



Veterans Affairs  
Canada

Anciens Combattants  
Canada

Juillet 2021

# VÉRIFICATION DES PRESTATIONS D'INVALIDITÉ POUR LES SURVIVANTS

Direction générale de la vérification  
et de l'évaluation  
Protégé B

Canada 

## **Remerciements**

L'équipe de vérification remercie sincèrement les employés de la Direction générale des opérations centralisées d'Anciens Combattants Canada ainsi que les employés d'autres bureaux de secteur à l'échelle du pays. Ils ont apporté une contribution essentielle au succès de cette vérification.

# TABLE DES MATIÈRES

1.0	CONTEXTE .....	1
2.0	À PROPOS DE LA VÉRIFICATION .....	3
2.1	PORTÉE ET OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION .....	3
2.2	MÉTHODOLOGIE.....	3
3.0	RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION .....	4
3.1	CADRE DE CONTRÔLE DE LA GESTION .....	4
3.2	CONFORMITÉ AUX POLITIQUES ET AUX PROCESSUS APPLICABLES.....	7
3.3	RECOMMANDATIONS DÉCOULANT DE LA VÉRIFICATION .....	9
3.4	OPINION DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION .....	10
	ANNEXE A - CRITÈRES DE VÉRIFICATION .....	1
	ANNEXE B - OPINION DE L'ÉQUIPE DE VÉRIFICATION .....	1

## 1.0 CONTEXTE

### Prestations d'invalidité

Les prestations d'invalidité d'Anciens Combattants Canada (ACC) constituent des versements d'argent aux personnes qui souffrent d'une invalidité liée au service :

- **Pension d'invalidité (PI)** : La *Loi sur les pensions* de 1919 établit un cadre pour la pension d'invalidité, un paiement mensuel non imposable. Le montant dépend de l'évaluation (c.-à-d. la nature de la déficience médicale et l'impact sur la qualité de vie) et de la mesure dans laquelle l'invalidité est liée au service.
- **Indemnité d'invalidité (II)** : Établie en 2006 dans le cadre de la *Loi sur le bien-être des vétérans* (anciennement la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*), elle prévoit un paiement non imposable pour une invalidité subie en raison du service.
- **Indemnité pour douleur et souffrance (IDS)** : En avril 2019, l'II a été remplacée par l'IDS, une prestation mensuelle à vie non imposable qui est également offerte en tant que versement d'un montant forfaitaire. Le montant dépend de l'évaluation (c.-à-d. la nature de la déficience médicale et l'impact sur la qualité de vie) et de la mesure dans laquelle l'invalidité est liée au service.

Les prestations d'invalidité fournissent également un soutien financier ou une indemnité pour les survivants de vétérans décédés et de militaires qui sont morts en service ou en raison d'une maladie ou blessure liée au service militaire. Un survivant est l'époux, le conjoint ou l'enfant à charge d'un vétéran ou militaire en service décédé. Les survivants peuvent recevoir jusqu'à 100 % de la PI ou de l'IDS.

ACC gère également les prestations d'invalidité de la GRC qui sont versées au titre de la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*, conformément à la *Loi sur les pensions*. Celles-ci comprennent notamment une indemnité pour les survivants de vétérans décédés et de membres qui sont morts en service ou en raison d'une maladie ou blessure liée au service. Les membres et anciens membres de la GRC ne sont pas admissibles aux prestations en vertu de la *Loi sur le bien-être des vétérans*.

### Communiquer avec le survivant après le décès du vétéran

À la suite du décès d'un vétéran ou d'un client qui reçoit une prestation ou un service, ACC communique rapidement avec la famille ou avec la personne-ressource autorisée<sup>1</sup>. Dans les deux jours suivant la réception de l'avis de décès, ACC envoie une lettre au survivant pour lui exprimer ses condoléances et l'inviter à communiquer avec ACC pour toute question. La lettre ne contient aucun renseignement sur les prestations ni sur les services d'ACC. Cinq jours plus tard, ACC envoie une lettre d'information sur

---

<sup>1</sup> Processus opérationnel – Avis de décès

les avantages<sup>2</sup> qui contient de l'information sur tout changement, maintien ou annulation à l'égard des services et des prestations.

### **Calcul de la pension de survivant**

Les décisions concernant les prestations de survivant sont normalement le fruit d'un processus complexe impliquant une population vulnérable. Le versement de ces prestations nécessite une participation de plusieurs secteurs du Ministère.

