Veterans Affairs Canada | Anciens Combattants Canada

Vérification du processus d'inscription des fournisseurs de services dans le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé

Final - Avril 2011

Canada

Rapport préparé par la Direction générale de la vérification et de l'évaluation

Remerciements

L’équipe de vérification tient à remercier le personnel de Croix Bleue Medavie et d’Anciens Combattants Canada dont la contribution a été essentielle à la vérification.

Table des matières

SOMMAIRE i
1.0 CONTEXTE 1
2.0 VÉRIFICATION 3
2.1 Objectifs de la vérification 3
2.2 Portée 3
2.3 Méthode 3
2.4 Énonce d'assurance 4
3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION 5
3.1 Observations, recommandations et plans d'action de la direction 5
3.1.1. Caractère adéquat du processus d'inscription des fournisseurs de services 5
3.1.2. Caractère adéquats de l'établissement des exigences imposées aux fournisseurs de services 9
3.1.3. Conformité aux exigences imposées aux fournisseurs de services 10
3.1.4. Efficacité de la nomination des fournisseurs de services 11
3.2 Avis du vérificateur 12
4.0 DISTRIBUTION 13
Annexe A – Classement du risque associé aux recommandations et l'avis du vérificateur 14
Annexe B – Critères de vérification 15

SOMMAIRE

Actuellement, plus de 170 000 fournisseurs de service sont inscrits pour fournir une vaste gamme de services et avantages de soins de santé aux anciens combattants admissibles et à leur famille prévus par le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants. Ces soins sont offerts dans le cadre du Programme des avantages médicaux et du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Chaque année, les fournisseurs de service inscrits reçoivent 640 millions de dollars pour des services et avantages médicaux fournis aux bénéficiaires admissibles à ces programmes.

Dans le but de protéger les bénéficiaires de ces deux programmes et l'État, Anciens Combattants Canada a établi des critères que chaque fournisseur de services inscrit doit respecter. Les critères sont propres au type de services de soins de santé fournis. Pour les services de soins de santé régis par des lois provinciales, le Ministère reconnaît l'autorité et les responsabilités des organismes de réglementation provinciaux de déterminer le droit d'un fournisseur d'exercer sa profession dans la province. Pour les autres types de services non régis par les lois provinciales, le Ministère a évalué et adapté des normes et des pratiques exemplaires d'autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux.

La présente vérification vise à s'assurer que le cadre de contrôle de gestion régissant le processus d'inscription des fournisseurs de services est efficace et que les critères d'inscription d'Anciens Combattants Canada sont suffisants et conformes aux objectifs du Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants. La vérification s'étend à tous les fournisseurs de services inscrits au mois de septembre 2010.

Outre les entrevues, les vérifications sur place et l'examen de la documentation, un échantillon statistiquement valable de 297 fournisseurs de services inscrits a été examiné afin de vérifier la conformité aux critères d'inscription des fournisseurs de services. Cet échantillon a permis aux vérificateurs de fournir un niveau d'assurance élevé que le processus et les mesures de contrôle établis pour l'inscription des fournisseurs de services fonctionnent comme prévu. La planification de la vérification a commencé en octobre 2010, et l'analyse a pris fin en décembre 2010.

Avis du vérificateur

L'équipe de vérification est d'avis que les mesures de contrôle internes, le cadre de gouvernance et de gestion des risques sont acceptables de façon générale. Les résultats de la vérification indiquent que le système de contrôle interne fonctionne efficacement et permet l'administration du registre des fournisseurs de services. En outre, l'échantillon à confirmer que les fournisseurs de services sont inscrits selon le type de contrat et qu'un processus de suivi efficace est en place.

