

Direction générale de la vérification et de l'évaluation

VÉRIFICATION DE LA PRESTATION DE REMPLACEMENT DU REVENU

Octobre 2022

V32-455/2024F-PDF
978-0-660-69157-2



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Canada

Remerciements

L'équipe de vérification tient à remercier le personnel de la Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services d'Anciens Combattants Canada, ainsi que le personnel de la Direction générale des opérations centralisées. Leurs contributions ont été essentielles à la réussite de cette vérification.

Table des matières

Sommaire	1
1.0 Contexte	3
2.0 À propos de la vérification	6
2.1 Objectifs et portée de la vérification	6
3.0 Résultats de la vérification	6
3.1 Contrôles internes pour le calcul des prestations	6
3.2 Gestion des risques liés aux déductions de revenu.....	13
3.3 Opinion du vérificateur	20
Annexe A – Critères de la vérification	21
Annexe B – Méthode	22
Annexe C – Classement des recommandations par ordre de risque et opinion du vérificateur	23
Annexe D – Glossaire	24

Sommaire

Pourquoi avoir effectué cette vérification

La prestation de remplacement du revenu (PRR) reconnaît et indemnise les vétérans et les vétéranes pour l'impact économique que les problèmes de santé découlant principalement du service ont sur leur capacité à gagner un revenu et à épargner en vue de la retraite. La PRR est calculée sur la base de 90 % de la solde du vétéran au moment de sa libération (indexée annuellement pour tenir compte de l'inflation), moins les déductions. En 2021-2022, il y avait plus de 26 000 clients de la PRR et des dépenses totales de près de 963 M\$¹, ce qui représente environ 22 % des dépenses annuelles d'Anciens Combattants Canada (ACC) en matière de subventions et de contributions. Le nombre de clients et les dépenses liés à la PRR ont augmenté chaque année.

Cette vérification a permis d'évaluer les contrôles internes relatifs aux calculs des paiements mensuels de la PRR, ainsi que la gestion des risques liés à la réduction du revenu dans le cadre du calcul de la PRR. Certains domaines ont été exclus de la portée de la vérification, comme le précise la section 2.

Principales constatations

La complexité du programme de la PRR signifie que les employés d'ACC peuvent participer continuellement au traitement du dossier de chaque bénéficiaire de la PRR. En effet, chaque fois que la situation d'un bénéficiaire change, par exemple en cas de modification du revenu d'emploi, les employés d'ACC doivent obtenir des documents justificatifs et recalculer le montant mensuel de la PRR. Les contrôles internes relatifs au calcul des prestations sont essentiels pour garantir l'exactitude et l'uniformité des prestations. La vérification a permis de constater que des politiques et des processus opérationnels sont en place, mais que les divers documents qui guident la prise de décision (ce qu'on appelle « l'orientation fonctionnelle ») ne sont pas approuvés ni conservés dans un format normalisé ou dans un lieu central. La formation donnée au personnel ne suit pas non plus un plan de formation défini et consiste principalement en un jumelage de pair-à-pair. Les processus de contrôle de la qualité en place sont minimales. Les outils informatiques mis à la disposition des employés ne sont pas adéquats, car ceux-ci ont besoin de trois systèmes informatiques distincts pour traiter la PRR.

En ce qui concerne la gestion des risques, l'équipe de vérification n'a pas pu trouver d'éléments probants concernant la responsabilité de la gestion des risques au niveau du programme, qui devrait inclure la gestion des risques liés aux déductions de revenu. Les risques liés aux déductions de revenu ont été définis, mais aucun processus de

¹ [Comptes publics du Canada 2022, Volume II](#)

gestion des risques n'a été mis en place. Les contrôles internes visant à atténuer les risques liés aux déductions de revenu doivent être améliorés.

Points principaux de nos recommandations

La vérification a permis de formuler les recommandations suivantes :

- Mettre à jour, approuver et centraliser le stockage des documents de l'orientation fonctionnelle;
- Mettre en œuvre un plan de formation officiel et un processus de contrôle de la qualité;
- Apporter des améliorations aux systèmes afin d'éliminer la nécessité d'utiliser plusieurs systèmes pour le traitement des décisions de la PRR;
- Définir et mettre en œuvre les responsabilités en matière de gestion des risques liés aux programmes;
- Mettre en œuvre une procédure mieux définie et plus complète pour vérifier les déductions de revenu.

Signature du dirigeant principal/de la dirigeante principale de la vérification

Lindy McQuillan, CPA, CMA
Dirigeante principale de l'audit
Anciens Combattants Canada

1.0 Contexte

La prestation de remplacement du revenu (PRR) est une prestation financière mensuelle imposable offerte dans le cadre de la pension à vie lancée en 2019. La prestation reconnaît et indemnise les vétérans pour l'impact économique que les problèmes de santé, découlant principalement du service, ont sur leur capacité à gagner un revenu et à épargner en vue de la retraite. Les survivants et les orphelins peuvent également bénéficier de la PRR.

La PRR garantit que les vétérans recevront un revenu total d'au moins 90 pour cent de leur solde militaire brute avant la libération, jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de 65 ans, tant qu'ils participent au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle, ou s'ils ont une diminution de la capacité de gain (DCG²). Elle est calculée en prenant 90 % de la solde du vétéran au moment où il a été libéré de l'armée (indexée annuellement pour tenir compte de l'inflation), moins les déductions.

Un vétéran qui participe au Programme de réadaptation d'ACC sera évalué avant d'atteindre l'âge de 65 ans ou après la fin du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle. Si le problème de santé physique ou mentale permanent donne lieu à une DCG, l'allocation sera prolongée à vie ou jusqu'à ce que le vétéran n'ait plus de DCG. Si un vétéran a une DCG et qu'il a atteint l'âge de 65 ans, sa prestation sera réduite et il recevra 70 % du montant de la PRR payable avant l'âge de 65 ans (moins les déductions).

Les vétérans doivent demander la PRR avant l'âge de 65 ans. Un membre des Forces armées canadiennes (FAC) peut demander la PRR avant sa libération, mais la PRR ne sera versée que le jour suivant la date de sa libération.³

