

Bureau de la vérificatrice générale
Vérification du traitement des prestations –
invalidité de longue durée (ILD)



Décembre 2021

Table des matières

Remerciements	1
Introduction.....	2
Renseignements généraux et contexte.....	2
Services des ressources humaines.....	2
Objectif et portée de la mission de vérification.....	4
Conclusion.....	4
Constatations et recommandations des vérificateurs	5
Appendice 1 – À propos de cette mission de vérification.....	11
Appendice 2 – Fonctions dans les processus de traitement des demandes de prestations d’ILD à partir du lancement du traitement des demandes de prestations jusqu’au retour au travail	14

Remerciements

L'équipe responsable de cette vérification était constituée de Louise Proulx, du Bureau de la vérificatrice générale, et de BDO Canada S.E.N.C.R.L., sous la supervision d'Ed Miner, vérificateur général adjoint, et sous mes ordres. Mes collègues et moi souhaitons remercier ceux et celles qui ont participé à ce projet, en particulier ceux qui ont apporté un éclairage et fait des commentaires dans le cadre de cette vérification.

Cordialement,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "N. Gougeon".

Nathalie Gougeon, CPA, CA, CIA, CRMA et B.Comm.
Vérificatrice générale

Introduction

La Vérification du traitement des prestations – invalidité de longue durée (ILD) faisait partie du Plan de travail de vérification 2018 du Bureau du vérificateur général (BVG), approuvé par le Conseil municipal le 22 novembre 2017.

Renseignements généraux et contexte

La Ville d'Ottawa offre à ses employés des régimes d'avantages sociaux collectifs conformément aux conventions collectives conclues avec les employés et à ses politiques. Ces régimes prévoient des prestations d'invalidité de longue durée (ILD) qui apportent une aide financière aux employés qui sont dans l'impossibilité de travailler en raison d'un accident, d'une maladie ou d'une blessure à caractère non professionnel. Selon la nature de l'invalidité, ces prestations peuvent remplacer les revenus jusqu'à 65 ans. À l'heure actuelle, l'ILD est administrée pour la Ville par La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie (« Canada Vie »), qui s'appelait auparavant La Great-West, compagnie d'assurance-vie. L'administration interne du programme d'avantages sociaux collectifs est coordonnée par l'entremise des Services des ressources humaines (SRH) de la Ville.

Services des ressources humaines

Les SRH encadrent la gestion du processus de traitement des prestations d'ILD dans l'administration municipale et collaborent avec Canada Vie pendant tout le cycle de la durée de la gestion des demandes de prestations. En 2019, les SRH comprenaient cinq directions : la Direction des services de soutien opérationnel et des ressources humaines, la Direction de la rémunération globale, les Solutions innovantes des RH, les Programmes et Planification des RH et la Direction des projets stratégiques de RH

Deux de ces cinq directions jouent un rôle prépondérant dans le traitement des prestations d'ILD.



Figure 1 : Structure organisationnelle des directions des SRH appelées à intervenir dans le traitement des prestations d'ILD

La Direction des services de soutien opérationnel (DSSO) exerce ses activités selon un modèle opérationnel et est responsable de l'administration des demandes de prestations d'ILD. Dans la DSSO, neuf conseillers et conseillères de la gestion de l'invalidité (CGI) jouent le rôle de principales personnes-ressources à contacter pour toutes les demandes de prestations d'ILD. Il s'agit entre autres :

- d'apporter de l'aide aux employés qui doivent s'absenter pour cause d'invalidité de longue durée ou qui rentrent d'un congé d'invalidité de longue durée;
- de se concerter avec Canada Vie et le Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux dans le traitement des demandes de prestations d'ILD;
- d'assurer la liaison avec les gestionnaires de la Ville pour assurer le retour au travail.

La Direction de la rémunération globale est chargée de planifier et de mettre en œuvre les programmes d'avantages sociaux et de mieux-être, dont les programmes liés à l'ILD.