Recommandations :

R1 Il est recommandé que la directrice, Gestion des contrats et Systèmes administratifs, dirige Croix Bleue Medavie à mettre en œuvre un processus visant d'assurer que les fournisseurs de services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants maintiennent leur assurance de cautionnement /assurance responsabilité civile. (Essentiel)

Mesure corrective à prendre	Bureau de première responsabilité	Date d'échéance
La directrice, Gestion des contrats et Systèmes administratifs dirigera Croix Bleue Medavie à établir un processus de vérification périodique visant d'assurer que les fournisseurs de services du programme pour l'autonomie des anciens combattants ont une assurance de cautionnement/assurance responsabilité civile.	Gestion des contrats et Systèmes administratifs	Juillet 2011

R2 Il est recommandé que la directrice, Gestion des contrats et Systèmes administratifs, dirige Croix Bleue Medavie à examiner chaque année sa base de données et de supprimer les fournisseurs de services qui ont été inactifs. (Essentiel)		
Mesure corrective à prendre	**Bureau de première responsabilité**	**Date d'échéance**
La directrice, Gestion des contrats et Systèmes administratifs, dirigera Croix Bleue Medavie à établir un processus qui permettra d'examiner les comptes des fournisseurs de services et de supprimer les noms de ceux qui n'ont pas fourni de services à des clients d'ACC depuis quelque temps ou qui n'en fourniront probablement pas dans un délai raisonnable.	Gestion des contrats et Systèmes administratifs	Juillet 2011

R3 Il est recommandé que le directeur, Programmes de soins de santé, mette en œuvre un processus d'évaluation des risques documenté afin de cerner la mesure à prendre lorsqu'on prévoit des changements aux critères relatifs aux fournisseurs de services. (Essentiel)		
Mesure corrective à prendre	**Bureau de première responsabilité**	**Date d'échéance**
Le directeur, Programmes de soins de santé, établira un processus de gestion des risques pour régler toute situation éventuelle où un changement aux critères d'inscription des fournisseurs de services entraînera la non-conformité des fournisseurs actuels aux nouveaux critères.	Direction des programmes de soins de santé	Juin 2011

Énoncé d'assurance

Selon le jugement professionnel de la dirigeante principale de la vérification, les procédures de vérification et les preuves recueillies étaient suffisantes et appropriées pour appuyer un niveau d'assurance élevé quant au caractère adéquat de l'opinion fournie dans le présent rapport. Cette opinion est fondée sur la comparaison entre la situation au moment de la vérification et les critères de vérification établis et convenus avec la direction et ne s'applique qu'à l'entité, au processus et au système examinés. Les éléments de preuve ont été recueillis conformément aux politiques, directives et normes du Conseil du Trésor en ce qui concerne la vérification interne, et les procédures utilisées satisfont aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les éléments de preuve recueillis étaient suffisants pour offrir à la haute direction un niveau d'assurance élevé quant à l'opinion formulée dans le présent rapport.

L'originale a été signée par *6 avril 2011*

Orlanda Drebit
Dirigeante principale de la vérification

Date

Membres de l'équipe de vérification :

- Jonathan Adams, directeur, Vérification et évaluation
- Bob Parsons, gestionnaire, Vérification et évaluation
- Ian Watchman, agent de vérification et d'évaluation
- Jodi Shea, agente de projet, Vérification et évaluation

1.0 CONTEXTE

Anciens Combattants Canada (ACC) fournit un large éventail d'avantages et services de soins de santé aux bénéficiaires admissibles aux programmes, comme le précise le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*. Ces avantages et services sont offerts dans le cadre du Programme des avantages médicaux et du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Ces programmes visent à s'assurer que, selon leur admissibilité à des traitements, les bénéficiaires des programmes reçoivent des services raisonnables et opportuns que le Ministère considère comme une réponse adéquate à leurs besoins évalués en matière de soins de santé.

Les avantages médicaux sont les suivants :

a) les examens médicaux, chirurgicaux et dentaires et les soins dispensés par des professionnels de la santé;

b) les instruments chirurgicaux, les prothèses et autres dispositifs médicaux et leur entretien;

c) les adaptations du domicile pour faciliter l'utilisation des prothèses et autres dispositifs susmentionnés;

d) les soins de santé préventifs;

e) les médicaments prescrits.

