



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Mars 2014

VÉRIFICATION DU PROGRAMME DE CHOIX 13 – ÉQUIPEMENT SPÉCIAL

Direction générale de la vérification
et de l'évaluation

Canada 

Remerciements

L'équipe de vérification tient à remercier les membres du personnel des bureaux de secteur, des Programmes de soins de santé et de la Direction générale des finances d'Anciens Combattants Canada. Leur contribution s'est avérée essentielle à la réussite de la présente vérification.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF.....	i
1.0 CONTEXTE.....	1
2.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION.....	2
2.1 PORTÉE ET OBJECTIFS DE LA VÉRIFICATION	2
2.2 MÉTHODOLOGIE	2
3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION	3
3.1 CADRE DE CONTRÔLE DE GESTION.....	3
3.2 CONFORMITÉ	5
3.3 DÉLAI NÉCESSAIRE POUR LA PRISE DE DÉCISIONS	7
3.4 OPINION DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION	9

ANNEXE A – CRITÈRES DE VÉRIFICATION

ANNEXE B – CLASSEMENT DES RECOMMANDATIONS EN FONCTION DU RISQUE ET OPINION DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le Programme des avantages pour soins de santé d'Anciens Combattants Canada offre des avantages et des services aux vétérans admissibles et aux autres personnes qualifiées, notamment des soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, des prothèses et des adaptations de domicile, par l'entremise de 14 programmes de choix. Le Programme de choix 13 (Équipement spécial) comprend tout dispositif et toute aide conçus pour aider l'utilisateur à composer avec les effets d'une maladie, d'un trouble ou d'une blessure, en facilitant la stabilisation médicale et l'exécution des activités de la vie quotidienne ou en rétablissant ses fonctions. Au nombre des exemples figurent les dispositifs d'appel d'urgence, les fauteuils roulants, les marchettes, les appareils d'aide motorisée aux déplacements, les appareils de transfert ou de soulèvement et les appareils ergonomiques.

La présente vérification a pour objectif d'évaluer le cadre de contrôle de gestion d'Anciens Combattants Canada et le respect des politiques et des processus applicables. La période visée s'étend du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

Selon l'équipe de vérification, les rôles et les responsabilités ont été clairement définis et le personnel dispose de politiques et de procédures claires. Toutefois, il est nécessaire d'améliorer les principaux processus de contrôle en lien avec l'assurance de la qualité, la mesure du rendement et la vérification après paiement. Les résultats de l'examen des dossiers ont permis de constater que les principales exigences sont grandement respectées et de confirmer que les décisions sont étayées de la documentation adéquate. On a aussi remarqué que le personnel d'Anciens combattants Canada accomplit ses tâches avec efficacité et exerce un bon jugement dans les situations urgentes afin de traiter les demandes « le plus rapidement possible ». Dans l'ensemble, l'équipe de vérification a déterminé que les résultats étaient « *généralement acceptables* ».

Signature de la dirigeante de la vérification

Kim Andrews

18 mars 2014

Kim Andrews
Dirigeante de la vérification par intérim

Date

1.0 CONTEXTE

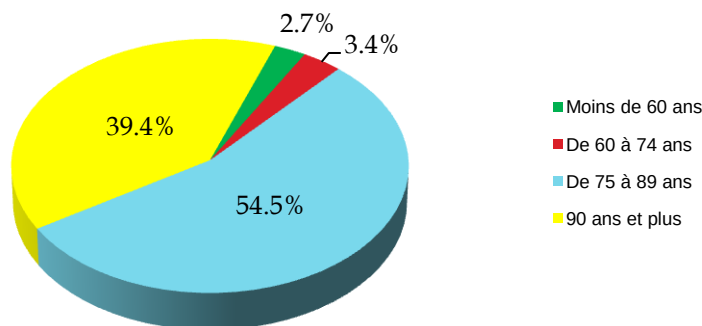
Le Programme des avantages pour soins de santé d'Anciens Combattants Canada offre divers avantages aux vétérans admissibles et aux autres personnes qualifiées. Les bénéficiaires du Programme y ont droit en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* et de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*. Ces avantages comprennent les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, les prothèses, les adaptations de domicile et les avantages supplémentaires, tels que les frais de déplacement pour se rendre à des rendez-vous à des fins d'examen ou de traitements, et d'autres services et avantages de soins de santé offerts dans la collectivité. Les avantages pour soins de santé sont offerts par l'entremise de 14 programmes de choix (PDC), dont le PDC 13 (Équipement spécial).