Dans les cas simples où une personne était mariée et recevait une PI, le survivant continue de recevoir la même PI au complet pendant la première année. Par la suite, le survivant reçoit :

- la pension de survivant au complet si la PI était de 48 % et plus; ou
- la moitié de la PI si le bénéficiaire recevait entre 5 % et 47 % de la PI.

Si le militaire ou le vétéran recevait une II ou une IDS et ce dernier a opté pour le versement d'un montant forfaitaire, il ne reste plus aucun montant à verser au survivant. Si le militaire ou le vétéran recevait une IDS mensuelle au moment de son décès, le montant restant qui aurait été versé à ce dernier s'il avait opté pour un montant forfaitaire, moins le montant mensuel déjà versé, est versé au survivant ou aux enfants à charge en tant que montant forfaitaire. Les survivants peuvent également demander le versement posthume des prestations d'invalidité ou une réévaluation de l'affection ouvrant droit aux prestations si de nouveaux renseignements médicaux sont disponibles.

### **Décision**

Dans les cas complexes, comme l'établissement de l'admissibilité, les demandes posthumes<sup>3</sup> ou des prestations d'invalidité supplémentaires ou accrues en ce qui a trait à une affection ouvrant droit aux prestations d'invalidité, le processus décisionnel relève des équipes des prestations aux vétérans (EPV) et de l'unité chargée du règlement et du traitement des demandes de prestations<sup>4</sup> :

- **EPV** : équipe multidisciplinaire en mesure de traiter rapidement une demande, de l'étape de réception à l'étape de décision. L'équipe est composée d'adjoints des prestations d'invalidité, d'agents de prestations de programmes et d'arbitres des prestations d'invalidité.
- **Unité chargée du règlement et du traitement des demandes de prestations** : traite les demandes de prestations d'invalidité ainsi que les avantages financiers pour les vétérans, les membres de la GRC et des FAC et leur famille. L'unité est également responsable de l'admissibilité des survivants, de la poursuite des versements de PI et de la pension de survivant, et du traitement des paiements.

---

<sup>2</sup>Processus opérationnel – Processus de lettres de condoléances et d'information sur les avantages

<sup>3</sup> Les cas où un survivant transmet une demande de prestations d'invalidité pour une nouvelle maladie qui n'a pas fait l'objet d'une demande de la part du militaire ou du vétéran avant son décès.

<sup>4</sup> Comment traiter une demande de prestations d'invalidité pour les survivants et les personnes à charge – 17 juin 2019

L'unité est composée d'agents de prestations de programmes et d'agents des paiements.

### **Rôle du bureau de secteur**

Les bureaux de secteur participent au traitement des demandes de prestations d'invalidité et d'avantages financiers pour les survivants. Les gestionnaires de cas et les agents des services aux vétérans sont responsables des processus liés à la lettre de condoléances et la lettre d'information sur les avantages, et ils orientent les survivants durant le processus de demande de prestations d'invalidité.

Parmi les 5 460 vétérans décédés en 2019, 1 775 (33 %) avaient des survivants qui ont par la suite reçu des prestations d'invalidité d'ACC<sup>5</sup>.

## **2.0 À PROPOS DE LA VÉRIFICATION**

### **2.1 Portée et objectif de la vérification**

L'objectif de la vérification consiste à rassurer la haute direction quant à la suffisance du cadre de contrôle de la gestion et à évaluer la conformité aux politiques et aux processus applicables au versement des prestations d'invalidité aux survivants.

#### **Portée**

La portée de la vérification comprend les décisions quant au versement de prestations (PI, II ou IDS) aux survivants de vétérans décédés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et le 31 décembre 2020 qui reçoivent des prestations en date du 5 janvier 2021.

La vérification ne comprend pas :

- la qualité des décisions rendues à l'égard du lien avec le service, de l'admissibilité et de l'évaluation du vétéran;
- le calendrier des décisions à l'égard des prestations de survivant<sup>6</sup>.

Les critères de vérification figurent à l'annexe A.

### **2.2 Méthodologie**

<b>Méthode</b>	<b>Objet</b>
Entrevues	Des entrevues ont été menées avec des membres du personnel et de la haute direction d'ACC afin d'évaluer la gouvernance et les contrôles, d'évaluer la conformité aux lignes directrices et aux processus pertinents et de déterminer toute possibilité d'améliorer l'efficacité liée au traitement des prestations de survivant.