Services pour lesquels un financement est possible dans le cadre du PAAC :

a) service de soins à domicile;

b) soins ambulatoires;

c) service de transport;

d) service d'adaptation du domicile;

e) soins intermédiaires.

ACC a retenu les services de Croix Bleue Medavie (CBM) pour la gestion du traitement des demandes de soins de santé offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Pour la prestation de ces services, CBM a élaboré le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS). Ce

système a été conçu pour offrir un processus décisionnel automatisé relativement aux demandes de soins de santé, un processus pour le paiement des fournisseurs de soins de santé et un processus de remboursement aux bénéficiaires des programmes pour les services admissibles.

Pour réduire les risques pour l'État et le bénéficiaire du programme, ACC a établi des critères que chaque fournisseur de services inscrit doit respecter. Les critères sont propres au type de services de soins de santé fournis. Pour les services de soins de santé régis par des lois provinciales, le Ministère reconnaît l'autorité et les responsabilités des organismes de réglementation provinciaux de déterminer le droit d'un fournisseur d'exercer sa profession dans la province. Pour les autres types de services non régis par les lois provinciales, le Ministère a évalué et adapté des normes et des pratiques exemplaires d'autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux. Avant qu'un fournisseur de services puisse être inscrit dans le SFTDSS, CBM doit examiner sa demande d'inscription afin de s'assurer qu'il satisfait aux critères d'ACC.

En date d'octobre 2010, CBM avait inscrit plus de 170 000 fournisseurs de services. Pour l'année se terminant le 31 mars 2010, 13,5 millions de transactions d'ACC avaient été traitées dans le SFTDSS, soit un montant de 639 millions de dollars en soins de santé et services offerts aux anciens combattants et à leur famille.

2.0 VÉRIFICATION

2.1 Objectifs de la vérification

Le 17 septembre 2010, le Comité ministériel de vérification (CMV) d'ACC a recommandé que la présente vérification soit approuvée par le sous-ministre. Les objectifs de la vérification des fournisseurs de services inscrits dans le SFTDSS sont les suivants :

1. Évaluer le caractère adéquat du processus d'inscription des fournisseurs de services;
2. Évaluer le caractère adéquat des exigences imposée aux fournisseurs de services;
3. Déterminer la conformité aux exigences imposées aux fournisseurs de services;
4. Évaluer l'efficacité de la nomination des fournisseurs de services.

2.2 Portée

La portée de la vérification a été composée de tous les fournisseurs de services inscrits à CBM pour la prestation de services aux bénéficiaires des programmes d'ACC au 30 septembre 2010.

2.3 Méthode

La présente vérification a été menée conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de la vérification interne* définies par l'Institut des vérificateurs internes, comme l'exige la *Politique sur la vérification interne* du Conseil du Trésor. Voici les procédures utilisées pour la vérification :

- Entrevues avec des employés de CBM et avec le personnel du Gestion des contrats et des Programmes de soins de santé d'ACC afin de comprendre le processus d'inscription des fournisseurs de services et de recueillir les données nécessaires à la vérification.

- Vérifications sur place à CBM afin de comprendre le processus d'inscription des fournisseurs de services et d'en évaluer les mesures de contrôle et l'efficacité.

- Analyse des données démographiques relatives aux fournisseurs de services selon la province et le Programme de choix (PDC) afin de déterminer de façon générale le nombre de fournisseurs de services dans chaque province et au Canada.

- Examen d'un échantillon valable sur le plan statistique de 297 fournisseurs de services, le niveau de confiance équivalant à 95 %, afin de vérifier la conformité aux critères établis pour l'inscription des fournisseurs de services. Cette activité permet aux vérificateurs de fournir un niveau d'assurance élevé que les processus et les mesures de contrôle établis pour l'inscription des fournisseurs de services fonctionnent tel que prévu.

- Examen des rapports du vérificateur externe et interne afin de déterminer si des vérifications ou des évaluations avaient été effectuées récemment en ce qui concerne le processus d'inscription des fournisseurs et de confirmer la pertinence des conclusions.