Le PDC 13 (Équipement spécial) comprend tout dispositif et toute aide conçus pour aider l'utilisateur à composer avec les effets d'une maladie, d'un trouble ou d'une blessure, en facilitant la stabilisation médicale et l'exécution des activités de la vie quotidienne et en rétablissant ses fonctions. Au nombre des exemples figurent les dispositifs d'appel d'urgence, les fauteuils roulants, les marchettes, les appareils d'aide motorisée aux déplacements, les appareils de transfert ou de soulèvement et les appareils ergonomiques.

La Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, à l'Administration centrale, est responsable de la gestion et de la surveillance générales du Programme. Les agents des services aux clients (ASC) qui travaillent dans les bureaux de secteur sont principalement responsables de l'exécution du PDC 13. Cette structure est en place depuis que l'on a élargi, en juin 2011, les niveaux de pouvoirs décisionnels délégués dans le but d'améliorer la prestation des services et de réduire la complexité.

En 2012-2013, le PDC 13 a représenté 12 % des dépenses de traitement totales dans le cadre du Programme d'avantages pour soins de santé. Pendant ce temps, le nombre total de vétérans à avoir bénéficié du PDC 13 a atteint 21 155, tandis que les dépenses se sont élevées à 28,4 millions de dollars. La figure 1 montre que pendant la période visée par la présente vérification, soit du 1^{er} avril au 31 octobre 2012, la majorité des vétérans acceptés dans le PDC 13 étaient âgés de 75 ans et plus (93,9 %).

Figure 1 : Âge des vétérans acceptés dans le PDC 13 entre le 1^{er} avril et le 31 octobre 2012



Source : Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé – transactions au titre du PDC 13 : du 1^{er} avril au 31 octobre 2012

2.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION

2.1 Portée et objectifs de la vérification

La présente vérification, qui s'étend du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, a porté sur l'ensemble des processus et des dépenses du PDC 13. On a mesuré le temps pris pour rendre des décisions sur une période de sept mois, soit du 1^{er} avril au 31 octobre 2012. Les objectifs visés étaient les suivants :

1. Évaluer la pertinence du cadre de contrôle de gestion;
2. Évaluer la conformité aux politiques et aux processus applicables;
3. Déterminer le délai actuel pour la prise de décisions et cerner les possibilités de gains d'efficacité.

Les critères de vérification sont présentés à l'annexe A.

2.2 Méthodologie

La vérification a été réalisée conformément aux Normes relatives à la vérification interne établies par l'Institut des vérificateurs internes et à la Politique sur la vérification interne du gouvernement du Canada, comme le confirment les résultats du Programme d'assurance et d'amélioration de la qualité.

Les entrevues ont été menées auprès du personnel de l'Administration centrale et de huit bureaux de secteur afin d'arriver à bien comprendre le programme et d'en évaluer l'exécution, notamment les processus d'autorisation et de paiements. Les renseignements recueillis ont également permis d'appuyer l'évaluation de la gouvernance et des contrôles internes.

Des observations directes des processus ont été faites avec des agents des services aux clients (ASC) dans quatre des huit bureaux de secteur afin de comprendre le traitement du PDC 13 par l'entremise du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) et du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS).

Un examen de la documentation a permis de vérifier si les politiques et les procédures étaient à jour et cadraient avec les règlements.