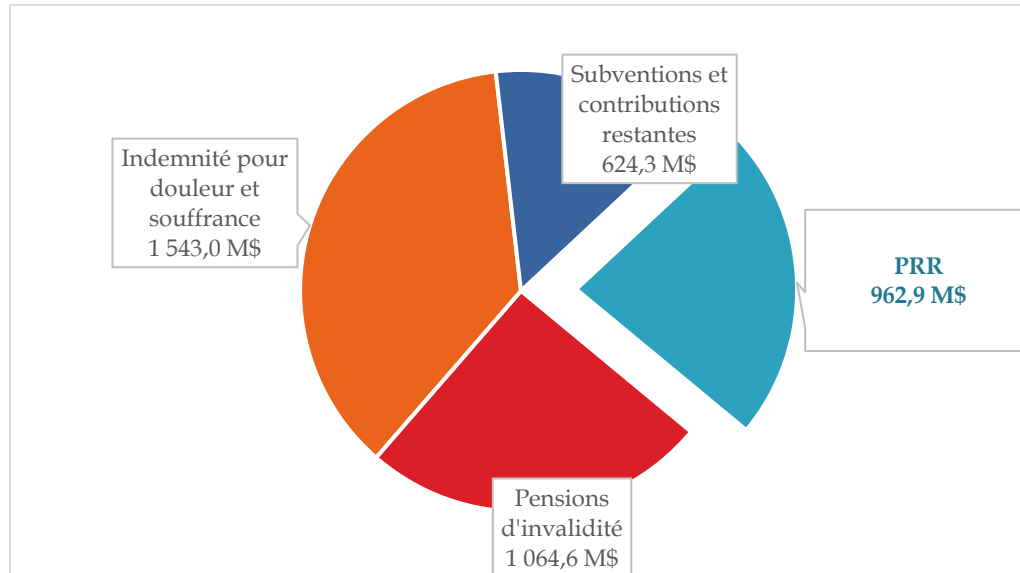
La PRR est un programme important, avec 26 697 clients bénéficiaires au 31 mars 2022, et des dépenses totales de 962,9 M\$⁴ pour 2021-2022. Cela représente environ 22 % des dépenses annuelles d'ACC en matière de subventions et de contributions pour l'exercice 2021-2022. Le nombre de bénéficiaires et les dépenses de la PRR ont augmenté de manière constante depuis le début du programme en 2019 et devraient continuer à croître. Il s'agit de la première vérification interne de la PRR.

² Le vétéran est atteint d'une incapacité physique ou mentale permanente résultant principalement du service, qui l'empêche d'exercer une activité professionnelle considérée comme rémunératrice et convenable

³ La PRR propose également différents scénarios de paiement pour les survivants et les orphelins des vétérans.

⁴ [Comptes publics du Canada 2022, Volume II](#)

Figure 1
Dépenses liées aux subventions et aux contributions en 2021-2022 (en millions de dollars)



Source : Données extraites des Comptes publics du Canada 2022, Volume II

Demande

Une demande de PRR doit contenir des renseignements au sujet de l'admissibilité du vétéran à la PRR, ainsi que des renseignements aux fins du calcul du montant mensuel de la PRR⁵. Le gestionnaire de cas d'ACC détermine l'admissibilité à la PRR en même temps que sa décision concernant le programme de réadaptation, car l'admissibilité à la PRR dépend généralement de l'admissibilité au Programme de réadaptation (à moins que le vétéran ait une DCG).

Après une décision d'admissibilité favorable, un agent de prestations de programme (APP) examine la demande. Si la demande ne contient pas tous les renseignements nécessaires au calcul de la prestation, l'APP contacte le gestionnaire de cas et/ou le vétéran pour obtenir les renseignements manquants. Une fois que tous les renseignements ont été obtenus, l'APP calcule le paiement de la PRR et informe le vétéran par écrit de la décision relative à la PRR. Ce processus est connu sous le nom de « première demande ».

Calcul

Pour simplifier les choses, deux chiffres sont utilisés dans le calcul du montant mensuel de la PRR : le revenu imputé et les déductions de revenu (voir l'annexe D pour les définitions). Pour calculer le revenu imputé, la valeur de la rémunération mensuelle doit être connue. Une fois le revenu imputé calculé, les montants payables au vétéran pour

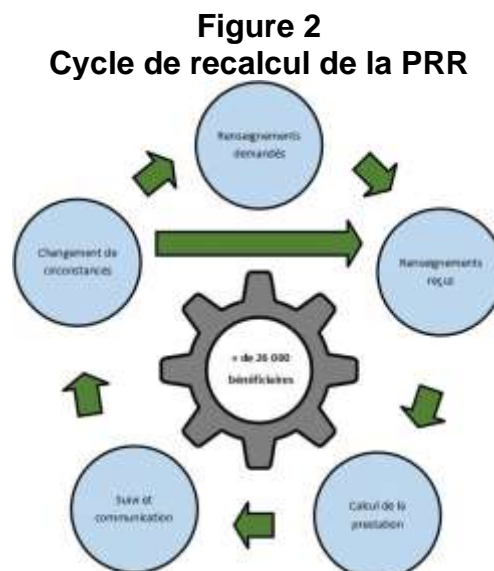
⁵ [Règlement sur le bien-être des vétérans, article 17](#)

un mois (tels qu'ils sont définis dans le *Règlement sur le bien-être des vétérans* (déductions de revenu)) sont déduits pour obtenir le montant du paiement mensuel de la PRR. Ces déductions de revenu comprennent des revenus tels que la pension militaire, l'assurance invalidité de longue durée, les revenus du travail, ainsi que de nombreux autres éléments énumérés dans le *Règlement*. Le revenu d'emploi n'est déduit que lorsqu'un vétéran a gagné plus de 20 000 dollars au cours d'une année civile.

Suivi, communication et recalculs ultérieurs

Une fois les paiements de la PRR calculés, le vétéran admissible continue de recevoir le paiement mensuel (à condition que ses sources de revenus ne dépassent pas le montant maximal auquel il a droit). Le montant est recalculé en cas de modification de la rémunération mensuelle, d'indexation annuelle ou de déductions de revenu. L'alinéa 25 (1)b) du *Règlement sur le bien-être des vétérans* stipule qu'une personne ayant droit à la PRR doit informer le ministre de toute modification de ses déductions de revenu⁶.

ACC compte sur le vétéran pour l'informer de tout changement à cet égard. Cela peut entraîner une charge de travail plus importante pour les employés d'ACC, qui doivent rappeler aux bénéficiaires de la PRR leurs obligations en matière de présentation de documents pour cette prestation. Le contrôle régulier des réponses et l'exécution de nouveaux calculs signifient que les employés d'ACC peuvent continuellement être appelés à traiter le dossier de chaque bénéficiaire de la PRR. La nature continue de cette participation au traitement des dossiers est décrite dans la figure ci-dessous.



SOURCE : Analyse de la DVE sur la base d'entretiens et de l'examen de la documentation

⁶ [Règlement sur le bien-être des vétérans, article 25 SC. 25](#)

2.0 À propos de la vérification

2.1 Objectifs et portée de la vérification

Objectifs de la vérification

Les objectifs de la vérification étaient les suivants :

- 1) Évaluer si ACC a mis en place des contrôles adéquats pour s'assurer que la PRR des vétérans admissibles, tant pour les premières demandes que pour les recalculs, est calculée conformément à la politique; et
- 2) Déterminer si ACC a géré de manière adéquate les risques liés aux déductions de revenu.

Portée

La vérification a porté sur les contrôles internes, la loi, les politiques, les processus opérationnels, les décisions et d'autres documents relatifs au calcul de la PRR d'un vétéran admissible et au soutien des déductions de revenu, entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2022. La vérification n'a pas porté sur les décisions relatives à l'admissibilité à la PRR, au Programme de réadaptation et à la DCG. Sont également exclus de la vérification les demandes des survivants et des orphelins, les appels et les contrôles financiers des paiements liés à la PRR.

Les constatations et les conclusions dans le présent rapport sont fondées sur des éléments probants suffisants et appropriés recueillis selon des procédures conformes aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des auditeurs internes, étayées par les résultats du programme d'assurance et d'amélioration de la qualité.