En 2019, les CGI ont apporté leur concours dans le traitement de 320 demandes de prestations d'ILD et ont géré les prestations d'ILD de plus de 600 employés. En 2019, les coûts de l'ILD de la Ville d'Ottawa se sont établis à 27,7 M\$. La figure 2 ci-après comprend d'autres statistiques sur l'ILD pour 2019.

Figure 2 : Statistiques 2019 sur le nombre de demandeurs d'indemnité et sur les coûts liés à l'ILD

Année civile complète (janvier-décembre 2019)	Nombre d'employés/ demandeurs
Demandes de prestations d'ILD en instance au 31 janvier 2019	39
Nouvelles demandes de prestations d'ILD en 2019	307
Demandes de prestations d'ILD traitées	320
Prestations d'ILD approuvées	275
Prestations d'ILD refusées	45
Nombre d'employés en congé d'ILD au 1 ^{er} janvier	610
Nombre d'employés en congé d'ILD au 31 décembre	666
Coûts de l'ILD en 2019 pour la Ville d'Ottawa	27 748 000 \$

Un certain nombre de groupes différents participent au lancement et à la gestion des demandes de prestations d'ILD, ainsi qu'aux mesures à prendre pour assurer le retour au travail des employés. Le rôle de ces groupes dans chacun de ces processus est décrit dans l'appendice 2.

En plus d'apporter de l'aide dans la gestion des demandes et du versement des prestations d'ILD, les SRH se consacrent à la prévention des blessures et des maladies professionnelles et à la gestion des demandes de prestations d'ILD en mettant en œuvre le Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF). Le PAEF vise à aider les employés qui sont parfois aux prises avec les différentes difficultés de l'existence. Les SRH ont aussi mis en œuvre trois programmes de mieux-être de Canada Vie, entre autres pour réduire les demandes de prestations d'ILD ou pour diminuer la durée du versement de ces prestations à l'intention des employés qui sont déjà en congé d'invalidité de longue durée.

Objectif et portée de la vérification

Dans l'ensemble, l'objectif de cette vérification consistait à donner au Conseil municipal l'assurance raisonnable que la gestion menée par la Ville d'Ottawa pour le programme de prestations d'invalidité de longue durée est adéquate.

Cette mission de vérification a entre autres porté sur :

- les activités de gestion et d'exploitation liées aux prestations d'invalidité de longue durée de certains employés¹;
- les programmes de santé et de mieux-être offerts aux employés de la Ville.

Nous avons examiné les transactions exécutées dans la période comprise entre janvier 2019 et décembre 2019.

Conclusion

D'après les travaux effectués, les vérificateurs ont constaté que dans l'ensemble, la gestion, par la Ville d'Ottawa, du programme de prestations d'invalidité de longue durée est adéquate. Toutefois, les vérificateurs ont relevé quelques points à améliorer pour optimiser la gestion de ce programme. Il s'agit entre autres de mieux préciser et de mieux faire connaître les fonctions, les attributions, les lignes de conduite, les procédures et les normes de service. Dans l'ensemble, ces améliorations permettront de prévenir les retards, les inefficiences (par exemple en réduisant le nombre de cas dans lesquels les CGI demandent la même information) et les incohérences dans le traitement des demandes de prestations d'ILD et dans la gestion de ces prestations. On a aussi l'occasion d'améliorer la surveillance du traitement des demandes de prestations d'ILD afin de mieux évaluer les cas dans lesquels il faut adopter des mesures correctives. D'autres points à améliorer dans le traitement des prestations d'invalidité de longue durée sont exposés dans leurs grandes lignes dans une lettre adressée directement à la direction.

¹ Ont été sélectionnés, les employés de la Ville d'Ottawa visés par les contrats d'assurance d'invalidité de longue durée n^{os} 59211 et 59213, en excluant les employés du Service de police d'Ottawa.