<sup>5</sup> Données obtenues du RPSC le 5 janvier 2021.

<sup>6</sup> Au moment de la vérification, Anciens Combattants Canada travaillait de manière exhaustive sur l'arriéré et sur la rapidité du traitement des demandes de prestations d'invalidité.

Méthode	Objet
Observations directes	Une observation directe des processus a été effectuée auprès de certains employés d'ACC afin de comprendre le traitement des prestations de survivant, d'évaluer l'efficacité et la pertinence des contrôles et la conformité aux politiques, lignes directrices et processus.
Examen de la documentation	Des examens de la documentation ont été effectués pour déterminer la mesure dans laquelle les employés d'ACC ont accès aux outils et à la formation appropriés (directives, méthodologies et procédures) pour le traitement des prestations de survivant.  Un examen de la législation ministérielle a également été effectué pour s'assurer que les politiques, lignes directrices et processus d'ACC sont harmonisés.
Examen de dossiers	L'examen d'un échantillon de dossiers de vétéran décédés a été effectué afin d'évaluer la conformité aux politiques et procédures applicables et de déterminer la mesure dans laquelle des contrôles sont en place pour le traitement des prestations de survivant.

## 3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

### 3.1 Cadre de contrôle de la gestion

Un cadre de contrôle de la gestion est constitué de contrôles de gestion clés qui seraient normalement en place dans tout ministère ou organisme pour permettre l'atteinte des objectifs. Les contrôles de gestion sont des pratiques et procédures établies pour créer de la valeur opérationnelle et pour atténuer les risques. Ils comprennent notamment les politiques, les procédures, les processus opérationnels, les rôles et responsabilités, les objectifs et/ou les mesures, la surveillance et les rapports en matière de rendement.

Un système efficace de contrôle interne est essentiel à la capacité d'une organisation de gérer les risques et d'atteindre les objectifs liés à l'efficacité opérationnelle, à la présentation de rapports fiables et à la conformité. Les contrôles contribuent à une gestion proactive et intelligente des risques qui peuvent empêcher l'atteinte des principaux objectifs de rendement dans ces domaines, s'ils ne sont pas gérés. Une organisation qui possède un système efficace de contrôle interne est en mesure de réduire les pertes et d'optimiser le rendement.

Il est important de noter que le cadre de contrôle d'une organisation ne garantit pas que les risques seront évités, détectés et gérés, ou que l'organisation atteindra ses objectifs. Toutefois, le cadre de contrôle augmente considérablement les chances d'atteindre les

objectifs organisationnels<sup>7</sup>. Les contrôles de gestion appuient également la conformité avec les lois, les politiques et les lignes directrices applicables.

### 3.1.1 Rôles et responsabilités

#### *Pertinence*

Au début de la vérification, l'équipe de vérification s'attendait à constater que les rôles et responsabilités, les livrables clés, les ressources et les échéances étaient clairement définis au sein d'un cadre intégré appuyant la planification et la prestation dans l'ensemble. Des rôles et des responsabilités définis permettent de fournir de la clarté, de la cohésion et des attentes pour ceux qui exécutent le travail et qui fournissent les services et les prestations. Lorsque les rôles et responsabilités sont clairement définis, les membres d'équipe regardent au-delà de leurs postes individuels et apprennent à comprendre, à respecter et à valoriser les contributions uniques de chacun, et ils reconnaissent que le succès de l'ensemble de l'équipe découle de la responsabilité commune.

#### *Constatations*

##### ÉQUIPE DES PRESTATIONS AUX VÉTÉRANS

- L'EPV est composée d'adjoints des prestations d'invalidité, d'agents de prestations de programmes et d'arbitres des prestations d'invalidité. Les rôles et responsabilités de tous les membres de l'EPV ont été clairement définis et communiqués.

##### UNITÉ CHARGÉE DU RÈGLEMENT ET DU TRAITEMENT DES DEMANDES DE PRESTATIONS

- Cette équipe est composée d'agents de prestations de programmes et d'agents des paiements. Même si les employés ont indiqué qu'ils comprenaient les rôles et responsabilités, aucun document officiel ne précisait les rôles et responsabilités sur le plan individuel.