Les opinions exprimées dans le présent rapport sont fondées sur les conditions qui existaient au moment de la vérification et ne s'appliquent qu'à l'entité examinée.

Les critères de vérification figurent à l'annexe A.

3.0 Résultats de la vérification

3.1 Contrôles internes pour le calcul des prestations

Politiques et procédures – Calcul des prestations

Importance

Les politiques et les procédures sont essentielles pour garantir des contrôles internes adéquats. Ils contribuent à assurer l'uniformité, la précision et l'efficacité du travail à

effectuer. Le suivi de la mise en œuvre des politiques et des procédures au moyen d'un processus de contrôle de la qualité contribue à garantir la qualité des décisions rendues par les employés d'ACC.

On s'attendrait à ce que les politiques et les procédures relatives au calcul des prestations de la PRR soient consignées avec un niveau de détail suffisant pour fournir des orientations à la fois pour les premières demandes et pour les nouveaux calculs. En outre, on peut s'attendre à ce que la haute direction détermine le niveau d'approbation requis pour l'orientation fonctionnelle (se reporter à l'annexe D pour la définition), et veille à ce que ces approbations soient obtenues. Compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement dans lequel travaillent les décideurs de la PRR, il serait utile de procéder à un examen régulier des procédures afin de déterminer si des mises à jour sont nécessaires. En outre, on s'attendrait à ce qu'il y ait un processus de contrôle de la qualité en place pour s'assurer que les décisions sont rendues conformément aux politiques et aux procédures.

Ce que nous avons constaté

La politique liée à la PRR guide les décisions portant sur le calcul de la PRR, ainsi que de nombreux processus opérationnels et d'autres documents d'orientation fonctionnelle.

La politique de la PRR prévoit une formule pour les calculs de la PRR, qui est la même pour les premières demandes et les nouveaux calculs, ainsi que des définitions pour les variables à utiliser dans la formule. Le processus opérationnel d'ACC « Comment traiter les demandes de prestation de remplacement du revenu pour les vétérans » ne soutient pas entièrement la politique en ce sens qu'il ne fournit pas les étapes que les employés d'ACC doivent suivre pour calculer la prestation.

Outre la politique et les processus opérationnels relatifs à la PRR, il existe d'autres documents d'orientation fonctionnelle pour guider les décisions portant sur le calcul de la PRR. Ces documents comprennent un manuel, des courriels, des listes de contrôle, etc. Ils se présentent sous différents formats et ne sont pas stockés dans un lieu central. Le manuel de la PRR pour les premières demandes n'est pas un document approuvé, mais il est mis à jour par les APP sur la base d'autres directives fonctionnelles qu'ils reçoivent. Il existe donc un document qui circule régulièrement et qui est utilisé par les APP, mais qui ne répond peut-être pas aux attentes de la direction quant à la manière de mener le travail. L'équipe de vérification n'a pas été en mesure de déterminer qui était responsable de l'approbation du document, étant donné qu'il n'y avait pas d'orientations disponibles et que les personnes interrogées ne le savaient pas. Il n'y avait pas de manuel de la PRR pour les nouveaux calculs. Les documents d'orientation fonctionnelle ne sont pas tous disponibles en français.

Les processus de contrôle de la qualité mis en place pour les premières demandes ou les nouveaux calculs sont minimes et ne permettent pas de s'assurer que les décisions de calcul sont prises correctement et à l'aide de documents justificatifs adéquats, conformément à la politique et aux processus opérationnels approuvés.

Afin de tester les contrôles internes mis en place pour le calcul des prestations, un échantillon de 264 décisions de première demande a été examiné. Nos tests de vérification ont commencé par les étapes suivantes :

- vérifier qu'une décision liée à l'admissibilité a été rendue pour la PRR;
- vérifier que le demandeur a signé pour confirmer la véracité des renseignements fournis;
- vérifier que le demandeur n'est payé que pour un seul problème de santé⁷.

Le test s'est ensuite poursuivi par les étapes suivantes :

- recalculer le paiement mensuel de la PRR pour la première demande, en s'assurant que les documents nécessaires ont été obtenus pour étayer la décision;
- déterminer si des demandes de suivi ont été envoyées pour les renseignements manquants.

Une décision sur l'admissibilité à la PRR a été rendue pour tous les dossiers examinés. Au cours de notre examen, à l'exception d'une demande de PRR, tous les demandeurs avaient signé leur demande, fournissant une déclaration quant à la véracité des renseignements fournis.

En outre, pour tous les dossiers, le vétérinaire n'a reçu de paiement que pour un seul problème de santé. Le formulaire de demande de PRR ne demandait pas tous les renseignements nécessaires pour déterminer la solde militaire mensuelle au moment de la libération ou de l'achèvement du service à utiliser dans le calcul de la PRR. L'équipe de vérification a été informée que cela était dû au fait que toute information soumise par le vétérinaire doit être vérifiée par l'APP. Il est plus facile pour l'APP d'effectuer les vérifications pour le compte du vétérinaire. Cependant, il n'existe pas de processus opérationnel ou d'orientation fonctionnelle sur la manière d'obtenir ou de vérifier la rémunération mensuelle, et la politique relative à la PRR indique que le vétérinaire est tenu de soumettre cette information avec sa demande.

Malgré ces lacunes, les décideurs de la PRR font preuve de diligence pour obtenir la vérification de la rémunération mensuelle, et nos travaux de vérification ont conclu qu'ils utilisent la rémunération mensuelle exacte au moment où la décision est prise de calculer les paiements de la première demande de PRR.

La deuxième composante d'une décision de calcul de la PRR est la déduction de revenu. Notre examen des dossiers a révélé que 11 décisions relatives à une première demande (4,2 %) n'étaient pas accompagnées de documents à l'appui de certaines déductions de revenu. Comme il est décrit plus loin dans ce rapport, le manque de clarté entre la politique et le processus opérationnel a rendu difficile la détermination

⁷ La [politique relative à la PRR](#) stipule que si un vétérinaire a plus d'un problème de santé mentale ou physique découlant principalement du service qui crée un obstacle à la réinsertion, le vétérinaire doit faire une demande de PRR pour chaque problème de santé, afin de s'assurer que le Ministère peut prendre en compte chaque problème de santé aux fins de la détermination de la DCG. Toutefois, elle précise également qu'un vétérinaire ne recevra qu'un seul paiement au titre de la PRR, quel que soit le nombre de problèmes de santé mentale ou physique inclus dans l'admissibilité à la PRR.

précise, au moyen d'un examen des dossiers, de la conformité des éléments à l'appui des déductions de revenu par rapport aux attentes du Ministère.

Des entrevues, un examen des documents et un examen du dossier de la première demande ont permis de déterminer que les recommandations de ce rapport contribueront à améliorer les contrôles internes tant pour les premières demandes que pour les nouveaux calculs, de sorte qu'il n'a pas été jugé nécessaire d'examiner un échantillon des décisions liées aux nouveaux calculs.

Quelles sont les répercussions/incidences?