Constatations et recommandations des vérificateurs

Objectif 1 de la vérification : Fonctions, attributions et procédures

1.1 Consignation et communication des fonctions, des attributions et des procédures

Les documents décrivant les fonctions, les attributions et les procédures sont importants pour s'assurer que les employés appelés à participer à la gestion et au règlement des demandes de prestations d'ILD savent comment accomplir leurs tâches efficacement et avec efficacité. Les vérificateurs ont constaté que les SRH ont élaboré plusieurs documents décrivant dans leurs grandes lignes les fonctions, les attributions et les procédures des employés de la Ville, dont les conseillers de la Gestion de l'invalidité (CGI), les autres membres du personnel des SRH, les employés des Services de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux, ainsi que les gestionnaires et les superviseurs qui interviennent dans la gestion et dans le règlement des demandes de prestations d'ILD. Toutefois, cette information est fragmentée et répartie parmi de nombreux documents différents, dont certains sont désuets et ne rendent pas compte des pratiques actuelles. Dans les documents sur les procédures, il n'y a pas non plus de normes de service pour guider les délais dans lesquels les employés doivent accomplir des tâches précises.

Malgré l'absence de normes de service consignées, la plupart des employés des SRH et des autres employés de la Ville qui ont été interviewés connaissent leurs fonctions et leurs attributions, ainsi que la marche à suivre pour gérer et régler les demandes de prestations d'ILD. Or, de nombreux employés ne savaient pas qu'il existait des documents décrivant leurs fonctions, leurs attributions et procédures ou ne savaient pas où les trouver. Les vérificateurs ont constaté que ces documents ne sont pas archivés au même endroit, mais qu'ils sont plutôt conservés dans un certain nombre de répertoires distincts qui ne sont pas liés (par exemple le réseau intranet de la Ville, ainsi les sites SharePoint² et les lecteurs partagés de la Direction). Les vérificateurs ont aussi constaté que les SRH n'ont pas de stratégie de communication permettant d'indiquer aux employés où ces documents sont archivés ou pour préciser les modalités selon lesquelles il faut communiquer aux employés de la Ville et mettre à leur disposition l'information sur les fonctions, les responsabilités et les procédures dans la gestion et le règlement des prestations d'ILD.

Si les fonctions, les attributions et les procédures dont les employés ont connaissance et auxquelles ils ont accès ne sont pas claires ni consignées uniformément, il y a un risque que les employés de la Ville appelés à participer à la gestion et au règlement des demandes de prestations d'ILD ne puissent pas accomplir leurs tâches le plus efficacement et avec le plus d'efficacité possible.

² SharePoint est un service infonuagique grâce auquel la Ville travaille en collaboration avec les collègues et les clients dans l'ensemble de l'administration municipale. SharePoint permet aux utilisateurs d'avoir accès aux sites internes, aux documents et aux autres éléments d'information n'importe où, au bureau, à la maison ou à partir d'un périphérique mobile.

Conclusion

Il faut mettre à jour les documents décrivant dans leurs grandes lignes les fonctions, les attributions et les procédures pour veiller à ce que les attentes soient cohérentes, et il faut faire connaître clairement ces fonctions, attributions et procédures afin de promouvoir l'efficacité et l'efficience de la gestion des demandes de prestations d'ILD. Si les employés ne connaissent pas les documents sur les fonctions, les attributions et les procédures ou qu'ils n'y ont pas facilement accès, il se peut que la gestion et le règlement des demandes de prestations d'ILD ne soient pas efficaces ni efficaces.

Recommandation 1 – Mettre à jour, regrouper dans le même répertoire et communiquer les fonctions et les attributions

La directrice des Services des ressources humaines devrait examiner, mettre à jour et consolider les documents décrivant dans leurs grandes lignes les fonctions, les attributions et les procédures pour la gestion et le règlement des demandes de prestations d'ILD afin de s'assurer que ces fonctions, attributions et procédures sont comprises et communiquées clairement, de faire état des pratiques actuelles et de favoriser l'efficacité et l'efficience des tâches à accomplir. L'examen et la communication des documents sur les fonctions et sur les attributions devraient se dérouler chaque année ou dans les cas où des changements opérationnels l'exigent.

Réponse de la direction 1

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Services des ressources humaines ont élaboré le Guide de l'employé pour l'invalidité de longue durée et le Guide de l'employeur pour l'invalidité de longue durée afin de s'assurer que les employés et les gestionnaires connaissent leurs fonctions et leurs attributions dans le processus de gestion de l'invalidité de longue durée. Ces guides seront revus chaque année ou dans les cas justifiés par les changements opérationnels et seront mis à jour en conséquence.

