



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

VÉRIFICATION DE LA NUMÉRISATION DES DOCUMENTS MÉDICAUX RELATIFS AU SERVICE

Mars 2017

Direction générale de la
vérification et de l'évaluation

Canada 

Remerciements

L'équipe de vérification remercie sincèrement les représentants d'Anciens Combattants Canada, de la Gendarmerie royale du Canada, du ministère de la Défense nationale, de Bibliothèque et Archives Canada et de Services publics et Approvisionnement Canada dont l'apport en temps et en renseignements a été essentiel à la réalisation de la présente vérification.

Table des matières

SOMMAIRE	i
1.0 CONTEXTE.....	1
2.0 AU SUJET DE LA VÉRIFICATION.....	2
2.1 Portée et objectifs de la vérification	2
2.2 Méthode	2
3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION.....	3
3.1 Mise en œuvre et efficacité du processus de numérisation	3
3.2 Respect des processus.....	3
3.3 Cadre de contrôle de la gestion	3
3.4 Assurance de la qualité et surveillance du rendement	5
4.0 RECOMMANDATIONS DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION	6
4.1 Opinion de l'équipe de vérification	6
ANNEXE A – CRITÈRES DE VÉRIFICATION	A1
ANNEXE B – CLASSEMENT DES RECOMMANDATIONS EN FONCTION DU RISQUE ET OPINION DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION	B1

SOMMAIRE

L'approbation d'une pension ou d'une indemnité d'invalidité est subordonnée à l'établissement d'un lien entre le service et l'invalidité ou la blessure faisant l'objet de la demande. Les documents médicaux relatifs au service (DMRS) qui sont conservés au ministère de la Défense nationale (MDN), à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ou à Bibliothèque et Archives Canada (BAC) sont les documents principaux utilisés pour établir ce lien.

La numérisation des DMRS a été mise en œuvre pour améliorer les processus internes et accélérer le service aux vétérans qui font une demande de prestations d'invalidité.

La vérification visait à évaluer le cadre de contrôle de la gestion, à déterminer le respect des politiques et des processus applicables, à évaluer les délais d'exécution et à déterminer les possibilités d'amélioration de l'efficacité. La vérification portait sur les demandes de documents médicaux relatifs au service numérisés faites entre le 1^{er} octobre 2014 et le 30 septembre 2015.

L'équipe de vérification a constaté que la mise en œuvre de la numérisation des DMRS a réduit le temps requis pour obtenir les documents médicaux relatifs au service, ce qui appuie le programme de transformation du Ministère voulant offrir un service rapide aux bénéficiaires des avantages d'ACC. De plus, les DMRS numérisés peuvent être consultés électroniquement au même moment par plusieurs utilisateurs autorisés, ce qui est nécessaire lorsqu'un vétéran présente une demande de prestations d'invalidité pour plus d'une affection. La vérification a également révélé que l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ne tenait pas compte des processus en vigueur depuis 2013 pour la réception des versions électroniques des documents médicaux relatifs au service et que les protocoles d'entente liés à la numérisation des DMRS doivent être modifiés en fonction de la Ligne directrice sur les ententes de services. D'autres processus opérationnels connexes du Ministère n'étaient plus à jour.

Cette activité de vérification a été planifiée et exécutée conformément aux Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada. Dans l'ensemble, l'équipe de vérification a jugé les résultats « généralement acceptables ».

Signature de la dirigeante principale de la vérification

(Original signé par)