Les faiblesses énoncées ci-dessus peuvent entraîner un risque que des décisions liées au calcul de la PRR soient incorrectes ou incohérentes. Il y a aussi un risque d'inefficacité, car les employés d'ACC doivent trier de nombreuses sources d'orientation fonctionnelle ou consulter leurs pairs pour obtenir des conseils à l'égard de leur travail. L'absence de documentation à l'appui des déductions de revenu créera des problèmes si des erreurs surviennent et/ou si des questions sont soulevées. Par exemple, si un demandeur a des questions sur sa prestation, mais que les documents pertinents manquent dans les dossiers d'ACC, il sera difficile pour les employés d'ACC de répondre aux questions.

Formation, outils et renseignements

Pourquoi est-ce important?

La formation, les outils et les renseignements préparent les employés d'ACC à rendre des décisions conformément aux politiques et aux procédures et les guident lorsque des questions ou des difficultés se présentent. Ensemble, ils contribuent à garantir l'uniformité, la précision et l'efficacité du travail à effectuer. On pourrait s'attendre à ce qu'un plan de formation complet soit mis en place et tenu à jour en fonction des modifications apportées aux processus. Après la formation, on pourrait s'attendre à ce que les outils et les systèmes de technologie de l'information appropriés soient disponibles pour aider les décideurs à faire leur travail.

Ce que nous avons constaté

Lors des entretiens, les APP ont estimé avoir reçu une formation adéquate. La formation, telle qu'elle a été décrite par les APP, consistait principalement en un jumelage de pair-à-pair, certains employés en apprentissage recevant des documents ponctuels préparés par leurs pairs pour servir de documents de référence.

Des modules de formation existent, mais ils ne couvrent que les demandes et les calculs de base, sont courts et ne sont pas mis à jour régulièrement pour tenir compte des changements dans les processus. Il n'existe pas de plan de formation consigné. Il existe des outils pour compléter la formation, tels que des listes de contrôle et des tableaux de référence rapide.

Les outils disponibles pour guider la prise de décision ont été examinés dans la section précédente sur les processus opérationnels et autres orientations fonctionnelles. Pour

résumer, l'orientation fonctionnelle doit être améliorée afin qu'elle soit complète, précise, approuvée, présentée de manière uniforme, stockée dans un lieu central et disponible dans les deux langues officielles.

ACC a mis en œuvre GCcas, un nouveau système informatique de gestion des demandes des clients, en avril 2019. GCcas a été conçu pour traiter les demandes de la PRR, mais les APP doivent utiliser à la fois l'ancien système informatique (le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)) et GCcas en raison des fonctionnalités limitées développées dans GCcas. En outre, GCdocs, un dépôt d'informations électroniques du gouvernement du Canada, a été utilisé pour stocker les documents de référence. Cela s'explique également par les fonctionnalités limitées de GCcas. Il convient de noter que cette pratique de stockage des documents de référence dans GCdocs a été abandonnée pendant la durée de la vérification. Cependant, les APP utilisent encore le RPSC et GCcas pour traiter les demandes de PRR.

Les entretiens avec le personnel et la direction ont révélé un thème commun : Travailler avec plusieurs systèmes est difficile et inefficace, et GCcas a besoin de meilleures fonctionnalités pour aider le personnel à accomplir son travail.

Quelles sont les répercussions/incidences?

Le fait de s'appuyer principalement sur la formation entre pairs et l'observation au poste de travail peut aider les APP à se sentir à l'aise concernant leurs responsabilités professionnelles. Toutefois, cela pourrait donner lieu à des incohérences en ce qui a trait à la façon dont les demandes sont traitées ou encore mener à l'adoption de mauvaises pratiques pendant la formation (c.-à-d. la transmission de mauvaises habitudes). En outre, il peut être plus efficace de mettre en place un plan de formation pour les nouveaux employés. Le fait de travailler avec des systèmes multiples complique la tâche des employés, qui ne peuvent plus faire leur travail de manière efficace et précise.

Les décisions risquent de ne pas être rendues aussi rapidement ou précisément si le personnel n'est pas correctement formé et ne dispose pas des outils nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Rôles et responsabilités

Importance

Les employés d'ACC doivent comprendre ce qu'on attend d'eux pour accomplir leur travail au mieux de leurs capacités. Des rôles et des responsabilités consignés clairement, propres au travail effectué, permettent aux employés de comprendre les attentes. Ils les aident également à déterminer les priorités en cas de conflits liés à la gestion de la charge de travail. L'équipe de vérification s'attendait à ce que les rôles et les responsabilités, les principaux produits livrables et les délais soient clairement définis pour les APP qui calculent les paiements au titre de la PRR.

Ce que nous avons constaté

L'équipe de vérification n'a pas été en mesure de relever un document précis clarifiant les rôles et les responsabilités des employés. Toutefois, cela semble avoir eu un impact minime sur la capacité des APP à faire leur travail.

Les APP ont généralement estimé que leurs rôles et responsabilités en matière de calcul des prestations étaient clairs et bien communiqués, mais les documents fournis à l'équipe de vérification étaient de nature générale et ne concernaient pas précisément la PRR. L'équipe de vérification a été informée qu'une équipe dans un site traite principalement les premières demandes, tandis qu'une équipe dans un autre site traite principalement les nouveaux calculs. L'objectif consiste à faire en sorte que toutes les personnes croisées soient formées aux deux types de demandes. Il n'y a pas de documentation qui distingue les rôles et les responsabilités de ces deux fonctions.

Lorsque les rôles ne sont pas clairement définis, le manque de clarté ou l'impossibilité d'évaluer correctement le rendement risquent de se traduire par un rendement professionnel insatisfaisant et/ou par un manque de satisfaction à l'égard du travail.

Recommandations

1. *Essentiel* : Le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, doit travailler en collaboration avec le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, pour mettre à jour les processus opérationnels « Comment traiter les demandes de PRR pour les vétérans » et pour veiller à ce que le manuel sur la PRR et les autres documents d'orientation fonctionnelle soient officialisés, approuvés, stockés dans un lieu central et disponibles dans les deux langues officielles. Les documents et leur emplacement doivent être communiqués aux employés. Un calendrier doit être mis en place pour la révision et la mise à jour, s'il y a lieu, de ces documents.

Réponse de la direction

Le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, en collaboration avec le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, examinera et mettra à jour les documents d'orientation fonctionnelle. Les documents mis à jour et le processus opérationnel existant « Comment traiter les demandes de PRR pour les vétérans » seront affichés sur un site central et disponibles dans les deux langues officielles. Un courriel sera envoyé à l'ensemble des employés pour les informer des changements et de l'emplacement des documents d'orientation relatifs à la PRR. La documentation relative à l'orientation fonctionnelle sera réexaminée tous les trois ans et en fonction des besoins.

Date d'achèvement prévue : Mars 2024

2. *Essentiel* : Il est recommandé que :
- A) Le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, collabore avec le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, pour mettre au point un processus de contrôle de la qualité des décisions relatives à la PRR
 - B) Le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, collabore avec le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, pour mettre en œuvre le processus de contrôle de la qualité des décisions relatives à la PRR.

Réponse de la direction

Le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, et le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, collaboreront à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un processus de contrôle de la qualité des décisions relatives à la PRR. Les exigences et les paramètres du contrôle de la qualité pour le cadre seront déterminés. Un échantillon de décisions rendues par la PRR sera examiné à l'aide du nouveau cadre; les résultats de l'examen seront analysés afin de cerner les tendances. Les conclusions et les recommandations qui en découlent seront communiquées à la direction, au personnel et aux principaux intervenants.