Les schémas détaillés du déroulement du processus de gestion de l'ILD ont été mis à jour et seront revus chaque année, ou dans les cas qui les justifient. Tous les documents sont publiés sur un site SharePoint interne auquel les employés de la Ville ont accès et qui porte sur l'administration du processus de gestion de l'ILD; ce site comprend et regroupe l'ensemble des procédures, des guides, des processus et des documents sur les fonctions et les attributions dans ce domaine.

Les Services des ressources humaines ont mis au point les communiqués annuels à diffuser en janvier chaque année pour rappeler à tous les employés de la Ville l'existence des guides destinés aux employés et aux employeurs ainsi que des documents portant sur leurs fonctions et leurs attributions dans le processus de gestion de l'ILD. Des communiqués internes distincts seront adressés aux membres du personnel de la Ville qui sont appelés à intervenir dans l'administration de l'ILD afin de leur rappeler l'existence de tous les documents justificatifs et le site où on peut les consulter. Cette recommandation sera achevée d'ici la fin du premier trimestre de 2022 et sera prête à être examinée par le BVG d'ici le quatrième trimestre de 2022.

Objectif 2 de la vérification : Assurer l'uniformité et l'efficacité de la gestion**2.1 Surveillance et compte rendu de l'exécution du programme**

Il est important de surveiller efficacement l'exécution du programme pour assurer l'uniformité et l'efficacité de la gestion et du règlement des demandes de prestations d'ILD. Les vérificateurs ont constaté que les SRH s'en remettent à Canada Vie pour surveiller l'exécution du programme de prestations d'ILD et pour en rendre compte d'après les normes de service, les politiques et les procédures de la profession. L'information sur le rendement transmise par Canada Vie est autodéclarée et n'est pas évaluée plus en détail par les SRH pour savoir si les normes de rendement attendues sont respectées. S'il n'y a pas de cadre de surveillance et de compte rendu du rendement indépendant de Canada Vie, il y a un risque que les SRH n'aient pas l'information dont ils ont besoin pour surveiller le processus de gestion et de règlement des demandes de prestations d'ILD.

De même, les SRH n'ont pas, à l'heure actuelle, d'approche établie pour rendre compte périodiquement, à l'équipe de la haute direction (EHD) de la Ville, des problèmes de rendement dans le traitement des demandes de prestations d'ILD. En fait, les SRH ont décidé de mettre en veilleuse, en 2019, les rapports formels destinés à l'EHD sur les demandes de prestations d'ILD et sur le programme de santé et de mieux-être des employés. Voilà pourquoi on ne rend pas formellement compte, à l'EHD, du rendement du programme à partir des documents de Canada Vie sur la gestion des demandes de prestations d'ILD.

Conclusion

L'absence de cadre de surveillance du rendement géré par les SRH limite sa capacité à surveiller l'efficacité du processus de gestion et de règlement des demandes de prestations d'ILD.

Recommandation 2 – Élaborer un cadre pour la surveillance et le compte rendu du rendement de la gestion des demandes de prestations d'ILD

La directrice des Services des ressources humaines devrait élaborer un cadre de surveillance et de compte rendu du rendement et communiquer périodiquement avec l'EHD afin d'exercer une surveillance appropriée dans la réalisation du programme d'ILD et d'éclairer les décisions prises au niveau de l'EHD.

Réponse de la direction 2

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Services des ressources humaines travaillent de concert avec l'expert-conseil externe de la Ville pour mettre en œuvre un cadre de surveillance et de compte rendu du rendement. Ce cadre permettra de s'assurer que la Ville gère efficacement le rendement et la réceptivité de l'assureur et qu'elle rend compte, à l'équipe de la haute direction (EHD), des risques et des problèmes relevés. Ce travail sera achevé d'ici la fin du premier trimestre de 2022 et sera prêt à être examiné par le BVG d'ici le quatrième trimestre de 2022.