On a procédé à un examen des dossiers afin de vérifier s'ils respectaient les politiques et les politiques applicables, ainsi que d'évaluer le temps pris pour rendre une décision. À cette fin, on a utilisé la même population, soit celle contenant toutes les transactions effectuées au titre du PDC 13 entre le 1^{er} avril et le 31 octobre 2012 qui s'élèvent à 38 387. De ce nombre, on a prélevé deux échantillons. Le premier était un échantillon statistique comportant 138 transactions d'achat, qui donnent un niveau de confiance de 95 % et un taux maximal d'erreur de 10 %. Le deuxième était un échantillon discrétionnaire composé de 60 transactions de location. Les résultats obtenus dans les deux cas étaient similaires, ce qui vient valider les résultats.

3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

3.1 Cadre de contrôle de gestion

L'équipe de vérification a constaté que les rôles et les responsabilités étaient clairement définis, et que les tâches étaient adéquatement réparties entre les gestionnaires d'équipe des services aux clients (GESG), les gestionnaires de cas (GC) et les ASC. En outre, le personnel affirme avoir reçu une excellente formation sur les politiques et les processus liés au PDC 13 et sur les pouvoirs délégués en matière de prise de décision. Il convient également de noter que le PDC 13 existe depuis 1989 et qu'il n'a subi aucun changement important. Par conséquent, le personnel s'y connaît plutôt bien en ce qui concerne l'exécution de ce programme.

En règle générale, les politiques et les procédures étaient à jour et le personnel y avait accès en ligne. Les politiques et les directives de tous les PDC sont davantage clarifiées dans les *tableaux des avantages*¹, ce qui permet de procéder à des paiements automatisés dans le système lorsque les transactions respectent certains paramètres (p. ex., montants maximums, fréquences, médecins prescripteurs requis, devis requis, etc).

L'assurance de la qualité est un processus continu visant à surveiller la qualité, l'uniformité et la rapidité d'exécution des activités réalisées au sein du Ministère. Pour ce qui est du PDC 13, il s'agit des décisions prises par les ASC. Au moment de la

¹ Les tableaux des avantages décrivent les avantages offerts aux vétérans admissibles et précisent la limite des montants versés et la fréquence à laquelle les avantages précis peuvent être approuvés.

vérification, les GESC devaient effectuer des examens aléatoires des décisions prises au titre du PDC 13. Bien que certains d'entre eux aient indiqué qu'ils les faisaient bel et bien, on n'a rien trouvé en ce sens. D'après le tableau 1, à la page 6, malgré l'absence d'un processus d'assurance de la qualité, les processus opérationnels et les politiques applicables étaient grandement respectés dans l'ensemble. Un processus d'assurance de la qualité efficace permettrait également :

- De relever les erreurs individuelles et de les corriger;
- De donner aux ASC une rétroaction régulière sur leur rendement;
- De faire ressortir les besoins en formation sur les plans personnel ou national;
- De cerner les mises à jour pouvant être apportées aux politiques et aux processus opérationnels;
- De surveiller la rapidité du processus décisionnel;
- De favoriser l'uniformité des services aux vétérans.

La mesure du rendement est le processus de collecte de renseignements, d'analyse et d'établissement de rapports visant à surveiller l'efficacité d'un programme ou d'une activité. Ces renseignements peuvent ensuite être utilisés pour améliorer l'exécution d'un programme. L'équipe de vérification a constaté qu'un Plan de mesure du rendement existait dans le cadre du Programme des avantages pour soins de santé. Toutefois, il ne comportait pas d'indicateurs précis pour le PDC 13, et il manquait de cibles pour la mesure du rendement. En outre, ces renseignements n'étaient pas communiqués à la haute direction pour l'aider à prendre des décisions éclairées.