Date d'achèvement prévue : Novembre 2024

3. *Essentiel* : Le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, collabore avec le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, pour élaborer et mettre en œuvre un plan de formation à l'intention des décideurs de la PRR, comprenant des documents de formation actualisés sur les premières demandes et les nouveaux calculs.

Réponse de la direction

Le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, en collaboration avec le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, élaborera un programme et mettra à jour le matériel de formation actuel sur la base du retour d'information des décideurs de la PRR et mettra en œuvre un nouveau matériel de formation pour les nouveaux calculs et les premières attributions de la PRR. Un calendrier de formation ou schéma sur la PRR sera disponible en ligne dans les deux langues officielles. Une communication sera envoyée aux décideurs de la PRR pour promouvoir les nouveaux outils et produits de formation.

Date d'achèvement prévue : Décembre 2024

4. *Essentiel* : Le directeur général, Technologie de l'information, gestion de l'information et de l'administration, en collaboration avec le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, mette en œuvre des améliorations du système afin d'éliminer la nécessité de travailler dans plusieurs

systèmes pour le traitement des demandes de la PRR (y compris les documents d'orientation).

Réponse de la direction

Le directeur général, Technologie de l'information, gestion de l'information, administration et protection des renseignements personnels, en collaboration avec le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, s'efforcera de consigner les exigences du système requises pour éliminer la nécessité de travailler dans plusieurs systèmes pour traiter les demandes de PRR. La priorité de cet effort sera examinée par rapport à d'autres priorités ministérielles afin d'assurer l'alignement et la hiérarchisation des initiatives. Une feuille de route sera créée afin de relever les étapes nécessaires pour que les employés traitent les demandes de PRR à partir d'une interface utilisateur unique. Une fois toutes les étapes franchies, les améliorations requises du système seront mises en œuvre.

Date d'achèvement prévue : Mars 2028

3.2 Gestion des risques liés aux déductions de revenu

Évaluation des risques liés aux déductions de revenu

Importance

Les déductions de revenu représentent un élément important du calcul des paiements de PRR et sont parfois complexes à déterminer. Il peut également être difficile d'obtenir des pièces justificatives pour les déductions de revenu. L'équipe de vérification s'attendait à voir une approche consignée de la gestion des risques pour la PRR – y compris une évaluation des risques pour les déductions de revenu – au stade de la planification du programme, et la tolérance au risque d'ACC à l'égard des déductions de revenu.

L'équipe de vérification s'attendait en outre à ce que les risques liés aux déductions des revenus soient atténués et contrôlés et à ce que l'évaluation des risques soit mise à jour au fur et à mesure de l'évolution du programme et de la détermination de nouveaux risques. Les discussions et les décisions en matière de gestion des risques doivent être régulièrement consignées et doivent prendre en compte les contrôles actuellement en place, ainsi que l'impact et la probabilité de survenance d'une fraude ou d'une erreur qui en découlent.

Ce que nous avons constaté

L'équipe de vérification n'a pas pu déterminer qui était responsable de la gestion des risques au niveau du programme, ce qui inclurait les risques liés aux déductions de revenu. Les secteurs responsables de la mise en œuvre du programme détectent les risques, ce qui constitue une étape de la gestion des risques. Toutefois, lors des entretiens avec l'équipe de vérification, ils ont indiqué qu'ils n'étaient pas chargés de la

responsabilité d'un processus officiel de gestion des risques en ce qui concerne la PRR. Nous n'avons pas pu trouver de responsabilité consignée pour la gestion des risques à l'échelle du programme et, par conséquent, nous n'avons pas pu trouver de responsabilité consignée pour la gestion des risques liés aux déductions de revenu.

L'équipe de vérification souhaitait déterminer si ACC avait procédé à une évaluation des risques sur les déductions de revenu lors de la planification et de l'élaboration du programme de PRR. Il a été constaté qu'ACC avait cerné les risques liés à la pension à vie, mais qu'il s'agissait d'une détermination des risques à grande échelle pour une initiative plus vaste qui n'incluait pas les niveaux détaillés au niveau du programme individuel de la PRR, et encore moins pour la composante de déductions de revenu du programme.

La Gestion des programmes et de la prestation des services a informé l'équipe de vérification que, pendant la période couverte par la vérification, une évaluation informelle des risques a été réalisée pour les déductions de revenu. La Gestion des programmes et de la prestation des services a organisé des réunions et des discussions, mais aucun procès-verbal ou document de réunion n'a été produit. Il n'existait pas de processus consigné permettant de déterminer la probabilité et/ou l'impact des risques. La Gestion des programmes et de la prestation des services a relevé et consigné les risques dans le cadre d'une présentation au Conseil du Trésor en 2022.

Dans l'ensemble, l'équipe de vérification n'a trouvé que peu d'éléments probants montrant que les risques liés au programme, y compris les risques liés aux déductions de revenu, sont gérés. Si les responsabilités en matière de gestion des risques avaient été cernées et consignées, et si un processus avait été mis en place dès le début de la PRR, on pourrait s'attendre à ce que de meilleurs contrôles soient en place pour les déductions de revenu (voir la section suivante du rapport de vérification pour obtenir de plus amples renseignements).

La détermination des risques par la Gestion des programmes et de la prestation des services est un bon point de départ, mais elle n'est pas suffisamment approfondie pour permettre une gestion efficace des risques. La détermination des risques dans le cadre d'une présentation au Conseil du Trésor ne se prête pas à un suivi et à une mise à jour réguliers des risques. Il serait préférable de déterminer clairement qui est responsable de la gestion des risques, comment elle doit être entreprise et consignée, et comment le contrôle et le suivi doivent être effectués.

Parmi les facteurs de gestion des risques à prendre en compte, on peut citer, entre autres, les suivants :

- Prise en compte des contrôles actuellement en place;
- L'impact qui en découle et la probabilité d'une fraude ou d'une erreur dans le cadre du programme actuel
 - Par exemple, quels sont les risques de verser des trop-payés ou des paiements insuffisants?

- Quelle est l'incidence financière potentielle des trop-payés ou des paiements insuffisants?
- Prise en compte de la cohérence par rapport à la tolérance au risque globale d'ACC.

Quelles sont les répercussions/incidences?

Lorsqu'il n'y a pas de ligne de responsabilité claire pour le processus de gestion des risques au niveau du programme et qu'il n'y a pas de processus consigné et clair en place pour la gestion des risques, il est difficile de gérer les risques liés au programme. Il est également difficile pour la direction de déterminer si les risques sont atténués conformément aux attentes et à la tolérance au risque. En particulier, les déductions de revenu ont été déterminées par l'équipe de vérification comme un domaine à risque, mais aucun processus officiel de gestion des risques n'a été mis en place à cet égard.

Si les discussions sur les risques ne sont pas consignées, le transfert des connaissances sera plus difficile en cas de roulement des employés. En outre, il pourrait y avoir une duplication des efforts en ce qui concerne les défis et les questions qui ont déjà été relevés et évalués.