2.4 Énonce d'assurance

Selon le jugement professionnel de la dirigeante principale de la vérification, les procédures de vérification et les preuves recueillies étaient suffisantes et appropriées pour appuyer un niveau d'assurance élevé quant au caractère adéquat de l'opinion fournie dans le présent rapport. Cette opinion est fondée sur la comparaison entre la situation au moment de la vérification et les critères de vérification établis et convenus avec la direction et ne s'applique qu'à l'entité, au processus et au système examinés. Les éléments de preuve ont été recueillis conformément aux politiques, directives et normes du Conseil du Trésor en ce qui concerne la vérification interne, et les procédures utilisées satisfont aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les éléments de preuve recueillis étaient suffisants pour offrir à la haute direction un niveau d'assurance élevé quant à l'opinion formulée dans le présent rapport.

3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

3.1 Observations, recommandations et plans d'action de la direction

3.1.1. Caractère adéquat du processus d'inscription des fournisseurs de services

3.1.1.1. Établissement d'un compte pour le fournisseur de services

Des entrevues et une vérification sur place relativement aux principales activités de contrôle ont été menées afin de comprendre le concept des mesures de contrôle internes liées à l'établissement du compte d'un fournisseur de services et de confirmer l'existence de ces mesures.

Un nombre limité de procédures officielles ont été mises en place pour l'inscription des fournisseurs de services. Toutefois, la simplicité du processus, combinée à la fonction de contrôle de la qualité, réduit le risque d'erreur. Les demandes des fournisseurs de services ont été validées par des organismes de réglementation provinciales ou en se fondant sur des documents justificatifs fournis tels que l'accréditation scolaire, le permis d'exploitation d'une entreprise, la preuve d'assurance responsabilité civile, etc. Tous les documents justificatifs sont scannés et les copies électroniques sont consignées dans la base de données du registre des fournisseurs.

On assigne à chaque fournisseur de services un numéro de référence qui lui est propre. Ce numéro est formé d'un numéro d'identification, du code attribué à chaque type de fournisseur et de l'abréviation de la province dans laquelle le fournisseur est inscrit. Si le fournisseur de services est membre d'un organisme de réglementation provincial (p. ex. l'Ordre des médecins et des chirurgiens de l'Ontario, la British Columbia Chiropractic Association, etc.), le numéro d'identification est le numéro d'inscription du professionnel de la santé. Cet élément unique permet de confirmer les qualifications du fournisseur de services et d'assurer un suivi avec l'organisme de réglementation provincial au besoin.

On a constaté que des mesures de contrôle automatisées sont en place pour s'assurer que le personnel à qui on a confié des fonctions incompatibles (c.-à-d. l'approbation des paiements) n'est pas en mesure de créer un compte pour un fournisseur de service.

3.1.1.2. Maintien du compte de fournisseur de services

Comme l'indique la section 3.1.3 « Conformité aux exigences imposées aux fournisseurs de services », un échantillon aléatoire de comptes de fournisseurs de services a été examiné pour déterminer leur conformité aux critères établis par ACC pour les fournisseurs. Bien que les documents justificatifs aient été à jour au moment de l'inscription, on a remarqué qu'il n'existe aucune mesure de suivi pour s'assurer que les fournisseurs de services continuent de satisfaire aux exigences d'ACC.

Pour fournir des services à domicile dans le cadre du PAAC (c'est-à-dire entretien ménager, entretien du terrain, accès à des services d'alimentation), le fournisseur de services, en plus d'avoir un valide numéro de TPS/TVH, doit prouver qu'il souscrit une assurance de cautionnement/une assurance responsabilité civile. Cette exigence vise à s'assurer que l'État et le bénéficiaire du programme sont protégés en cas de blessure corporelle ou de dommage à la propriété causé par le fournisseur de services qui n'a pas fait preuve de diligence raisonnable.