Un processus de vérification des comptes permet d'assurer une saine gestion des fonds publics. Dans le cadre de ce processus, on vérifie si les transactions sont exactes afin de s'assurer que le paiement n'est pas versé en double, que toutes les dépenses sont payables et que le montant à payer a été calculé correctement. Pour les transactions régulières à faible risque, il est acceptable d'examiner un échantillon après paiement. La Direction générale des finances d'ACC a déterminé que les transactions effectuées au titre du PDC 13 constituaient des transactions régulières à faible risque et que, par conséquent, l'examen d'un échantillon après paiement était suffisant. L'équipe de vérification a constaté que, ces trois dernières années, les agents des finances avaient réalisé ces examens. Toutefois, les résultats n'ont jamais été finalisés, ni diffusés. Or, selon la *Directive sur la vérification des comptes*, les ministères sont tenus de surveiller la vérification des comptes et de faire rapport sur le rendement à ce chapitre, ce qui n'est pas le cas ici.

Recommandation 1

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, mette en place un processus d'assurance de la qualité dans le cadre du Programme de choix 13. (Essentielle)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation. On travaille actuellement à la mise en place d'un processus d'assurance de la qualité pour le Programme de choix 13 d'ici juin 2014.

Recommandation 2

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, modifie le Plan de mesure du rendement en vigueur dans le cadre du Programme des avantages pour soins de santé afin d'y ajouter des mesures du rendement précises pour le Programme de choix 13 et de rendre compte des résultats à la haute direction sur une base régulière. (Essentielle)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation. On revoit actuellement le Plan de mesure du rendement du Programme des avantages pour soins de santé afin d'y ajouter des mesures du rendement pour l'ensemble des programmes de choix. Ce plan amélioré entrera pleinement en vigueur d'ici juin 2014, tandis que les résultats seront communiqués à la haute direction.

Recommandation 3

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale des finances, s'assure que les examens de vérification après paiement sont finalisés et que les résultats sont communiqués. (Essentielle)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation. La Direction générale des finances revoit actuellement le processus d'examen de vérification après paiement. Des rapports trimestriels seront préparés et distribués d'ici juin 2014.

3.2 Conformité

Les entrevues auprès du personnel et les résultats de l'examen des dossiers ont tous deux révélé que les pouvoirs, les politiques et les lois touchant la gestion des finances sont grandement respectés. Dans le tableau 1 ci-dessous, on présente un sommaire des résultats de l'examen des dossiers réalisés pour les deux échantillons de transactions évalués (138 transactions d'achat et 60 transactions de location).

Tableau 1 – Conformité avec les principales politiques et les principaux processus opérationnels	
Principales exigences évaluées	Pourcentage
Le dossier comportait des preuves de l'application adéquate des pouvoirs décisionnels	97 %
Le dossier respectait les limites établies dans les <i>tableaux des avantages</i>	98 %
Le dossier contenait les documents requis par la politique	96 %

Les décisions figurant au dossier étaient étayées par un professionnel de la santé	90 %
Les décisions étaient bien codées dans le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé	90 %
Les paiements sont versés aux fournisseurs dans les 15 jours	86 %
Une copie de la lettre de décision était versée au dossier ou dans le Réseau de prestation des services aux clients	60 %
Le dossier comportait une copie de la signature du vétéran accusant réception de l'équipement spécial requis	52 %

Source : Analyse des dossiers examinés par l'équipe de vérification

Il est important de communiquer clairement les décisions afin de s'assurer que les vétérans comprennent bien les motifs d'une décision et, le cas échéant, leur droit d'appel. Pour la plupart des programmes de choix, le Ministère utilise des modèles qui favorisent une communication uniforme à l'intention des vétérans. Pour le PDC 13, il n'existe pas de modèles et les ASC justifient habituellement leurs décisions en se servant du libellé du Manuel des politiques - Programmes pour anciens combattants² (MPPAC). Tout récemment, les politiques qui se trouvaient auparavant dans le MPPAC ont été intégrées à la *Boîte à outils des SAV*. Selon le personnel, ce changement a fait en sorte que trouver les renseignements nécessaires constituait un défi et qu'il était encore plus difficile de rédiger ces lettres de décision. La mise en place de modèles de lettre pour le PDC 13 permettra d'uniformiser davantage les communications et de réduire les délais administratifs rattachés à la rédaction des lettres par le personnel. En outre, l'examen des dossiers a révélé que, dans l'ensemble, 60 % des dossiers contenaient une lettre de décision. Certains employés envoient des lettres quelles que soient les décisions rendues, tandis que d'autres n'envoient des lettres que dans les cas de refus. Par conséquent, il faudrait préciser dans quelle situation il est nécessaire d'envoyer une lettre à un vétéran.