##### BUREAUX DE SECTEUR

- Cette équipe est composée de gestionnaires de cas et d'agents des services aux vétérans. Les rôles et responsabilités à l'égard de la lettre de condoléances et de la lettre d'information sur les avantages étaient clairement définis et communiqués dans les processus opérationnels connexes.

#### *Quelles sont les répercussions?*

Lorsque les rôles et responsabilités ne sont pas clairement définis et communiqués, il peut y avoir un risque de chevauchement d'efforts, de confusion, de mécontentement et

---

<sup>7</sup> Secteur de la vérification interne du Bureau du contrôleur général : Les contrôles de gestion de base : guide à l'intention des vérificateurs internes (2007).

de frustration, ce qui peut avoir une incidence défavorable sur la productivité.

### **3.1.2 Surveillance et évaluation**

#### ***Pertinence***

La planification et la gestion efficaces des risques sont fondées sur une surveillance, des outils d'établissement de rapports et des processus solides. La surveillance est un processus de suivi systématique d'indicateurs clés afin d'évaluer les progrès réalisés dans l'atteinte de buts et d'objectifs. La surveillance continue contribue également à la prise de décisions et à la gestion des risques.

L'assurance de la qualité comprend des activités administratives et procédurales exécutées dans le cadre d'un système de qualité pour que les exigences et les buts d'un service ou d'une activité soient respectés. Elle met l'accent sur l'amélioration des processus opérationnels pour que les services et les prestations soient fournis de façon plus efficace en assurant le suivi d'indicateurs clés pour évaluer les progrès réalisés dans l'atteinte de buts et d'objectifs. La gestion de la charge de travail permet de distribuer et de gérer efficacement le travail à l'échelle des équipes. Lorsque cela se fait avec succès, les membres d'équipe sont confiants à l'égard de leur volume de travail et ils optimisent leur rendement.

La charge de travail en matière de prestations d'invalidité pour les survivants provient principalement des demandes de prestations des survivants. Le travail est orienté par des activités générées par le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) ou de courriels envoyés par les employés. Les activités de suivi mesurent le temps écoulé entre les étapes. Depuis avril 2019, ACC utilise un nouveau système de référence nommé GCcas, mais ce système ne comprend pas encore les prestations d'invalidité pour les survivants.

#### ***Constatations***

##### **ÉQUIPE DES PRESTATIONS AUX VÉTÉRANS**

- Il n'y avait aucune surveillance du rendement, d'assurance de la qualité ou d'examen de la charge de travail concernant les prestations d'invalidité pour les survivants. Les données de surveillance provenaient uniquement du RPSC. GCcas a été lancé en avril 2019 et, jusqu'ici, la fonction permettant de créer des rapports fournissant des évaluations exhaustives de haut niveau sur le rendement n'a pas été mise en œuvre. Étant donné que les employés utilisaient les deux systèmes pour effectuer le travail, les rapports détaillés sur la charge de travail étaient inexacts et la surveillance était inefficace.

##### **UNITÉ CHARGÉE DU RÈGLEMENT ET DU TRAITEMENT DES DEMANDES DE PRESTATIONS**

- Le rendement de la charge de travail était surveillé et des commentaires ont été fournis lors du processus ponctuel d'examen du rendement. Les évaluations de rendement des employés comprenaient des objectifs et des attentes en matière

de charge de travail, et des discussions de vive voix ont eu lieu au sujet des résultats.

#### BUREAUX DE SECTEUR

- Selon les entrevues, il n'y avait aucune surveillance, aucune assurance de la qualité et aucun examen de la charge de travail en ce qui a trait à la lettre de condoléances et à la lettre d'information sur les avantages.

#### ***Quelles sont les répercussions?***

Une assurance de la qualité insuffisante ou inexistante peut engendrer des risques sur le plan de la qualité, de la non-conformité et des retards en matière de prestation de service, des éléments qui ne seraient possiblement pas détectés. L'absence de système de gestion de la charge de travail pour distribuer le travail et promouvoir l'équilibre peut accroître le surmenage des employés et contribuer à la baisse du moral, au stress ou à l'épuisement.

### **3.2 Conformité aux politiques et aux processus applicables**

#### ***Pertinence***

Les processus opérationnels documentés sont un moyen de diriger les actions ou les activités vers un processus défini et cohérent, ce qui crée un environnement structuré, appuie la prise de décisions en temps opportun et favorise la conformité aux politiques. En l'absence de procédures documentées officielles, il y a un plus grand risque de commettre des erreurs dans le traitement de prestations d'invalidité pour les survivants, tout particulièrement en ce qui a trait aux nouveaux employés.