La Ville prend connaissance des rapports semestriels réguliers sur les tendances dans la gestion de l'ILD déposés par l'assureur et qui sont soumis à l'EHD aux deuxième et au quatrième trimestres chaque année. Les fiches de pointage sur le bien-être mises au point pour l'ensemble de la Ville à la fin de 2020 seront soumises à l'EHD dans les dix (10) semaines de la fin de chaque trimestre. Des rapports ont été adressés à l'EHD pour la période de compte rendu de janvier à juin 2021.

2.2 Efficacité de la gestion des demandes de prestations d'ILD

Nous avons examiné 25 demandes de prestations d'ILD afin de savoir si elles étaient gérées conformément au processus en vigueur pour lancer et gérer les demandes de prestations d'ILD et pour favoriser le retour au travail des employés en cause. (Veuillez consulter, dans l'appendice 2, l'aperçu de ces processus et des fonctions des différentes parties.)

En règle générale, les vérificateurs ont constaté que le processus était respecté et que les activités se déroulaient conformément aux politiques, aux procédures et aux normes de service établies. Par exemple, dans les cinq cas portant sur des employés qui rentraient au travail après un congé d'ILD, les CGI consultaient les gestionnaires et les superviseurs de la Direction.

Toutefois, les vérificateurs ont aussi constaté, dans certains cas, des retards dans le traitement des demandes de prestations d'ILD. Dans trois des cinq cas que nous avons examinés, on n'avait pas signalé rapidement aux CGI l'absence d'un employé, et par conséquent, on ne lui avait pas transmis dans le délai normalisé et fixé de huit semaines le dossier de la demande de prestations d'ILD. En raison de ces retards, il se peut que les employés ne touchent pas les prestations d'ILD au début de leur congé d'ILD. Les SRH ont l'occasion de rappeler aux employés et aux superviseurs leurs responsabilités dans le traitement des demandes de prestations d'ILD pour faire connaître rapidement les absences des employés.

Les vérificateurs ont aussi relevé des incohérences et des inefficiences en raison de l'absence de normes de service établies pour fixer les délais dans lesquels différents employés doivent accomplir des tâches précises. Par exemple, nous avons constaté qu'il n'y a pas de normes de service établies pour les CGI lorsqu'ils doivent communiquer à Canada Vie l'information nécessaire sur les employés. En l'absence de normes de service en bonne et due forme, les CGI s'en remettent à une norme de service informelle de deux semaines. Or, dans le tiers des cas que nous avons examinés, les CGI n'avaient pas communiqué dans ce délai à Canada Vie l'information nécessaire. Les retards dans la communication de l'information à Canada Vie peuvent décaler le traitement des demandes de prestations d'ILD et empêcher les employés de toucher leurs prestations d'ILD au début de leur congé d'ILD. Les SRH ont l'occasion de formaliser cette exigence et les procédures afférentes.

Les vérificateurs ont constaté que dans 4 des 25 cas examinés, la Ville avait temporairement versé trop de prestations d'ILD à des employés, pour un total de l'ordre de 10 000 \$. En raison de la complexité de la coordination du lancement et de l'interruption dans le versement de la paie de la Ville et des prestations d'ILD de Canada Vie, ce chiffre de trop-payés temporaires n'est pas inattendu ni exceptionnel. Toutefois, les trop-payés même temporaires obligent le personnel des SRH et du Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux à consacrer des heures et des efforts supplémentaires au contrôle de concordance et aux redressements à apporter a posteriori. Même si les quatre cas de trop-payés que nous avons examinés ont tous été corrigés, il y a un risque inhérent que ces trop-payés passent inaperçus et ne soient pas recouverts. S'il n'y a pas d'attente vis-à-vis du processus formel ni de normes de service pour assurer la gestion et le règlement des demandes de prestations d'ILD, il y a un risque de retards, d'incohérence et d'inefficience dans le processus. Il y a aussi un risque que l'incohérence dans le traitement des demandes de prestations d'ILD donne lieu à des sous-payés ou à des trop-payés pour les employés et que certains de ces cas passent inaperçus et ne soient pas corrigés.