Il a été établi que la signature du vétéran servait de pièce justificative visant à confirmer la réception de l'équipement spécial du fournisseur. Les résultats de l'examen des dossiers ont révélé que seuls 52 % des dossiers contenaient une copie de la signature du vétéran qui confirmait la réception de l'équipement spécial. Pendant les entrevues, le personnel a mentionné qu'il existait d'autres manières de confirmer la réception de l'équipement spécial. Premièrement, dans certains cas, les gestionnaires de cas ou les ergothérapeutes rendaient visite au vétéran pour s'assurer que ce dernier avait bien reçu l'équipement spécial demandé et que tout fonctionnait correctement. Deuxièmement, lorsqu'il y a un problème ou un retard, le vétéran communique avec le Ministère. Dans ces cas, les paiements étaient approuvés par le personnel des finances et des programmes, sans avoir la signature d'un vétéran. Pendant les séances

² Le Manuel des politiques – Programmes pour anciens combattants contenait des renseignements détaillés sur l'ensemble des programmes ainsi que des renvois à la législation.

d'information, on a soulevé la question auprès des gestionnaires de programmes et le personnel des finances, qui réévalueront si cette exigence est encore nécessaire.

Recommandation 4

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, précise dans quelle situation il faut envoyer une lettre à un vétéran et élabore des modèles de lettre. (Essentielle)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation. La Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services a fourni à son personnel sur le terrain des modèles de lettre rédigés dans un langage simple pour les besoins du PDC 13, de sorte que les vétérans reçoivent des lettres de décision dans lesquelles on explique clairement le bien-fondé d'une décision donnée. Par ailleurs, les processus opérationnels rattachés au PDC 13 sont en cours de mise à jour et comprendront des directives sur les situations où il convient d'envoyer des lettres. Tous les changements seront mis en œuvre d'ici juin 2014.

3.3 Délai nécessaire pour la prise de décisions

Selon la politique des PDC, le délai imparti pour prendre une décision est fixé à 30 jours (c'est-à-dire un mois). Cette norme générale ne s'applique pas au PDC 13, en raison de l'équipement spécial varié qu'il comporte, lequel passe des marchettes non dispendieuses qui ne requièrent aucune consultation aux appareils d'aide motorisée aux déplacements qui nécessitent de vastes consultations. Il ne serait pas non plus raisonnable d'imposer une norme unique.

Le tableau 3 ci-dessous présente les délais nécessaires pour prendre une décision à l'égard des différentes transactions d'achat. Pour ce genre de décisions, l'équipe de vérification a constaté que le délai variait en fonction de la complexité de l'évaluation, de l'urgence de la demande et de la disponibilité d'un professionnel de la santé qui doit réaliser l'évaluation. L'ASC n'a aucun contrôle sur ces facteurs. L'équipe de vérification a toutefois remarqué que le personnel effectuait ses tâches avec efficacité et exerçait un bon jugement dans les situations urgentes afin de traiter les demandes « le plus rapidement possible ».

Quant aux décisions en matière de location, 96 % des transactions touchent les systèmes d'appel d'urgence. Ces décisions sont simples à prendre et sont généralement rendues en moins de deux semaines. Pour les 4 % restants (p. ex., fauteuil roulant, matelas de soulagement de la pression), le temps requis pour prendre une décision cadre avec les délais figurant dans le tableau ci-dessous, étant donné que la plupart des décisions sont rendues moins d'un ou deux mois plus tard.