Un effectif formé fait en sorte que les employés sont bien informés dans l'ensemble et sont en mesure d'exécuter leurs tâches de manière indépendante. En l'absence de formation et de processus opérationnels adéquats, exhaustifs et courants, il y a une probabilité accrue de non-conformité et de confusion sur le plan des rôles et responsabilités.

#### ***Constatations***

#### ÉQUIPE DES PRESTATIONS AUX VÉTÉRANS

- Les employés consultaient du matériel de référence désuet qui ne reflétait plus la structure organisationnelle actuelle et qui manquait un cadre ou un processus opérationnel global pour donner une orientation. De plus, les processus opérationnels existants fournissaient des instructions de haut niveau, mais ils n'étaient pas suffisamment détaillés pour s'assurer que les employés allaient exécuter leurs tâches essentielles de manière adéquate et constante.
- Il n'existait aucune formation officielle au sujet des prestations d'invalidité pour les survivants. Les employés se fiaient à leurs collègues pour de l'orientation.

## UNITÉ CHARGÉE DU RÈGLEMENT ET DU TRAITEMENT DES DEMANDES DE PRESTATIONS

- Il n'existait aucun processus opérationnel officiel ni aucune orientation concernant la marche à suivre pour traiter les prestations d'invalidité pour les survivants.
- Il n'existait aucune formation officielle au sujet des prestations d'invalidité pour les survivants. Les employés se fiaient à leurs collègues pour de l'orientation.
- Selon l'examen d'un échantillon aléatoire de 235 dossiers de survivants, les décisions étaient appropriées, complètement documentées et bien appuyées dans 99,6 % des cas (234/235).

## BUREAUX DE SECTEUR

- Le processus opérationnel existant sur la préparation et l'envoi de la lettre d'information sur les avantages n'était pas suffisamment détaillé pour permettre aux employés d'exécuter leurs tâches.
- Même si les modèles normalisés de lettre de condoléances et de lettre d'information sur les avantages assuraient une certaine cohérence en limitant les renseignements contenus dans ces lettres à un choix de paragraphes optionnels, le manque de flexibilité aurait pu engendrer des risques d'inclure des renseignements erronés dans certains scénarios.
- La formation offerte sur les processus permettant de créer et d'envoyer la lettre d'information sur les avantages ne fournissait pas une orientation suffisante pour aider les employés à déterminer l'admissibilité potentielle aux différentes prestations et aux différents services d'ACC.
- Selon l'examen d'un échantillon aléatoire de 181 dossiers de survivants, des lettres de condoléances ont été envoyées dans 96 % des cas (173 sur 181). Parmi les lettres de condoléances envoyées, seulement 55 % de celles-ci (95 sur 173) ont été envoyées dans les deux jours ouvrables.
- Parmi les 181 dossiers de survivants qui ont été examinés, une lettre d'information sur les avantages a été envoyée dans seulement 60 % des cas (104 sur 181). Parmi les lettres d'information sur les avantages envoyées, seulement 43 % de celles-ci (45 sur 104) ont été envoyées dans les cinq jours ouvrables suivant l'avis de décès.

### ***Quelles sont les répercussions potentielles?***

En raison d'une absence de processus opérationnels clairs pour l'EPV et pour l'unité chargée du règlement et du traitement des demandes de prestations, l'équipe de vérification n'a pas été en mesure d'évaluer la conformité aux processus opérationnels applicables. Les lacunes susmentionnées dans les processus opérationnels, dans les modèles de lettre et dans la formation peuvent avoir contribué à la non-conformité quant au processus lié à la lettre de condoléances et à la lettre d'information sur les avantages. Tout retard ou omission d'envoyer une lettre de condoléances et une lettre d'information sur les avantages aux membres d'une population vulnérable peut miner la réputation du Ministère. L'omission d'envoyer une lettre d'information sur les avantages peut aussi augmenter les risques de retards en ce qui a trait à l'envoi de demandes de

la part des survivants, ainsi que des risques d'envois tardifs de renseignements à ces derniers sur les prestations d'invalidité et les services de soutien offerts par ACC.