Conclusion

Essentiellement, les demandes d'indemnité examinées ont été gérées conformément aux politiques et aux procédures. Toutefois, au moment d'écrire ces lignes, il n'y a pas de mécanisme ni de processus formel en vigueur pour surveiller les moyens grâce auxquels Canada Vie respecte ses normes de service et les moyens grâce auxquels la Ville respecte ces normes de service, ni pour en rendre compte à l'équipe de la haute direction. En outre, dans certains aspects du processus, il n'y a pas, à l'heure actuelle, de normes de service établies (par exemple une norme pour les CGI lorsqu'il s'agit de soumettre à Canada Vie la Déclaration de l'employeur et les renseignements médicaux). S'il n'y a pas de normes parfaitement définies et formalisées, ni de régime de surveillance efficace, il y a un risque, puisqu'on ne peut pas cerner ni corriger les incohérences ou les inefficiences, ce qui a pour effet d'augmenter les coûts de la Ville et les retards dans le traitement.

Recommandation 3 – Préciser le traitement des demandes de prestations d'ILD

La directrice des Services des ressources humaines devrait préciser et formaliser les attentes se rapportant aux normes de service en collaboration avec Canada Vie et les modalités selon lesquelles il faut surveiller ces normes et en rendre compte. En particulier, il faudrait entre autres préciser les normes de service et les procédures de surveillance existantes et en élaborer de nouvelles pour s'assurer que la réalisation du programme de prestations d'ILD est efficiente et que les demandes de prestations sont traitées dans un souci de responsabilisation budgétaire et de ponctualité.

Réponse de la direction 3

La direction est d'accord avec cette recommandation.

De concert avec l'assureur, les Services des ressources humaines ont publié des schémas de procédé détaillés à jour qui décrivent dans leurs grandes lignes l'ensemble des normes, des exigences et des attentes essentielles dans les services.

Les Services des ressources humaines revoient tous les rapports trimestriels et semestriels déposés par l'assureur et mettent au point des plans d'action et d'intervention, qui sont revus à l'occasion des réunions opérationnelles tripartites qui se tiennent tous les deux mois et auxquelles participent la Ville, l'expert-conseil externe de la Ville dans le domaine des avantages sociaux et l'assureur pour veiller à se pencher rapidement et efficacement sur tous les motifs d'inquiétude et tous les problèmes. Ce travail sera achevé et prêt pour l'examen du BVG d'ici la fin du quatrième trimestre de 2022.

Recommandation 4 – Surveiller la conformité

La directrice des Services des ressources humaines devrait élaborer une approche pour surveiller la conformité du traitement des demandes de prestations d'ILD d'après les politiques, les procédures et les normes de service établies afin d'éviter les retards et les incohérences et d'améliorer l'efficience.

Réponse de la direction 4

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Services des ressources humaines sont en train de mettre au point un cadre de vérification des demandes de règlement de prestations d'invalidité, conçu pour s'assurer que le personnel de la Ville et l'assureur respectent l'ensemble des politiques, des procédures et des normes de service et pour éclairer les stratégies d'amélioration continue. Nous sommes en train de mettre au point la mission de vérification en faisant appel à une méthodologie d'échantillonnage aléatoire qui portera sur environ 5 % du volume annuel des demandes de règlement de la Ville afin d'assurer l'adéquation de l'envergure et de la profondeur de l'examen. Le cadre vérificationnel sera achevé et mis en œuvre d'ici la fin du quatrième trimestre de 2022.

Les constatations et les résultats des missions de vérification des demandes de règlement des prestations d'invalidité seront communiqués aux employés de la Ville appelés à intervenir dans l'administration de l'ILD et à l'assureur pour l'amélioration du processus et pour les besoins de la formation. Le cadre de la vérification des demandes de règlement des prestations d'invalidité sera intégré dans le cadre de surveillance et de compte rendu du rendement de la gestion de l'ILD, qu'on est en train de mettre au point avec l'expert-conseil externe de la Ville dans le domaine des avantages sociaux. Ce travail sera achevé d'ici la fin du deuxième trimestre de 2022 et prêt pour l'examen du BVG d'ici la fin du quatrième trimestre de 2022.