Croix Bleue Medavie a environ 7 000 fournisseurs de services inscrits au programme PAAC. L'échantillon contenait dix (10) fournisseurs de services du PAAC, et un (1) seul d'entre eux avait une copie à jour de sa police d'assurance responsabilité civile dans son dossier. Pour les neuf (9) autres, la preuve de la police d'assurance responsabilité civile visait l'année de l'inscription. Étant donné la tendance à comprimer les coûts, il y a un risque que les fournisseurs de services ne renouvellent pas la police d'assurance responsabilité civile de leur entreprise.

R1 Il est recommandé que la directrice, Gestion des contrats et Systèmes administratifs, dirige Croix Bleue Medavie à mettre en œuvre un processus visant d'assurer que les fournisseurs de services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants maintiennent leur assurance de cautionnement/assurance responsabilité civile. (Essentiel)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	Bureau de première responsabilité	Date d'échéance
La directrice, Gestion des contrats et Systèmes administratifs, dirigera Croix Bleue Medavie à établir un processus de vérification périodique visant d'assurer que les fournisseurs de services du PAAC ont une assurance de cautionnement/assurance responsabilité civile.	Gestion des contrats et Systèmes administratifs	Juillet 2011

Dans plusieurs cas, il n'y avait eu aucune activité dans le compte du fournisseur de services pendant plus d'un an. Un examen plus approfondi a révélé que quelques-uns de ces fournisseurs de services avaient fermé boutique. Le fait qu'il y a des comptes de fournisseurs de services inactifs dans la base de données compromet l'intégrité de cette dernière et augmente le risque de fraude.

R2 Il est recommandé que la directrice, Gestion des contrats et Systèmes administratifs dirige Croix Bleue Medavie à examiner chaque année sa base de données et de supprimer les fournisseurs de services qui ont été inactifs. (Essentiel)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	Bureau de première responsabilité	Date d'échéance
La directrice, Gestion des contrats et Systèmes administratifs, dirigera Croix Bleue Medavie à établir un processus qui permettra d'examiner les comptes des fournisseurs de services et de supprimer les noms de ceux qui n'ont pas fourni de services à des clients d'ACC depuis quelque temps ou qui n'en fourniront probablement pas dans un délai raisonnable.	Gestion des contrats et Systèmes administratifs	Juillet 2011

3.1.1.3. Gérance de la base de données des fournisseurs de services

Pendant la vérification sur place, on a remarqué que des mesures de contrôle automatisées adéquates étaient en place pour s'assurer que le personnel à qui on a confié des fonctions incompatibles (c.-à-d. l'approbation des paiements) n'est pas en mesure de créer ou de modifier un compte de fournisseur de services. Toutefois, des vérificateurs externes de CBM ont effectué récemment une évaluation du contrôle d'accès et des procédures utilisées pour le changement de personnel lorsqu'ils ont préparé le rapport en fonction du chapitre 5970 (rapport du vérificateur sur les mesures de contrôle internes au sein d'un organisme de services) de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA). Le rapport révèle que dans un certain nombre de cas, le niveau d'accès aux demandes d'inscription n'avait pas été approuvé par le propriétaire des ressources informationnelles visé. De plus, le rapport en fonction du chapitre 5970 de l'ICCA signale plusieurs cas où le nom d'employés ex-salarié n'avait pas été retranché du système. Ces lacunes dans les mesures de contrôle pourraient compromettre l'intégrité de la base de données du registre des fournisseurs. On rapporte que CBM a pris des mesures pour corriger la situation.

3.1.2. Caractère adéquats de l'établissement des exigences imposées aux fournisseurs de services

ACC a établi des critères particuliers que les fournisseurs de services doivent satisfaire afin de réduire les risques pour l'État et le bénéficiaire du programme. Les critères sont propres aux différents types de services. Pour inscrire un fournisseur de services, CBM évalue la demande d'inscription du fournisseur en fonction des critères établis par ACC.