Les ressources disponibles peuvent être limitées pour répondre à des priorités concurrentes. L'absence de tolérance au risque et d'évaluation des risques consignées conduira à une prise de décision moins éclairée sur les priorités à donner aux ressources.

Réponse à l'égard du risque lié aux déductions de revenu

Importance

Des contrôles internes appropriés concernant les déductions de revenu contribueraient à garantir une prise de décision uniforme et efficace, tout en réduisant la probabilité d'un paiement excessif ou insuffisant de la PRR. Cela permettrait en outre d'assurer la conformité aux exigences du Règlement, tout en assurant une bonne gestion financière.

L'équipe de vérification s'attendait à ce qu'ACC ait mis en œuvre des exigences claires pour que les APP obtiennent des documents justificatifs relativement aux déductions de revenu, et que ces exigences soient conformes au *Règlement sur le bien-être des vétérans*. Nous nous attendions à ce que ces exigences amènent les APP à obtenir des documents justificatifs complets et pertinents pour les déductions de revenu.

Ce que nous avons constaté

Les demandeurs et les bénéficiaires de la PRR sont tenus de déclarer leurs déductions de revenu à ACC. Le *Règlement sur le bien-être des vétérans* les oblige également à présenter (à tout moment de l'année) à ACC un état annuel de leurs revenus⁸. Le

⁸ [Règlement sur le bien-être des vétérans SC. 25](#)

Ministère se fie au vétéran pour relever, déclarer et soumettre les documents justificatifs de ses déductions de revenu. Si tous les revenus ne sont pas déclarés ou si des changements de revenus ne sont pas déclarés, il peut en résulter des trop-perçus ou des moins-perçus au titre de la PRR. Le fait de compter sur le demandeur pour qu'il soumette les documents justificatifs de ses déductions de revenu pourrait également entraîner un risque d'erreur si les documents soumis sont inadéquats.

On peut s'attendre à ce qu'ACC mette en œuvre des contrôles internes pour ramener ces risques à un niveau acceptable. Les contrôles relevés comprenaient la demande d'une déclaration de revenus lors de la première demande et si la demande datait de plus de six mois au moment du calcul de la première demande de PRR. Comme il arrive souvent que l'information nécessaire pour justifier les déductions de revenu ne soit pas fournie avec la demande ou qu'elle soit insuffisante, les employés du programme d'ACC travaillent de concert avec plusieurs intervenants externes, comme Manuvie, les Forces armées canadiennes (FAC), et/ou le vétéran et sa famille pour obtenir les permissions et la documentation nécessaires pour justifier un paiement de PRR. Des modules de formation courts et une liste de contrôle sont fournis aux APP sur les sources de déductions de revenu et les formes acceptables de vérification. En outre, il existe une procédure que les APP peuvent suivre pour la suspension et l'annulation de la PRR en raison d'un manque de renseignements financiers.

Les procédures susmentionnées montrent qu'un effort est fait pour obtenir un soutien pour les déductions de revenu, mais qu'il est insuffisant du point de vue des contrôles internes. Les exigences du *Règlement sur le bien-être des vétérans*, qui stipulent que les bénéficiaires de la PRR doivent présenter une déclaration annuelle de revenus, ne sont pas respectées par les processus actuellement en place. Il n'existe pas de processus opérationnel obligeant les employés à demander ou à obtenir une déclaration annuelle de revenus. Actuellement, les APP demandent des déclarations de revenus lors de la première demande, et sur une base ponctuelle après la première demande.

Deuxièmement, les processus mis en place pour contacter les intervenants afin d'obtenir les renseignements requis ne sont consignés dans aucun processus opérationnel et ne garantissent pas l'exhaustivité des revenus déclarés. Un processus opérationnel doit être mis en place pour guider les employés en matière de déductions de revenu. Enfin, il n'existe aucune preuve de l'approbation du processus opérationnel « Suspension, rétablissement et annulation de la PRR en raison d'un manque de renseignements financiers ». Les employés ne peuvent pas avoir accès facilement au processus opérationnel sur le site Web interne d'ACC, et il n'est pas disponible en français. Le processus opérationnel doit être approuvé dans les deux langues officielles et être facilement accessible aux employés.

Pour approfondir ces questions, le processus opérationnel « Suspension, rétablissement et annulation de la PRR en raison d'un manque de renseignements financiers » indique que si le vétéran ne fournit pas de renseignements sur les

compensations de revenus, sa PRR peut être suspendue ou annulée. Les exigences relatives à l'obtention des documents justificatifs par les APP ne sont pas claires, car la politique indique que le vétérán « doit » fournir des renseignements aux fins du calcul, alors que le processus opérationnel indique que l'APP « peut » suspendre ou annuler la PRR. Cela laisse une lacune en ce qui concerne les actions qu'un APP est tenu de prendre pour obtenir des documents justificatifs. S'ils ne l'obtiennent pas, ils n'ont pas à suspendre ou à annuler en fonction du processus opérationnel. Les APP devraient avoir des exigences très claires quant au moment où ils doivent suspendre la PRR.

La figure 3 ci-dessous illustre les variations dans l'orientation fonctionnelle de la fourniture/obtention de la documentation.

Figure 3
Comparaison de l'orientation fonctionnelle approuvée
pour les déductions de revenu



SOURCE : Analyse de la DVE sur la base de l'examen de la documentation

En raison de l'absence de procédures et de politiques claires, il a été difficile de déterminer avec précision, au moyen d'un examen des dossiers, si les soutiens aux déductions de revenu correspondaient aux attentes du Ministère. Les entretiens et les procédures d'examen des dossiers ont montré que l'intention du Ministère était d'obtenir un justificatif pour toutes les déductions de revenu avant le calcul de la première demande de PRR. Comme indiqué précédemment dans le présent rapport, 96 % des dossiers examinés contenaient un soutien aux déductions de revenu de la première demande.

En général, les APP ne respectent pas le processus opérationnel de suspension ou d'annulation en raison du manque de renseignements justificatifs. Dans de nombreux cas, les APP envoient des lettres aux vétérans pour qu'ils fournissent les documents nécessaires à l'appui de la première demande de PRR, ainsi que des nouveaux calculs ultérieurs. Plusieurs lettres différentes sont envoyées aux vétérans, qui diffèrent de

celles énumérées dans le processus opérationnel, et les délais prévus dans le processus opérationnel ne sont généralement pas respectés. Il y a une réticence à suspendre la PRR, car les vétérans bénéficient d'un délai plus long que les délais prévus avant la suspension ou l'annulation.

Quelles sont les répercussions/incidences?