2017-03-07

Sheri Ostridge
Dirigeante principale de la vérification

Date

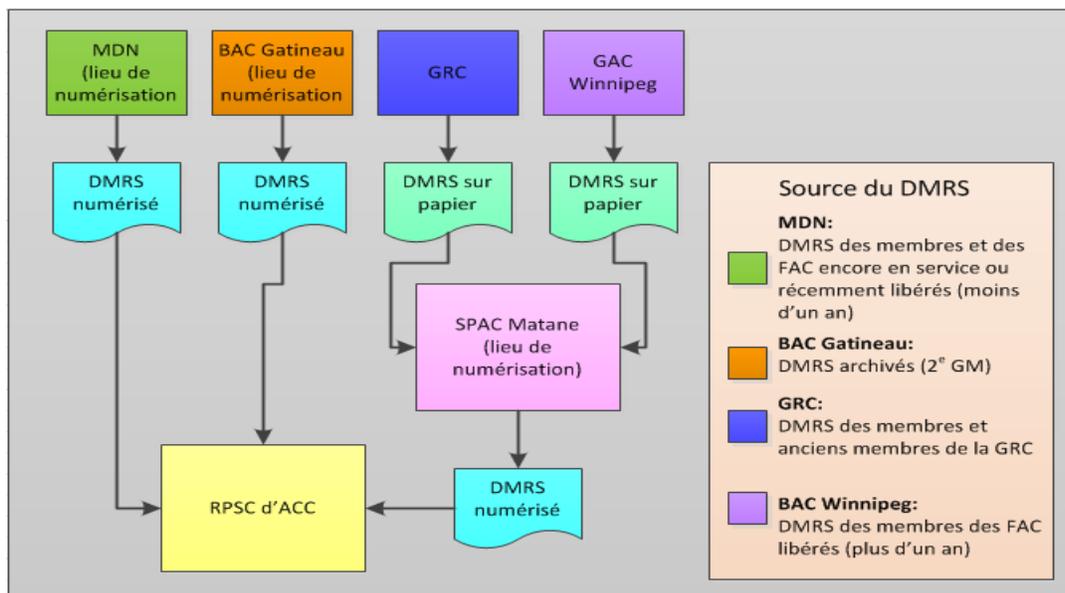
1.0 CONTEXTE

Le programme de pensions et d'indemnités d'invalidité d'Anciens Combattants Canada (ACC) accorde une indemnisation aux membres encore en service admissibles et aux vétérans libérés admissibles, et aux membres et aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

L'approbation d'une pension ou d'une indemnité d'invalidité est subordonnée à l'établissement d'un lien entre le service et l'invalidité ou la blessure faisant l'objet de la demande. Les documents médicaux relatifs au service (DMRS) qui sont conservés au ministère de la Défense nationale (MDN), à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ou à Bibliothèque et Archives Canada (BAC) sont les documents principaux utilisés pour établir ce lien.

Avant 2011, ACC recevait les DMRS sur support papier. Pour réduire le temps de traitement des demandes et améliorer le service aux bénéficiaires, ACC reçoit dorénavant les versions numérisées des documents médicaux relatifs au service grâce à un partenariat conclut avec BAC, le MDN, la GRC et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Les images numériques sont ensuite téléchargées vers le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) où elles peuvent être consultées par les utilisateurs autorisés qui en ont besoin¹. La figure 1 représente le processus de numérisation des DMRS en vigueur maintenant.

Figure 1 : Déroulement de la numérisation des DMRS



¹ Le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) est le système de dossiers des clients d'ACC.

La numérisation des documents médicaux relatifs au service a été mise en œuvre pour améliorer les processus internes et accélérer le service aux bénéficiaires des avantages d'ACC ainsi :

- En réduisant le temps nécessaire pour obtenir les documents médicaux relatifs au service;
- En permettant au personnel de consulter électroniquement les DMRS;
- En améliorant l'accès au DMRS en permettant leur consultation par plusieurs utilisateurs autorisés en même temps.

En date du 31 mars 2014, environ 12,4 millions de pages avaient été numérisées depuis le début du projet de numérisation des DMRS par ACC.

2.0 AU SUJET DE LA VÉRIFICATION

2.1 Portée et objectifs de la vérification

La vérification portait sur 20 365 demandes de documents médicaux relatifs au service numérisés entre le 1^{er} octobre 2014 et le 30 septembre 2015. ACC a établi des partenariats avec SPAC, BAC, la GRC et le MDN pour obtenir ou numériser les DMRS. L'équipe de vérification a examiné les processus de numérisation à partir du moment où ACC demande un DMRS jusqu'au moment où le DMRS est numérisé et peut être consulté dans le RPSC. Les éléments suivants ont été incorporés à la vérification :

- Les documents médicaux relatifs au service numérisés pour des raisons autres que le programme de prestations d'invalidité;
- Les processus et pratiques internes du MDN, de la GRC, de BAC et de SPAC liés à la numérisation des documents médicaux relatifs au service.