Dans le cadre de l'évaluation du caractère adéquat des exigences imposées aux fournisseurs de services, les vérificateurs ont remarqué que pour les services de soins de santé régis par des lois provinciales, le Ministère reconnaît l'autorité et les responsabilités des organismes de réglementation provinciaux de déterminer le droit d'un fournisseur de services d'exercer sa profession dans une province. Un fournisseur doit satisfaire aux exigences établies dans les lois provinciales pour être autorisé à fournir des soins de santé. Si ces critères n'existent pas, ACC a évalué et adopté des pratiques exemplaires d'autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux.

Pour s'assurer que les normes de service d'ACC sont tenues à jour, CBM a établi une unité des relations avec les fournisseurs qui travaille en collaboration avec les organismes de réglementation provinciaux. L'unité doit se tenir à jour en ce qui concerne les normes d'inscription des fournisseurs dans chaque province afin de cerner toute incohérence avec les normes de service adoptées par le Ministère. L'unité doit également communiquer avec les associations de santé provinciales afin d'aborder les préoccupations opérationnelles ou relatives aux politiques, ou toute autres préoccupations des fournisseurs en ce qui a trait à la prestation de services aux bénéficiaires des programmes d'ACC.

L'unité des relations avec les fournisseurs collabore avec le personnel ministériel dans le cadre d'enquêtes visant les plaintes des bénéficiaires de programme concernant le niveau ou la qualité des services reçus d'un fournisseur inscrit.

Selon les conclusions de la vérification, un processus efficace est en place pour l'établissement et le maintien des exigences imposées aux fournisseurs de services.

3.1.3. Conformité aux exigences imposées aux fournisseurs de services

Pour évaluer l'efficacité opérationnelle des mesures de contrôles visant à assurer la conformité aux exigences d'ACC imposées aux fournisseurs de services, un échantillon aléatoire de 297 comptes de fournisseurs de services a été examiné. Dans tous les cas, les fournisseurs de services étaient en règle avec leur organisme provincial ou possédaient l'accréditation scolaire, le permis d'exploitation d'une entreprise et/ou l'assurance responsabilité civile exigé au moment de leur inscription.

En examinant sept (7) fournisseurs inscrits pour la prestation de « le soin des pieds », on a remarqué que dans le cas de deux (2) de ces fournisseurs, il n'y avait dans leur dossier aucun document justificatif prouvant qu'ils avaient suivi et réussi un cours en soin des pieds de niveau universitaire ou collégial ou dans une institution reconnu par ACC. Lorsque le Ministère a introduit de nouveaux critères pour la prestation de soin des pieds, ACC a informé CBM de considérer que tous les fournisseurs inscrits préalablement satisfaisaient aux nouvelles normes.

On a également constaté qu'aucun des onze (11) magasins d'approvisionnement en fournitures médicales examinés avaient une copie de leur permis d'exploitation dans le dossier, car ils avaient été inscrits avant l'adoption des nouveaux critères. Comme cela avait été le cas pour les fournisseurs de « le soin des pieds », on avait demandé à CBM de considérer que tous les fournisseurs préalablement inscrits satisfaisaient aux nouvelles normes.

Bien que dans un grand nombre de cas, la pratique voulant que l'on considère que les fournisseurs de services déjà inscrits satisfont aux nouvelles normes puisse être appropriée, les vérificateurs sont d'avis que cela n'est pas acceptable pour les fournisseurs de services directement responsables des soins de santé, comme c'est le cas pour « le soin des pieds ».

Les critères établis par ACC visent à s'assurer que les professionnels de la santé possèdent la formation et les niveaux de scolarité nécessaires pour fournir aux bénéficiaires des programmes des soins de santé sécuritaires et appropriés. Ainsi, les bénéficiaires des programmes peuvent avoir été exposés à un risque inacceptable en raison de cette tradition de « considérer comme compétents » les fournisseurs de services.

