurer que les rapports sont exacts. C'est donc dire que le personnel gaspille du temps en saisissant manuellement des données qui ne sont pas utilisées.

[6] Une erreur de transcription est un type d'erreur précis lié à la saisie de données. Ces erreurs sont souvent commises par des opérateurs humains et des logiciels de reconnaissance de caractères.

Mon dossier à ACC s'assure que tous les champs clés des demandes présentées électroniquement grâce à ce système sont remplis. Cela permet d'avoir des demandes dûment remplies, et le personnel n'a pas besoin de communiquer avec le demandeur pour obtenir des renseignements supplémentaires, qui sont souvent absents des demandes papier (comme la signature). Cependant, une fois que la demande a été reçue dans Mon dossier à ACC, le personnel doit créer manuellement une demande dans le RPSC et saisir dans cette demande l'information provenant du RPSC. L'ajout de fonctionnalités au système (c'est-à-dire des champs qui se rempliraient automatiquement avec les données de Mon dossier à ACC) réduirait la probabilité d'erreurs et permettrait au personnel de faire d'autres tâches.

L'équipe de vérification s'est penchée sur l'intégrité des champs de données clés utilisés pour produire des renseignements sur le rendement. Les principaux champs de données du RPSC utilisés aux fins de l'établissement de rapports sont les suivants :

- Date de réception du formulaire de demande (DRFD) – la date à laquelle ACC a reçu la demande;
- Date de début de la norme de service (DDNS) – la date à laquelle ACC a reçu toute la documentation appuyant la demande (c'est-à-dire la date à laquelle la trousse de demande a été jugée complète);
- Date de décision du registre de décision (DDRD) – la date à laquelle l'arbitre a rendu une décision relativement aux affections faisant l'objet de la demande.

La DRFD, la DDNS et la DDRD sont saisies manuellement dans le système et sont déterminées par le personnel en suivant le processus opérationnel établi. En observant le personnel d'ACC qui saisissait des données, l'équipe de vérification a constaté des lacunes relativement aux contrôles de la DRFD et la DDNS. Un examen des dossiers, mené en vue de déterminer l'exactitude de ces dates, a relevé des erreurs. Les erreurs ont donné lieu à des calculs inexacts des délais d'exécution, mais ces inexactitudes n'ont pas eu d'incidence importante sur l'exactitude de l'ensemble des délais d'exécution déclarés. Il n'est pas toujours clair ce que devraient être la DRFD et la DDNS, et ces dates sont déterminées en grande partie selon le jugement du personnel chargé du traitement. Il serait avantageux pour l'intégrité des données que ces dates soient déterminées par le système, ce qui réduirait les erreurs de saisie manuelle et de jugement. L'équipe de vérification n'a relevé aucune erreur importante dans les DDRD.

Le RPSC prévoit des contrôles pour certains champs de données clés (par exemple, la DDNS ne peut être postérieure à la date actuelle, et la DDNS doit être postérieure ou égale à la date de la demande). L'équipe de vérification a testé ces contrôles et constaté qu'ils fonctionnaient bien. N'empêche qu'il y a quand même des erreurs. En fait, lorsque des erreurs de données sont relevées par le personnel qui produit les rapports, il n'existe aucun processus officiel permettant de corriger ces erreurs, et personne n'est chargé de les cerner et de les corriger. Des rapports d'exception ont été produits dans le passé pour relever les erreurs, mais ils ont été abandonnés, car ils n'ont pas donné lieu à des corrections aux données du système. L'équipe de vérification a relevé des erreurs, par exemple des décisions datées dans le futur et des combinaisons illogiques d'âge et de service militaire. Ces erreurs n'ont pas entraîné

d’erreurs dans les rapports et n’étaient donc pas importantes, car les problèmes sont connus du personnel qui produit les rapports. De plus, il est important de noter que ces erreurs n’ont eu aucune incidence sur les clients.

L’examen des demandes en suspens a révélé l’existence de demandes qui, selon la politique, auraient dû être retirées. Lorsque le Ministère attend des renseignements supplémentaires du demandeur, un rappel est envoyé par la poste au demandeur pour lui rappeler que nous attendons des renseignements de sa part. Il se peut même qu’on fasse des appels de suivi. D’après la politique, le client a 90 jours pour fournir les renseignements. Si les documents ne sont pas reçus dans ce délai, la demande doit être retirée. À l’heure actuelle, le personnel doit relever ces cas et les retirer manuellement. Le volume de demandes dans la file d’attente qui devraient être retirées amplifie la charge de travail et contribue à l’arriéré. Le retrait d’une demande exige des efforts de la part du personnel, qui doit envoyer des lettres, faire des appels téléphoniques et répondre aux questions du client. Ce processus pourrait être automatisé dans le système. En outre, il faudrait envisager de modifier la terminologie. Le client peut revenir au Ministère en tout temps avec les renseignements supplémentaires et, de ce point de vue, la demande n’est pas retirée, mais plutôt mise en attente de renseignements.