Les objectifs de la vérification étaient les suivants :

- Déterminer la pertinence du cadre de contrôle de la gestion d'ACC²;
- Déterminer si les politiques et les processus applicables sont respectés;
- Déterminer les délais d'exécution et les possibilités d'amélioration de l'efficacité.

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

2.2 Méthode

L'activité de vérification a été planifiée et menée conformément aux Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada.

Des entrevues, l'examen de dossiers et des séances d'observation directe ont été menés auprès du personnel de l'Administration centrale d'ACC, dans les bureaux de secteur, à SPAC, à la GRC, à BAC et au MDN pour mieux comprendre les processus de numérisation et déterminer si les politiques, les lignes directrices et les processus

² La structure de gouvernance d'une organisation qui organise et classe ses contrôles internes.

pertinents sont respectés. L'équipe de vérification a procédé à l'examen des règlements, politiques, lignes directrices et processus opérationnels d'ACC en plus d'effectuer une analyse des données de 20 365 demandes de DMRS faites au cours de la période sur laquelle porte l'évaluation.

3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

3.1 Mise en œuvre et efficacité du processus de numérisation

L'équipe de vérification a constaté que pendant le processus de numérisation, les DMRS étaient conservés en toute sécurité dans les locaux de BAC, de la GRC, de SPAC et du MDN. Au cours de la transmission entre BAC, la GRC et SPAC, les DMRS sur support papier étaient transportés en toute sécurité et faisaient l'objet d'un suivi tout au cours du processus. Une fois reçus par ACC, les DMRS numérisés sont conservés dans le RPSC et peuvent être utilisés en même temps par plusieurs employés autorisés, ce qui est nécessaire lorsqu'un vétérinaire présente une demande de prestations d'invalidité pour plus d'une affection.

3.2 Respect des processus

L'examen des processus et procédures opérationnels liés à la numérisation des DMRS a révélé que certains processus opérationnels d'ACC portant sur le processus de numérisation doivent être mis à jour. Par exemple, les Procédures d'Anciens Combattants Canada pour l'imagerie numérique des documents médicaux relatifs au service (DMRS) (février 2011) font référence à une unité qui n'existe plus et les Procédures sur l'obtention des dossiers médicaux relatifs au service (septembre 2014) font référence à des DMRS sur support papier conservés par ACC, ce qui n'est plus le cas.

3.3 Cadre de contrôle de la gestion

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée³ (EFVP) offre aux décideurs un cadre logique permettant de cerner les problèmes possibles de protection des renseignements personnels rattachés à une proposition donnée, de déterminer les répercussions probables des problèmes ou des cas de non-conformité, ainsi que de

³ Selon la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), une EFVP est entreprise pour un programme ou une activité dans les circonstances suivantes :

- quand des renseignements personnels sont utilisés ou sont destinés à être utilisés dans le cadre d'un processus décisionnel qui touche directement la personne;
- quand des modifications substantielles sont apportées à des programmes ou à des activités dans le cadre desquels des renseignements personnels sont utilisés ou sont destinés à être utilisés à des fins administratives;
- dans le cas où l'impartition ou la dévolution d'un programme ou d'activités à un autre ordre d'administration publique entraîne des modifications substantielles du programme ou des activités.

déterminer les mesures et les stratégies à mettre en pratique pour éliminer ou atténuer les risques en matière de protection des renseignements personnels.

L'EFVP d'ACC portant sur le service de numérisation des documents médicaux relatifs au service ne tenait pas compte des processus en place depuis 2013 pour la réception des versions numérisées des documents médicaux relatifs au service par l'entremise des partenariats avec BAC, le MDN, la GRC et SPAC. Ce problème a été signalé à la direction et, au cours de la phase d'approbation de la vérification, un addenda à l'EFVP relative à l'Initiative de numérisation des documents médicaux relatifs au service a été exécuté en tenant compte des processus de réception des versions numériques des documents médicaux relatifs au service. L'addenda à l'EFVP n'a révélé aucun risque additionnel à la vie privée.