R3 Il est recommandé que le directeur, Programmes de soins de santé, établisse un processus documenté d'évaluation du risque afin de déterminer les mesures à prendre lorsque des changements seront apportés aux critères imposées aux fournisseurs de services. (Essentiel)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Plan d'action de la direction

Mesure corrective à prendre	Bureau de première responsabilité	Date d'échéance
Le directeur, Programmes de soins de santé (DPSS) établira un processus d'évaluation du risque pour répondre à toute situation où, en raison d'un changement ultérieur apporté aux critères d'inscription des fournisseurs de services, les fournisseurs déjà inscrits ne satisferont plus aux nouveaux critères.	Direction des programmes de soins de santé	Juin 2011

3.1.4. Efficacité de la nomination des fournisseurs de services

Pendant la vérification sur place, on a constaté que CBM utilise différents moyens pour l'inscription des fournisseurs de services. Les fournisseurs peuvent entre autres présenter leur demande d'inscription en ligne ou l'envoyer par courriel, par télécopieur ou par la poste. Lorsque cela est possible, CBM utilise les systèmes électroniques pour valider les titres de compétences du fournisseur de services, par exemple en accédant aux bases de données en ligne d'un organisme de réglementation provincial pour s'assurer que le fournisseur est membre en règle de l'organisme.

Le suivi des délais d'inscription des fournisseurs se fait par l'entremise de la base de données des demandes des fournisseurs de services de Lotus Notes. Toutes les demandes sont horodatées dès qu'elles ont été reçues dans la base de données des demandes et de nouveau lorsque la demande a été traitée. La base de données indique si les délais sont respectés ou dépassés pour le suivi de l'unité des relations avec les fournisseurs. Les normes de service en ce qui concerne le délai d'inscription des nouveaux fournisseurs est de cinq (5) jours ouvrables et, pour toute mise à jour du dossier d'un fournisseur déjà inscrit, le délai est d'un (1) jour ouvrable.

Selon les conclusions, un système efficace est en place pour s'assurer que les fournisseurs sont inscrits en temps opportun.

3.2 Avis du vérificateur

L'équipe de vérification est d'avis que les mesures de contrôle internes, le cadre de gouvernance et de gestion des risques sont acceptables de façon générale. Les résultats de la vérification indiquent que le système de contrôle interne fonctionne efficacement et permet l'administration du registre des fournisseurs de services. En outre l'échantillon a confirmé que les fournisseurs de services sont inscrits selon le type de contrat et qu'un processus de suivi efficace est en place.

4.0 DISTRIBUTION

Sous-ministre
Sous-ministre déléguée
Ombudsman des vétérans
Membres du Comité ministériel de vérification
Sous-ministre adjoint, Politiques, Communications et Commémoration
Sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services
Sous-ministre adjoint, Services ministériels
Directrice générale de la gestion de la prestation des services
Directeur général, Communications
Directeur général, Secrétariat du Ministère et Coordination des politiques
Directeurs généraux régionaux
Directeur exécutif, Transformation
Directeur exécutif et Chef avocat-conseil des pensions
Directrice exécutive de l'Hôpital Sainte-Anne
Avocate générale, Unité des services juridiques
Directeur, Programmes de soins de santé
Directrice, Gestion des contrats et Systèmes administratifs
Directrice, Initiatives stratégiques et habilitantes
Directeur, Information, coordination et liaison
Directeurs de secteur
Conseillers exécutifs du sous-ministre
Bureau du contrôleur général (Registre de vérification interne)
Bureau du vérificateur général

Croix Bleue Medavie
Directeur, Programmes administrés pour le gouvernement fédéral et vérification générale
Gestionnaire, Solutions et services commerciale, Programmes administrés pour le gouvernement fédéral

Annexe A – Classement du risque associé aux recommandations et l'avis du vérificateur

Les définitions suivantes ont été utilisées pour classer les recommandations selon le risque et l'avis du vérificateur présentées dans le présent rapport.

Recommandations de la vérification	
Critique	Fait état d'une lacune importantes ou plus pour lesquelles il n'existe aucun contrôle correctif adéquat. Les lacunes entraînent un niveau de risque élevé.
Essentiel	Fait état d'une lacune importante ou plus pour lesquelles il n'existe aucun contrôle correctif adéquat. Les lacunes entraînent un niveau de risque moyen.