Recommandation nº 1

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, en collaboration avec le directeur général, Direction générale de la technologie de l’information, de la gestion de l’information, de l’administration et de la protection des renseignements personnels, et le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services renforcent les contrôles relatifs aux principaux champs de données dans le RPSC. (Essentiel)

Réponse de la direction

La direction reconnaît qu’il faut renforcer les contrôles liés aux champs de données clés. ACC conçoit actuellement un nouveau système de gestion des relations avec les clients, GCcas, pour l’administration des prestations d’invalidité. Le nouveau système devrait être en place le 1er avril 2019.

Dans le cadre de l’élaboration des systèmes, des processus seront remaniés et les problèmes liés à l’intégrité des données seront réglés; par exemple, la réduction du nombre de champs de données ouverts et l’utilisation de menus déroulants permettront d’améliorer l’intégrité des données et les capacités d’établissement de rapports. Les données seront également de plus en plus souvent obtenues grâce à l’échange automatisé d’information. GCcas remplacera le RPSC, et ce dernier ne fera l’objet d’aucune autre mise à niveau relativement à l’administration des prestations d’invalidité.

Date d’achèvement prévue : le 1er avril 2020

Recommandation nº 2

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la technologie de l'information, de la gestion de l'information, de l'administration et de la protection des renseignements personnels, en consultation avec le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, établisse les mécanismes de gouvernance (les processus et les responsabilités) visant à garantir l'intégrité des données relatives aux prestations d'invalidité. (Essentiel)

Réponse de la direction

La direction reconnaît qu'il faut établir des mécanismes de gouvernance pour garantir l'intégrité des données relatives aux prestations d'invalidité. ACC est en train d'élaborer une nouvelle stratégie relative aux données qui comprendra des mécanismes de gouvernance pour les données relatives aux prestations d'invalidité. La stratégie sera terminée en 2019 et mise en œuvre d'ici le 1er janvier 2020.

Date d'achèvement prévue : le 1er janvier 2020

3.2 Pertinence des données de rendement

De meilleures données de rendement permettraient d'améliorer l'information servant à prendre des décisions et à répartir la charge de travail.

À ACC, l'établissement de rapports se fait grâce à un système conçu à cette fin. Les données, qui sont deux jours en retard, sont transférées du système opérationnel (le RPSC) au système d'établissement de rapports environ tous les deux jours. Les données brutes sont compilées sous forme de rapports à l'aide d'une application d'établissement de rapports. Il existe un dictionnaire de données qui fournit le nom des champs de données et une description de leur contenu, mais il n'identifie pas l'emplacement des champs correspondants dans le RPSC. Par conséquent, étant donné la complexité des données, les personnes qui exécutent les rapports doivent bien comprendre les données qu'elles interrogent.

À l'heure actuelle, des rapports sont produits dans trois secteurs différents du Ministère, et ce, à des fins diverses. D'abord, la Direction de la statistique, qui relève de la Direction générale des finances (qui, elle, rend compte au sous-ministre adjointe, Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels), est le groupe officiel de déclaration de données. À ce titre, elle est responsable de la production de rapports publics et de l'approbation des statistiques avant leur publication. Ensuite, il y a la Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, qui relève du sous-ministre adjoint, Prestation des services. Cette direction générale produit des rapports relativement aux programmes ainsi qu'aux statistiques liées à la charge de travail pour tous les programmes d'ACC. Enfin, la Direction générale des opérations

centralisées, qui relève du sous-ministre adjoint, Prestation des services, produit également des rapports sur la charge de travail et sur les programmes; ces rapports touchent les programmes administrés ou gérés par cette direction générale.