Les observations et les entrevues menées par l'équipe de vérification ont confirmé que les employés connaissent leurs rôles et responsabilités. Au cours des entrevues de vérification, les employés ont indiqué avoir accès à suffisamment de politiques, procédures et processus opérationnels et que cette information se trouve sur l'intranet du Ministère.

Le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, est responsable de la numérisation par ACC des documents médicaux relatifs au service. Le directeur, Opérations liées aux prestations, est responsable de l'utilisation et de la rétention de l'information. Le dirigeant, Opérations – Documents des clients, est responsable de la réception quotidienne des DMRS provenant des ministères externes.

Les pouvoirs, les responsabilités et la responsabilisation relatifs à la numérisation des DMRS sont clairs et communiqués par des protocoles d'entente⁴ (PE) entre ACC et les partenaires externes. L'équipe de vérification a réalisé l'évaluation des ententes ayant trait à la numérisation des DMRS conformément à la Ligne directrice sur les ententes de services et a cerné les lacunes suivantes :

- Le PE avec la GRC n'inclut pas les procédures liées à la diffusion et à l'utilisation des renseignements.
- Les PE avec BAC, la GRC, le MDN et SPAC ne font pas référence aux interruptions de service ou aux plans de continuité des activités.
- Les PE avec la GRC et le MDN n'incluent pas de mesures du rendement.
- Les quatre PE évalués n'incluaient pas les lignes directrices sur les mesures à prendre si les objectifs de rendement ne sont pas atteints.
- Le processus de numérisation des DMRS inscrit dans le PE avec la GRC n'est pas celui en vigueur à l'heure actuelle.

⁴ Une entente officielle est une entente liant au moins deux parties.

3.4 Assurance de la qualité et surveillance du rendement

Le dirigeant, Opérations – Documents des clients, est responsable de l'assurance de la qualité relative aux DMRS reçus des ministères externes. Tous les DMRS numérisés reçus à ACC en provenance de BAC, du MDN et de SPAC sont examinés du point de vue de leur exactitude et de leur lisibilité. Tout problème lié à la qualité de la numérisation est communiqué au lieu de la numérisation en vue de la prise de mesures correctives. Au cours des entrevues, l'équipe de vérification a appris que SPAC conserve temporairement sur les lieux la version papier des DMRS pour faciliter un processus efficace d'assurance de la qualité. Une fois que l'examen est fait pour vérifier l'exactitude et la lisibilité et qu'aucun problème n'a été décelé, SPAC renvoie la version papier du DMRS à l'organisation qui conserve les renseignements.

Les indicateurs de rendement associés à la numérisation des DMRS sont dans la plupart des cas précisés dans les PE entre ACC et les autres ministères. À ACC, le dirigeant, Opérations – Documents des clients, est responsable de la coordination, de la surveillance et de la production de reports des ententes sur le niveau de service relatives à la numérisation des DMRS. L'équipe de vérification a constaté que divers rapports sur le niveau de rendement de chaque lieu de numérisation sont disponibles et les renseignements recueillis au moyen d'entrevues et d'observations indiquent que les rapports sont lus et que des mesures sont prises pour rectifier les problèmes de rendement s'il y a lieu. Comme il est illustré au tableau 1 ci-dessous, les résultats de l'analyse faite par l'équipe de vérification sur le rendement des lieux de numérisation indiquent que BAC Gatineau et le MDN atteignent les objectifs de rendement tandis que SPAC n'avait pas atteint ses objectifs en affichant un retard de quatre jours civils.

Tableau 1 : Objectifs et résultats liés au rendement⁵ par lieu de numérisation

Lieu de numérisation	Nombre de demandes	Objectifs de rendement	Résultats liés au rendement
SPAC, Matane	9 300	30 jours civils	34 jours civils.
BAC, Gatineau	891	15 jours ouvrables	14 jours ouvrables
MDN, Ottawa	10 174	30 jours civils	24 jours civils.