Avis du vérificateur	
Bien contrôlé	Seules des lacunes mineures ont été cernées en ce qui a trait aux objectifs de contrôle ou gestion solide des activités vérifiées.
Généralement acceptable	Les lacunes cernées, qu'elles soient prises individuellement ou dans l'ensemble, ne sont pas importantes ou des mécanismes de contrôle sont en place. Les objectifs de contrôle ou la gestion solide de l'activité vérifiée ne sont pas compromis.
Améliorations nécessaires	Les lacunes cernées, qu'elles soient prises individuellement ou dans l'ensemble, sont importantes et pourraient compromettre les objectifs de contrôle ou la gestion solide de l'activité vérifiée.
Insatisfaisant	Les ressources soumises à la vérification sont gérées sans diligence à l'égard de la plupart des critères d'efficience, d'efficacité et d'économie.

Annexe B – Critères de vérification

Objectif n° 1 – Évaluer le caractère adéquat du processus d'inscription des fournisseurs de services.		
Critères	**Sous-critères**	**Résultat**
1.1 Création d'un compte pour le fournisseur de services :	a. Nombre suffisant en place d'outils tels que des logiciels, de l'équipement, des méthodes de travail et des procédures opérationnelles standards pour l'établissement du compte du fournisseur de services.	Satisfait
	b. Mesures de contrôles appropriées en place pour s'assurer que les fournisseurs de services satisfont aux exigences ministérielles.	Partiellement satisfait
	c. Création d'un numéro de référence unique pour chaque fournisseur de services	Satisfait
	d. Fonction d'assurance de la qualité pour s'assurer que les données sont saisies de façon appropriée.	Satisfait
	e. La technologie en ligne est utilisée pour l'inscription des fournisseurs de services et pour la vérification des titres de compétences.	Satisfait
	f. La répartition des tâches est appropriée et permet de ne pas combiner des fonctions incompatibles.	Satisfait
1.2 Mise à jour du compte du fournisseur de services.	a. Un suivi adéquat est effectué et permet de s'assurer que les fournisseurs de services continuent de satisfaire aux exigences d'ACC.	Non satisfait
1.3 Mise à jour et gérance de la base de données des fournisseurs de services.	a. Seules les personnes autorisées ont accès aux données.	Non satisfait
	b. Des procédures adéquates de suivies pour renouvellement du personnel sont en place.	Non satisfait

Objectif n° 2 – Évaluer le caractère adéquat des exigences pour les fournisseurs de services		
Critère	**Sous-critères**	**Résultat**
2.1 Évaluer le caractère adéquat des exigences imposées aux fournisseurs de services.	a. Un suivi des normes d'inscription provinciales est assuré afin d'obtenir l'information qui pourrait indiquer qu'une réévaluation des normes ministérielles est nécessaire.	Satisfait
	b. Des processus de communication officielle sont en place et appuient un partage pertinent et fiable de l'information en temps opportun avec les fournisseurs de services.	Satisfait
	c. Les commentaires des fournisseurs de services permettent de cerner les occasions d'améliorer les services.	Satisfait

Objectif n° 3 – Déterminer la conformité aux exigences imposées aux fournisseurs de services		
Critère	**Sous-critères**	**Résultat**
3.1 Déterminer la conformité aux exigences imposées aux fournisseurs de services.	a. Un processus est en place afin de gérer les contrats avec des tiers et de surveiller leurs activités pour s'assurer que les exigences d'ACC à l'égard des fournisseurs de services sont satisfaites.	Satisfait
	b. Les fournisseurs de services inscrits satisfont tous les critères d'ACC.	Satisfait

Objectif n° 4 – Évaluer l'efficacité de la nomination des fournisseurs de services		
Critère	**Sous-critères**	**Résultat**
4.1 Évaluer l'efficacité du processus de nomination des fournisseurs de services.	a. Il existe de nombreux modes de prestation de services afin de faciliter l'accès à ses services.	Satisfait
	b. Il existe des mesures du rendement appropriées liées aux résultats attendus.	Satisfait