Les objectifs opérationnels des prestations d'invalidité sont les suivants : que les demandes des vétérans soient traitées en temps opportun et que les vétérans estiment que le programme de prestations d'invalidité est géré efficacement pour répondre à leurs besoins actuels et futurs. Un examen des données de rendement actuelles a révélé une harmonisation avec ces objectifs opérationnels. Les données de rendement sont principalement composées des délais d'exécution et des taux d'achèvement (le pourcentage de demandes traitées en respectant la norme de service de 16 semaines). L'absence de données de rendement supplémentaires, comme le coût unitaire et les prévisions de la charge de travail, a été identifiée comme une lacune dans les données. L'analyse de l'évolution des coûts par unité fournirait à la haute direction de l'information pour déterminer le rapport coûts-avantages des changements apportés aux programmes, par exemple l'augmentation ou la diminution des effectifs, la réaffectation des tâches ou la rationalisation des processus. Les prévisions de la charge de travail permettraient à la haute direction de prendre des décisions éclairées concernant les besoins futurs en matière de ressources humaines et financières. À l'heure actuelle, les délais d'exécution sont déclarés par demande, et ces données sont disponibles pour les demandes portant sur une seule affection alléguée. Lorsque plusieurs affections font l'objet d'une demande, le Ministère n'est pas en mesure de déterminer combien de temps il faut pour rendre une décision individuelle ou quelles affections ont été renvoyées pour consultation médicale. En 2016-2017, le Ministère a rendu des décisions à l'égard de 18 687 demandes représentant 30 848 affections. C'est donc dire qu'une demande porte souvent sur plusieurs affections.

Un grand nombre de rapports sont publiés chaque semaine, et certains gestionnaires reçoivent jusqu'à quinze rapports par semaine. Les rapports ne décrivent pas leur contenu, ni la raison pour laquelle ils ont été produits, et ils ne nomment pas les responsables des mesures à prendre. Ils affichent également des données différentes, mais utilisent la même terminologie pour étiqueter les données. Par exemple, un rapport sur les demandes dûment remplies produit par une unité est fondé sur le moment où la décision est rendue, par opposition à un autre rapport sur les demandes dûment remplies fondé sur le moment où la demande a été payée. Les rapports bénéficieraient d'une description de la méthodologie utilisée pour les créer et de leur contenu. Les rapports sont consultables en lecture seule et ne sont pas interactifs. Les gestionnaires ont indiqué qu'ils aimeraient être en mesure d'analyser les données dans un chiffrier plutôt que dans le format actuel en lecture seule.

Recommandation nº 3

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, en collaboration avec le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation de services, et le directrice général, Direction générale des finances, améliore l'établissement de rapports en

fournissant aux gestionnaires des rapports interactifs décrivant clairement le contenu, la méthodologie et l'importance des rapports. (Crucial)

Réponse de la direction

La direction reconnaît qu'il faut améliorer l'établissement de rapports grâce à des rapports interactifs expliquant clairement leur contenu, leur méthodologie et leur importance. Le nouveau système de gestion des relations avec les clients, GCcas, comprend des fonctionnalités personnalisables et solides pour l'établissement de rapports opérationnels.

Le Ministère prépare actuellement une nouvelle stratégie relative aux données, qui comprendra également une stratégie d'établissement de rapports. En outre, ACC créera un entrepôt de données moderne qui permettra l'établissement de rapports au moyen de données non structurées ainsi que la réduction du nombre de rapports personnalisés.

Le Ministère terminera en parallèle un examen de tous les rapports sur le rendement, des sources de données et des méthodes pour améliorer l'analyse et l'interprétation opérationnelles.

Date d'achèvement prévue : le 31 mars 2020

Les gestionnaires ont ajouté qu'ils disposaient de l'information dont ils avaient besoin, mais que les rapports n'étaient pas produits en temps réel, étant donné le retard dans le téléchargement des données de la base de données opérationnelle vers la base de données des rapports. Par conséquent, les rapports n'indiquent pas l'attribution de la charge de travail qui s'est produite au cours de la période de deux jours pendant laquelle les gestionnaires attribuent les tâches en temps réel. Pour effectuer les attributions en temps réel, les gestionnaires sur le terrain utilisent une série de filtres et de paramètres de recherche dans le RPSC afin de déterminer la charge de travail et d'attribuer des priorités. Il s'agit d'un processus manuel et propre à la région géographique dont le gestionnaire est responsable. Le personnel utilise ensuite un système similaire de filtres et de paramètres de recherche pour sélectionner les demandes sur lesquelles il travaillera. En général, le personnel sélectionne d'abord la demande la plus ancienne, mais s'il suit une formation sur un type particulier de demande, il la sélectionnera. D'après les entrevues et les rapports internes antérieurs, le filtrage et la recherche pour classer par ordre de priorité et sélectionner les tâches liées à la charge de travail peuvent prendre de 1 à 2,5 heures par jour par personne. Il n'existe pas d'outil national de répartition de la charge de travail qui permettrait d'établir la charge de travail actuelle, de déterminer où elle s'accumule et d'attribuer les demandes aux employés en fonction de leur disponibilité et des demandes sur lesquelles ils sont en train d'être formés.