Source : RPSC – Demandes de DMRS d'octobre 2014 à septembre 2015

⁵ Temps moyen écoulé entre la demande de DMRS et la présence du document numérisé dans le RPSC.

4.0 RECOMMANDATIONS DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION

Les recommandations et les réponses de la direction qui suivent portent sur les problèmes cernés et permettront d'améliorer le service aux bénéficiaires.

Recommandation 1 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Opérations centralisées, révise les protocoles d'entente relatifs à la numérisation des DMRS pour remédier aux lacunes cernées au cours de la vérification.

Réponse de la direction

Le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, accepte la recommandation et révisera les protocoles d'entente en vigueur pour remédier d'ici le 30 juillet 2017 aux lacunes cernées par la vérification.

Recommandation 2 (essentielle)

Il est recommandé que le directeur général, Opérations centralisées, mette à jour de façon continue les processus opérationnels relatifs à la numérisation des documents médicaux relatifs au service.

Réponse de la direction

Le directeur général, Opérations centralisées, accepte la recommandation et mettra à jour les processus opérationnels relatifs à la numérisation des documents médicaux relatifs au service d'ici le 31 mars 2017.

4.1 Opinion de l'équipe de vérification

Suite aux observations sur le terrain, à l'examen de documents et à l'analyse des données, l'équipe de vérification a constaté que la mise en œuvre de la numérisation des DMRS appuie le programme de transformation du Ministère visant à accélérer le service aux bénéficiaires des services d'ACC en réduisant le temps nécessaire pour obtenir les documents médicaux relatifs au service. L'équipe a constaté que l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pertinente ne tenait pas compte des processus en place depuis 2013 pour recevoir les versions numériques des documents médicaux relatifs au services, mais l'EFVP a été mise à jour avant que l'évaluation la vérification ne soit achevée. La vérification a également révélé que les protocoles d'entente liés à la numérisation des DMRS doivent être mis à jour conformément à la Ligne directrice sur les ententes de services. Les processus opérationnels pertinents du Ministère doivent également être mis à jour.

Cette activité de vérification a été planifiée et menée conformément aux Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada. Dans l'ensemble, l'équipe de vérification a jugé les résultats « généralement acceptables ».

La définition du classement des recommandations et l'opinion de l'équipe de vérification se trouvent à l'annexe B.

ANNEXE A – CRITÈRES DE VÉRIFICATION

Objectif	Critères*
Évaluer la pertinence du cadre des contrôles de gestion d'ACC	L'organisation offre à ses employés la formation, les outils, les ressources et les renseignements dont ils ont besoin pour assumer leurs responsabilités.
	Il existe un comité de supervision qui contrôle et assure la qualité et la diligence raisonnable dans le processus décisionnel.
	Les pouvoirs, les responsabilités et la responsabilisation sont clairs et sont communiqués.
	Une démarche documentée concernant la détermination, l'évaluation et la gestion des risques est en place et est utilisée.
Évaluer la conformité aux politiques et aux processus applicables	Les dossiers et les renseignements sont conservés, conformément aux politiques et aux processus en vigueur.
	Les documents sont traités selon les procédures.
Déterminer les délais d'exécution et les possibilités d'amélioration de l'efficacité	La direction a déterminé la mesure du rendement appropriée, en fonction des résultats prévus.
	La direction surveille le rendement en fonction des résultats prévus et s'adapte en conséquence.

* L'équipe de vérification a formulé des recommandations afin de remédier aux lacunes observées. Elle a conclu que le Ministère satisfaisait entièrement ou partiellement à l'ensemble des autres critères de vérification. Seules des lacunes mineures ont été observées.

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 découlant de la vérification

Critique Renvoie à une ou plusieurs lacunes importantes pour lesquelles il n'existe aucun mécanisme de compensation adéquat. La faiblesse constitue un niveau de risque élevé.

Essentielle Renvoie à une ou plusieurs lacunes importantes pour lesquelles il n'existe aucun mécanisme de compensation adéquat. La faiblesse constitue un niveau de 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 à 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.

Perfectionnement requis 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'efficacités et d'économie.