Ces questions présentent de nombreux risques pour l'organisation. En voici quelques-uns :

- *Risque de non-conformité* : Il existe un risque qu'ACC continue à ne pas respecter les réglementations gouvernementales.
- *Risque financier* : ACC risque d'effectuer des trop-payés ou des paiements insuffisants. En outre, il existe un risque que les trop-payés ne soient pas relevés ou qu'ils ne soient pas recouvrés en temps utile.
 - En l'absence d'un processus permettant de vérifier l'exhaustivité des renseignements soumis sur les déductions de revenu, ACC pourrait ne pas disposer d'un système de contrôle interne garantissant que les ressources publiques sont utilisées de manière prudente et économique, comme l'exige la politique du Conseil du Trésor sur la gestion financière⁹.
- *Risque d'atteinte à la réputation* : Une fois déterminé, le trop-payé ou le paiement insuffisant peut causer au vétéran un stress inutile et avoir un impact sur sa santé et son bien-être, s'il s'avère qu'il a reçu des paiements incorrects.
 - En outre, l'introduction d'un nouvel élément (c.-à-d. la vérification annuelle du revenu) dans un programme qui est en vigueur depuis 2019 pose un risque d'atteinte à la réputation, car les vétérans et les intervenants peuvent se demander ce qui a changé pour exiger cet effort supplémentaire de la part du vétéran, alors qu'en réalité, cet effort était exigé depuis le début du programme.
- *Risque d'atteinte à la réputation* : Un autre risque d'atteinte à la réputation concerne le traitement équitable.
 - Si le moment où un APP doit suspendre la PRR n'est pas clair, les demandeurs risquent de ne pas disposer du même temps pour soumettre les renseignements requis pour les déductions de revenu avant de voir la PRR suspendue.
- *Risque opérationnel* : Des documents opérationnels qui n'ont pas été approuvés adéquatement entraînent le risque de suivre une voie qui n'est pas celle de la direction.

⁹ [Politique sur la gestion financière du Conseil du Trésor](#)

Recommandations

5. *Critique* : Le sous-ministre adjoint, Prestation des services, en collaboration avec le directeur général, Planification stratégique, Résultats et Unité d'information du Cabinet (PSRUIC), doit définir et communiquer les responsabilités en matière de gestion des risques au niveau du programme. Un processus de gestion des risques doit être mis en place pour la PRR, qui comprend l'identification consignée des risques, l'évaluation des risques, la réponse aux risques ainsi que la mise à jour et le contrôle réguliers des risques.

Réponse de la direction

Le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, a été désigné comme poste responsable de la gestion des risques au niveau du programme. À l'aide des ressources disponibles auprès de PSRUIC, le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, relèvera et documentera les principaux risques qui touchent le programme de PRR. Les risques seront évalués et, le cas échéant, des stratégies d'atténuation seront élaborées et mises en œuvre. À l'avenir, le profil de risque du programme sera revu chaque année en tenant compte des risques actuels qui sont associés au programme.

Date d'achèvement prévue : Décembre 2024

6. *Critique* : Le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, en consultation avec le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, améliore la vérification des déductions de revenu afin d'inclure les éléments suivants :
 - a. Les exigences du *Règlement sur le bien-être des vétérans*.
 - b. Un contrôle d'exhaustivité pour s'assurer que les vétérans ont déclaré toutes les déductions de revenu pour l'année;
 - c. Une orientation claire pour les APP sur les processus et les exigences en matière de déductions de revenu afin de faciliter la prise de décision;
 - d. Incidences pour les candidats à la PRR s'ils ne fournissent pas une déclaration annuelle de revenus, les renseignements requis pour le contrôle de l'exhaustivité des déductions de revenu, et/ou une justification suffisante des déductions de revenu.

Réponse de la direction

Le protocole d'entente conclu avec l'Agence du revenu du Canada a été mis à jour afin d'inclure la fourniture de données de la PRR qui seront utilisées pour valider les déductions de revenu. Le directeur général, Gestion des programmes et de la prestation des services, en consultation avec le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, veillera à ce que le processus de vérification annuelle des revenus tienne compte des exigences du *Règlement sur le bien-être des vétérans*, et à créer un processus rationalisé pour la soumission

et le traitement des déductions de revenu. Pour contribuer à l'efficacité du processus, les mises à jour du système comprendront :

- La distribution automatisée du formulaire de vérification annuelle de la PRR;
- La possibilité pour les vétérans de mettre à jour les renseignements relatifs aux déductions de revenu par l'intermédiaire de Mon dossier ACC;
- L'alimentation automatique des renseignements actualisés sur les déductions de revenu dans le RPSC.

Date d'achèvement prévue : Décembre 2024

3.3 Opinion du vérificateur

L'opinion du vérificateur est fournie en fonction de la portée de la vérification, qui a été déterminée comme étant les contrôles internes, la loi, les politiques, les processus opérationnels, les décisions et autres documents qui se rapportent au calcul de la PRR d'un vétéran admissible et au soutien des déductions de revenu, entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2022.

Les contrôles en place sur les calculs de la PRR doivent être améliorés. Il est nécessaire d'améliorer la clarté et l'autorité de l'orientation fonctionnelle clé. Il est nécessaire de mettre en œuvre un processus de contrôle de la qualité, une formation supplémentaire et uniforme pour tous les décideurs, et des améliorations du système afin d'éliminer la nécessité de travailler avec plusieurs systèmes.

Les pratiques de gestion des risques au niveau des programmes doivent être améliorées. Bien que les risques liés aux déductions de revenu aient été définis, les rôles et les responsabilités en matière de gestion des risques liés aux déductions de revenu et au niveau du programme manquent de clarté. Il n'existe pas de pratiques consignées de gestion des risques au sein de la PRR. Les contrôles internes relatifs aux déductions de revenu ne répondent pas à toutes les exigences du *Règlement sur le bien-être des vétérans*; ils sont ambigus en ce qui concerne l'obligation d'obtenir une vérification pour les déductions de revenu et ne garantissent pas l'exhaustivité des déductions déclarées pour la PRR.

Annexe A – Critères de la vérification

Objectif 1

Déterminer si ACC a mis en place des contrôles adéquats pour s'assurer que la PRR des vétérans admissibles, tant pour les premières demandes que pour les recalculs, est calculée conformément à la politique.

Critères

- A. ACC a établi des politiques de PRR pour le calcul des prestations, ainsi que des procédures qui mettent en œuvre ces politiques.
- B. ACC fournit au personnel la formation, les outils et les renseignements nécessaires pour l'aider à s'acquitter de ses responsabilités en matière de calcul des prestations.
- C. Les rôles et responsabilités en matière de calcul des prestations sont clairs et communiqués adéquatement.

Objectif 2

Déterminer si ACC a géré de manière adéquate les risques liés aux déductions de revenu.

Critères

- A. ACC a évalué les risques encourus par l'organisation en ce qui concerne les déductions de revenu.
- B. ACC a réagi aux risques évalués concernant les déductions de revenu en mettant en œuvre des contrôles internes visant à réduire le risque à un niveau acceptable.