### **3.3 Recommandations découlant de la vérification**

#### **Recommandation 1**

Nous recommandons au sous-ministre adjoint, Prestation des services d'améliorer le cadre de contrôle de gestion en ce qui concerne le traitement des prestations d'invalidité pour les survivants :

- en définissant clairement les rôles et responsabilités;
- en élaborant et en mettant en œuvre des processus opérationnels exhaustifs et une orientation détaillée.

#### **Réponse de la direction**

Le Secteur de la prestation des services d'Anciens Combattants Canada examinera et mettra à jour les rôles et responsabilités des employés qui participent au traitement des prestations d'invalidité pour les survivants. Nous allons également élaborer un processus opérationnel exhaustif à cet égard et le mettre en œuvre. L'équipe de formation et de perfectionnement de la Direction générale des opérations centralisées créera un programme en ligne qui fournira une orientation complète au sujet du processus lié aux survivants pour les équipes des prestations aux vétérans ainsi que pour l'unité chargée du règlement et du traitement des demandes de prestations. Pour appuyer davantage l'orientation, nous mettrons aussi à jour le chapitre sur les prestations d'invalidité pour les survivants dans le Manuel pour la prise de décisions, pour ensuite le publier dans la Boîte à outils des Services aux anciens combattants.

*Date cible : 30 septembre 2022*

#### **Recommandation 2**

Nous recommandons au sous-ministre adjoint, Prestation des services de mettre en œuvre un programme de surveillance du rendement et d'assurance de la qualité en ce qui concerne le traitement des prestations d'invalidité pour les survivants.

#### **Réponse de la direction**

Le Secteur de la prestation des services d'Anciens Combattants Canada mettra en œuvre un programme de surveillance du rendement et d'assurance de la qualité en ce qui concerne le traitement des prestations d'invalidité pour les survivants.

*Date cible : 31 juillet 2022*

### **3.4 Opinion de l'équipe de vérification**

Compte tenu des constatations ci-dessus, l'équipe de vérification a conclu que le traitement de prestations d'invalidité pour les survivants doit être amélioré. Même si les employés comprenaient leurs rôles et responsabilités dans l'ensemble, plusieurs occasions d'amélioration ont été notées en ce qui a trait aux processus opérationnels, à la surveillance du rendement et à l'assurance de la qualité.

## Annexe A – Critères de vérification

<b>Objectif</b>	<b>Critères</b> <i>(Les sources des critères de vérification doivent être indiquées)</i>
1. Rassurer la haute direction quant à la suffisance du cadre de contrôle de gestion en ce qui a trait au versement des prestations d'invalidité aux survivants.	A. L'organisation fournit à ses employés la formation, les outils, les ressources et les renseignements nécessaires pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs responsabilités. B. Il existe un cadre de surveillance permettant de surveiller et d'assurer la qualité et la diligence raisonnable dans la prise de décisions. C. Les pouvoirs, les responsabilités et la responsabilisation sont clairs et sont communiqués.
2. Évaluer la conformité aux politiques et aux processus applicables en ce qui a trait au versement des prestations d'invalidité aux survivants.	A. Les politiques et procédures sont en place et sont conformes à la loi. B. Les décisions sont appropriées, bien documentées et appuyées.

\* L'équipe de vérification a confirmé que tous les critères ci-dessus ont été respectés, sauf indication contraire dans le présent rapport de vérification.

## **Annexe B – Opinion de l'équipe de vérification**

Les définitions suivantes sont utilisées pour classer l'ordre d'importance des recommandations ainsi que l'opinion de l'équipe de vérification figurant dans le présent rapport.

### **Opinion de l'équipe de vérification**

- |                                |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bien contrôlé</b>           | Seules des lacunes insignifiantes en ce qui a trait aux objectifs de contrôle ou à la gestion saine des activités vérifiées ont été relevées.                                                                                     |
| <b>Généralement acceptable</b> | Les lacunes relevées, individuellement ou dans leur ensemble, ne sont pas considérables ou des mécanismes de compensation sont en place. Les objectifs de contrôle ou la gestion saine des activités vérifiées ne sont pas minés. |
| <b>Amélioration requise</b>    | Les lacunes relevées, individuellement ou dans leur ensemble, sont considérables et peuvent miner les objectifs de contrôle ou la gestion saine des activités vérifiées.                                                          |
| <b>Insatisfaisant</b>          | Les ressources allouées aux activités vérifiées sont gérées sans tenir compte de la majorité des critères d'efficacité, d'efficience et d'économie.                                                                               |