Recommandation nº 4

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, en collaboration avec le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, et le directeur général, Direction générale de la technologie de l'information, de la gestion de l'information, de l'administration et de la protection des renseignements personnels, conçoive et mette en œuvre un outil national de la répartition du travail. (Crucial)

Réponse de la direction

La direction reconnaît qu'il faut concevoir et mettre en œuvre un outil national de répartition de la charge de travail. Le nouveau système de gestion des relations avec les clients, GCcas, qui est en train d'être conçu pour la prise de décisions concernant les prestations d'invalidité, prévoit la répartition de la charge de travail et le suivi de cette dernière à l'échelle de l'individu, de l'unité, de l'organisation, etc., en plus d'une capacité accrue en matière d'établissement de rapports opérationnels.

Date d'achèvement prévue : le 1er avril 2020

3.3 Opinion de l'équipe de vérification

Les objectifs de la vérification étaient d'évaluer la pertinence des données de rendement et l'intégrité des données relatives aux prestations d'invalidité. L'équipe de vérification a relevé des lacunes dans les contrôles du système, et, bien que les données soient demeurées erronées, des mesures d'atténuation ont été prises pour assurer l'établissement de rapports exacts. En outre, l'équipe de vérification a trouvé des pratiques inefficaces relativement au processus de retrait, à la répartition manuelle et à la sélection de la charge de travail, à la transcription manuelle des champs de données électroniques ainsi qu'à la création de moyens de contourner le système afin d'assurer l'établissement de rapports exacts. Étant donné que ces enjeux sont suffisamment importants pour compromettre la saine gestion des programmes de prestations d'invalidité, l'opinion générale de l'équipe de vérification correspond à la cote « A besoin d'être amélioré ».

Annexe A – Critères de vérification

Objectif	Critères
1. Assurer l'intégrité des données relatives aux prestations d'invalidité	A. Les données sont exactes (exemptes d'erreurs importantes). B. Les données sont cohérentes (on obtient les mêmes résultats chaque fois). C. Les données sont complètes (tous les éléments s'y trouvent – les dossiers sont pertinents et les champs se remplissent comme il se doit).
2. Évaluer la pertinence des données de rendement relatives aux prestations d'invalidité	A. Les données de rendement s'harmonisent avec les objectifs opérationnels. B. Les données de rendement répondent aux besoins des utilisateurs. a. Elles sont claires et disponibles en temps utile. b. Elles contiennent l'information nécessaire pour prendre des décisions et établir des rapports.

* L'équipe de vérification a confirmé que tous les critères susmentionnés étaient satisfaits, à moins qu'il en soit indiqué autrement dans le rapport de vérification.

Annexe B – Classement des recommandations en fonction du risque et opinion de l'équipe de vérification

Les définitions suivantes sont utilisées pour classer les recommandations et l'opinion de l'équipe de vérification présentées dans le présent rapport.

Recommandations de l'équipe de vérification

Crucial	Concerne une ou plusieurs lacunes importantes pour lesquelles il n'existe pas de mesures compensatoires adéquates. Ces lacunes représentent un risque élevé.
Essentiel	Concerne une ou plusieurs lacunes importantes pour lesquelles il n'existe pas de mesures compensatoires adéquates. Ces lacunes représentent un risque moyen.

Opinion de l'équipe de vérification

Bien contrôlé	Seules des lacunes mineures ont été trouvées en ce qui a trait aux objectifs de contrôle ou à la saine gestion de l'activité vérifiée.
Généralement acceptable	Les lacunes cernées, qu'elles soient prises individuellement ou dans l'ensemble, ne sont pas importantes ou bien des mécanismes compensatoires sont en place. Les objectifs de contrôle ou la saine gestion de l'activité vérifiée ne sont pas compromis.
A besoin d'être amélioré	Les lacunes cernées, qu'elles soient prises individuellement ou dans l'ensemble, sont importantes et pourraient compromettre les objectifs de contrôle ou la saine gestion de l'activité vérifiée.
Insatisfaisant	Les ressources affectées à l'activité vérifiée sont gérées sans diligence à l'égard de la plupart des critères d'efficience, d'efficacité et d'économie.