Tableau 2 – Délais pour la prise de décisions d'achat
--

De la communication initiale avec ACC à la date de décision d'achat			
Nombre de jours	Dossiers complétés		Composition de l'échantillon d'achat
< 1 mois	63 dossiers	46 %	Réparations et entretien, déambulateur à roulettes, coussin pour fauteuil roulant
De 1 à 2 mois	30 dossiers	22 %	Fauteuil releveur, réparations et entretien, déambulateur à roulettes
De 2 à 3 mois	21 dossiers	15 %	Fauteuil releveur, réparations et entretien, déambulateur à roulettes
De 3 à 4 mois	10 dossiers	7 %	Fauteuil releveur, déambulateur à roulettes, fauteuil roulant manuel
>4 mois	14 dossiers	10 %	Fauteuil roulant électrique, appareils d'exercice, fauteuil releveur, appareils pour le transfert ou le soulèvement, scooter
	138 dossiers	100 %	

Source : Analyse des dossiers examinés par l'équipe de vérification

Dans 88 % (69/78) des avantages accordés au titre du PDC 13, une prescription ou une évaluation était nécessaire avant d'approuver une demande. Au nombre des avantages figurent les déshumidificateurs, les humidificateurs, les accessoires pour fauteuil roulant et les climatiseurs. Pour ces types d'avantages, s'il n'était plus obligatoire d'obtenir une prescription ou de procéder à une évaluation, les décisions seraient rendues plus rapidement.

Pour les demandes complexes ou dispendieuses, telles qu'un fauteuil releveur, il faut obtenir deux devis différents afin d'évaluer la juste valeur marchande de l'article. Selon la politique, dix articles requièrent absolument deux devis. Toutefois, dans bon nombre de collectivités rurales, il n'y a pas plusieurs fournisseurs à qui l'on peut faire appel. Dans certains cas, cette situation fait en sorte que l'obtention d'un deuxième devis prend plus de temps. En outre, le prix le plus bas provient en général du fournisseur local, car les frais de livraison sont moins élevés. Par conséquent, dans ces situations, il faudrait envisager la possibilité de recourir à un seul devis, à la condition que l'ASC juge le prix raisonnable.

Recommandation 5

Il est recommandé que le directeur général, Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services, élimine la nécessité d'obtenir des prescriptions ou de procéder à des évaluations pour certains avantages et autorise, lorsque la situation s'y prête, le recours à un seul devis. (Essentiel)

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation. La Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services examinera les avantages de façon à cerner les articles pour lesquels il serait acceptable d'obtenir un seul devis et à s'assurer de demander une prescription ou une évaluation uniquement lorsque le besoin s'en fait sentir. Cet examen et les révisions subséquentes seront effectués en

consultation avec les professionnels de la santé du Ministère et la Direction générale des finances. Tout changement découlant de cet examen sera communiqué au personnel et entièrement mis en œuvre d'ici juin 2014.

3.4 Opinion de l'équipe de vérification

Selon l'équipe de vérification, les rôles et les responsabilités ont été clairement définis et le personnel dispose de politiques et de procédures claires. Toutefois, il est nécessaire d'améliorer les principaux processus de contrôle en lien avec l'assurance de la qualité, la mesure du rendement et la vérification après paiement. Les résultats de l'examen des dossiers ont permis de constater que les principales exigences sont grandement respectées et de confirmer que les décisions sont étayées de la documentation adéquate. On a aussi remarqué que le personnel d'Anciens Combattants Canada accomplit ses tâches avec efficacité et exerce un bon jugement dans les situations urgentes afin de traiter les demandes « le plus rapidement possible ». Dans l'ensemble, l'équipe de vérification a déterminé que les résultats étaient « *généralement acceptables* ».