Annexe B – Méthode

Méthode	But
Entrevues	L'équipe de vérification s'est entretenue avec les employés de la Gestion des programmes et de la prestation des services, de la Direction générale des opérations centralisées, des Finances, et des Politiques en matière de programmes afin de comprendre les contrôles internes, la formation, les rôles et les responsabilités, le respect des politiques, le processus d'évaluation des risques concernant les déductions de revenu, et de corroborer l'examen des documents.
Observation directe	L'équipe de vérification a procédé à une observation virtuelle directe des processus avec certains employés d'ACC pour les premières demandes et les nouveaux calculs afin de comprendre et d'évaluer l'efficacité et l'adéquation des contrôles et la conformité avec les politiques, les lignes directrices et les processus.
Examen des documents	<p>L'équipe de vérification a examiné les documents afin de déterminer si les employés d'ACC ont accès aux outils et à la formation appropriés (orientations, méthodes et procédures) pour prendre des décisions de calcul concernant la PRR.</p> <p>L'équipe de vérification a examiné les documents afin de déterminer si les rôles et les responsabilités des employés concernant les calculs de la PRR sont clairs et communiqués adéquatement.</p> <p>L'équipe de vérification a examiné les lois et règlements ministériels pour comprendre les exigences clés.</p> <p>L'équipe de vérification a examiné les documents afin de déterminer si ACC a consigné de manière adéquate ses pratiques en matière de gestion des risques liés aux déductions de revenu et si elle a répondu de manière appropriée aux risques définis en mettant en œuvre des contrôles internes.</p>
Examen des dossiers	L'équipe de vérification a examiné les premières demandes de la PRR afin d'évaluer la conformité aux éléments clés de la politique relative à la PRR, et de déterminer si les documents pertinents ont été obtenus pour étayer les calculs.

Annexe C – Classement des recommandations par ordre de risque et opinion du vérificateur

Le présent rapport utilise les définitions suivantes pour classer les recommandations et l'opinion du vérificateur qu'il contient.

Recommandations du vérificateur

Critique

Concerne une ou plusieurs faiblesses importantes pour lesquelles il n'existe pas de contrôles compensatoires adéquats. Cette faiblesse entraîne un niveau de risque élevé.

Essentiel

Concerne une ou plusieurs faiblesses importantes pour lesquelles il n'existe pas de contrôles compensatoires adéquats. Cette faiblesse entraîne un niveau de risque modéré.

Opinion du vérificateur

Bien contrôlée

Seules des faiblesses insignifiantes relatives aux objectifs de contrôle ou à la bonne gestion de l'activité contrôlée sont définies.

Généralement acceptable

Les faiblesses définies, prises individuellement ou collectivement, ne sont pas importantes ou des mécanismes compensatoires sont en place. Les objectifs de contrôle ou la bonne gestion de l'activité contrôlée ne sont pas compromis.

Nécessite une amélioration

Les faiblesses définies, prises individuellement ou collectivement, sont importantes et peuvent compromettre les objectifs de contrôle ou la bonne gestion de l'activité faisant l'objet d'une vérification.

Insatisfaisante

Les ressources allouées à l'activité faisant l'objet d'une vérification sont gérées sans tenir compte de la plupart des critères d'efficacité, d'efficacités et d'économie.

Annexe D – Glossaire

Définition	Description
Pension à vie	Une combinaison de prestations qui apporte une reconnaissance, un soutien au revenu et une stabilité aux militaires et aux vétérans aux prises avec une maladie ou une blessure liée au service. Source : Pension à vie – Anciens Combattants Canada
Diminution de la capacité de gain	Le vétéran est frappé d'incapacité en raison d'un état physique ou mental permanent découlant principalement du service, qui l'empêche d'exercer une activité professionnelle considérée comme rémunératrice et convenable. Source : Prestation de remplacement du revenu – Anciens Combattants Canada
Agent de prestations de programme	Les employés d'ACC chargés de prendre les décisions relatives au paiement de la PRR.
Processus opérationnel	Un document qui fournit un aperçu de la manière dont le Ministère met en œuvre ou rend opérationnel un programme, un service ou une fonction. Il présente la séquence complète des activités à réaliser, ainsi que les rôles et responsabilités des personnes chargées de mener à bien chaque activité.
Déductions de revenu	Autres sources de revenus qui compensent le montant mensuel de la PRR, conformément au <i>Règlement sur le bien-être des vétérans</i> . Il s'agit par exemple des montants payables en vertu de la <i>Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes</i> (pension militaire), des prestations payables en vertu d'un régime d'assurance invalidité de longue durée financé par l'employeur et des revenus d'emploi supérieurs à 20 000 dollars perçus au cours d'une année civile. Source : Prestation de remplacement du revenu – Anciens Combattants Canada
Première demande	La demande initiale de PRR. Une fois que la demande et tous les renseignements nécessaires à la prise de décision ont été obtenus, les paiements mensuels de la PRR sont calculés et le demandeur est informé par écrit de la décision de la PRR.
Nouveau calcul	Calcul effectué après la décision relative à la première demande, en raison d'un changement dans la situation du demandeur, tel qu'un changement dans les déductions de revenu. Cela entraîne souvent une modification du paiement mensuel de la PRR.
Indexation annuelle	La rémunération mensuelle est indexée chaque année au 1 ^{er} janvier en fonction du pourcentage d'augmentation de l'indice des prix à la consommation, arrondi au 0,10 % suivant pour l'année se terminant le 31 octobre de l'année précédente.
GCcas	L'outil que les ministères et les agences du gouvernement du Canada utilisent pour suivre les renseignements sur les clients, les cas et une multitude de renseignements opérationnels essentiels.

Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)	Le RPSC est un système d'information utilisé par les employés d'ACC pour faciliter la prestation de services aux vétérans, notamment en ce qui concerne les prestations et la gestion de cas.
GCdocs	Un outil basé sur le Web et un dépôt officiel utilisé pour la gestion, l'organisation et l'échange de renseignements électroniques.
Processus de contrôle de la qualité	Le contrôle de la qualité est un processus par lequel une entreprise cherche à s'assurer que la qualité du produit et/ou du service est maintenue ou améliorée.
Orientation fonctionnelle	Direction organisationnelle, exigences et conseils donnés au personnel pour l'aider à prendre des décisions. Elle comprend tous les documents utilisés pour assurer la prestation efficace des avantages et des programmes aux vétérans et à leur famille.
Processus de gestion des risques	Une série d'étapes interconnectées et interdépendantes qui sont reproductibles et vérifiables. Il s'agit d'une manière systématique de structurer la détermination, l'évaluation, la réponse, la communication et le suivi des risques importants par le biais d'une structure de gouvernance établie. Source : Guide de gestion intégrée du risque – Canada.ca
Détermination des risques	Le processus de reconnaissance des risques auxquels l'organisation est exposée dans son environnement opérationnel. Le risque concerne l'effet de l'incertitude et, par conséquent, les risques orientés vers l'avenir sont distincts des questions, des problèmes ou des conditions opérationnelles existants. Source : Guide de gestion intégrée du risque – Canada.ca
Évaluation des risques	Évaluer la probabilité qu'un risque se produise et l'impact sur les objectifs en cas de réalisation du risque. La probabilité et l'impact peuvent être quantifiés le cas échéant. Source : Guide de gestion intégrée du risque – Canada.ca
Tolérance au risque	La tolérance au risque désigne la volonté d'une organisation d'accepter ou de rejeter un certain niveau de risque résiduel. La tolérance au risque doit être clairement comprise par les personnes qui prennent des décisions liées au risque sur une question donnée. Il faut que la tolérance au risque soit claire à tous les niveaux de l'organisation afin de favoriser une prise de décisions fondée sur l'analyse du risque et le recours à des approches qui tiennent compte du risque. Source : Guide de gestion intégrée du risque – Canada.ca