Annexe A – Critères de vérification

Objectif	Critère
Évaluer la pertinence du cadre de contrôle de gestion	Les politiques et les procédures sont à jour.
	Les politiques et les procédures sont accessibles en ligne.
	Les employés reconnaissent que leurs pouvoirs, leurs responsabilités et leurs obligations redditionnelles sont clairs et bien compris.
	La personne responsable d'engager des fonds, d'approuver des achats et d'attester la réception des biens et des services n'est pas la même que celle qui effectue les paiements.
	Des processus et des pratiques sont en place pour veiller à ce que les initiatives de changement soient bien mises en œuvre.
	Les employés disposent d'un nombre suffisant d'outils, notamment des logiciels, de l'équipement, des méthodes de travail et des procédures opérationnelles normalisées.
	Il existe un processus d'échange d'information qui favorise la diffusion efficace et ciblée de renseignements pertinents et fiables aux personnes qui en ont besoin.
	Il existe des outils de planification axés sur les risques qui sont appliqués de façon cohérente, à l'appui des processus de planification stratégique et opérationnelle.
	Les données sur les risques sont utilisées pour appuyer la planification de la continuité des opérations.
	Une surveillance active est assurée.
	Des renseignements financiers et non financiers sont fournis à la direction suffisamment à l'avance pour lui permettre de les examiner et de prendre les mesures nécessaires.
	Les renseignements présentés à la direction concernant le PDC 13 sont exacts.
	La responsabilité relative à la surveillance et à la mise à jour des mesures du rendement est claire et communiquée.
	Les résultats des mesures du rendement sont documentés, communiqués au niveau décisionnel requis (selon les exigences établies en matière de reddition de comptes) et pris en compte lors du processus décisionnel.
	ACC dispose d'un processus d'examen et d'approbation rigoureux qui permet de s'assurer que les décisions prises et les remboursements effectués au titre du PDC 13 sont conformes aux lois, aux politiques et aux procédures applicables.

Objectif	Critère
Évaluer la conformité aux politiques et aux processus applicables	Les décisions sont rendues conformément aux pouvoirs délégués associés au PDC 13. Les décisions prises au titre du PDC 13 sont étayées d'une évaluation des besoins et d'une prescription officielle d'un professionnel de la santé reconnu.
	Les décisions prises au titre du PDC 13 sont adéquates, entièrement documentées et étayées.
	Les décisions sont prises en temps opportun dans le cadre du PDC 13 et communiquées adéquatement aux vétérans.
	L'attestation de la réception des biens et des services liés aux articles du PDC 13 se fait correctement et est bien documentée.
	Les paiements des avantages conférés au titre du PDC 13 sont faits en temps et lieu.
	Tous les renseignements liés aux décisions et aux paiements se rapportant au PDC 13 sont conservés et tenus à jour, conformément aux lois et aux règlements en vigueur.
	Les transactions effectuées au titre du PDC 13 sont codées et consignées avec précision et dans les délais impartis, de manière à faciliter le traitement exact et rapide de l'information et les paiements aux fournisseurs de biens ou de services.
Déterminer le délai actuel pour la prise de décisions et cerner les possibilités de gains d'efficience	Le Ministère a clairement défini et documenté les normes en ce qui concerne les délais impartis pour prendre une décision et effectuer les paiements des avantages conférés au titre du PDC 13.
	La responsabilité relative à la surveillance du rendement réel par rapport aux résultats prévus est clairement documentée, communiquée et comprise.
	Dans les bureaux de secteur, les gestionnaires de programme et les gestionnaires reçoivent régulièrement des rapports sur les délais nécessaires pour prendre des décisions et donnent rapidement suite aux retards.

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

- Cruciale** Concerne une ou plusieurs lacunes importantes pour lesquelles il n'existe pas de mesures compensatoires adéquates. Ces lacunes représentent un risque élevé.
- Essentielle** 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 cernées en ce qui a trait aux objectifs de contrôle ou la gestion solide de l'activité vérifiée.
- Généralement acceptable** Les lacunes cernées, qu'elles soient prises individuellement ou dans l'ensemble, ne sont pas importantes ou des mécanismes compensatoires sont en place. Les objectifs de contrôle ou la gestion solide de l'activité vérifiée ne sont pas compromis.
- Amélioration requise** 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 affectées à l'activité vérifiée sont gérées sans diligence à l'égard de la plupart des critères d'efficacité, d'efficacité et d'économie.