Appendice 1 – À propos de cette mission de vérification

Objectifs et critères de la mission de vérification

L'objectif de cette mission de vérification consistait à donner au Conseil municipal l'assurance raisonnable que le programme de prestations d'invalidité de longue durée est bien géré par la Ville d'Ottawa.

Objectif 1 de la vérification

Évaluer la clarté des fonctions et les attributions des SRH, de la Direction générale des services des finances (Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux), des gestionnaires de la Direction et de Canada Vie pour assurer l'efficacité et l'efficience dans le dépôt et le traitement des demandes de prestations d'ILD et dans la cessation du versement des prestations d'ILD.

Critères

- Les SRH ont défini des fonctions et des attributions claires et consignées pour les principaux employés de la Ville et de Canada Vie qui participent à la gestion et au règlement des demandes de prestations d'ILD.
- Les SRH communiquent les fonctions et les attributions des principaux employés de la Ville et de Canada Vie qui participent à la gestion et au règlement des demandes de prestations d'ILD.

Objectif 2 de la vérification

Évaluer les lignes de conduite, les procédures et les normes de service pour s'assurer qu'elles sont adéquates et qu'elles permettent d'assurer l'efficacité et l'efficience du dépôt et du traitement des demandes de prestations d'ILD et de la cessation du paiement des prestations d'ILD.

Critères

- Les SRH ont mis en place des lignes de conduite, des procédures et des normes de service afin d'aider les principaux employés de la Ville qui participent à la gestion et au règlement des demandes de prestations d'ILD.
- Les principaux employés de la Ville qui participent à la gestion et au règlement des demandes de prestations d'ILD ont accès aux lignes de conduite, aux procédures et aux normes de service.

Objectif 3 de la vérification

Procéder à une évaluation pour savoir si les processus et les pratiques sont efficaces et permettent d'assurer l'uniformité et l'efficience la réalisation du programme de prestations d'invalidité de longue durée conformément aux politiques, aux procédures et aux normes de service des SRH.

Critères

- Les SRH surveillent le rendement par rapport aux normes de service, aux politiques et aux procédures établies des SRH et de Canada Vie.
- Les SRH rendent compte des problèmes de rendement à l'équipe de la haute direction de la Ville.
- Les demandes de prestations d'ILD sont gérées conformément aux politiques, aux procédures et aux normes de service établies.

Objectif 4 de la vérification

Procéder à une évaluation pour savoir si les programmes de santé et de mieux-être de la Ville permettent efficacement de promouvoir le retour au travail des employés et de réduire la durée de traitement des demandes de prestations d'ILD.

Critère

- On offre aux employés de la Ville des programmes de santé et de mieux-être, dont on évalue l'efficacité.

Portée

Cette mission de vérification portait sur l'ensemble des activités de gestion et d'exploitation dans le traitement des demandes de prestations d'ILD pour :

- le contrat d'assurance invalidité de longue durée n° 59211 des SAS de la Ville d'Ottawa;
- le contrat d'assurance invalidité de longue durée n° 59213 des SAS du Fonds de fiducie des prestations des employés d'OC Transpo.

Nous avons examiné les transactions exécutées dans la période comprise entre janvier 2019 et décembre 2019. Bien que ces transactions soient aussi gérées par Canada Vie, cette mission de vérification n'a pas porté sur le régime de prestations d'invalidité de longue durée du Service de police d'Ottawa.

Approche et méthodologie de la vérification

Nous avons planifié et mené cette mission de vérification pour obtenir l'assurance raisonnable que les objectifs de la vérification seraient atteints.

Dans la phase de la planification, l'équipe de vérificateurs a mené des entrevues et a examiné des documents, dont les plans stratégiques et opérationnels, les documents du programme, dont les formulaires et les évaluations, les rapports d'enquête, les rapports sur l'évaluation du rendement, le registre des cas et sa mise à jour, les politiques et les procédures, les rapports annuels, les conventions collectives, ainsi que les DDP et les contrats conclus avec Canada Vie et Mercer Canada pour le régime de prestations d'ILD.

Pendant le déroulement des travaux, nous avons exécuté le programme de vérification, qui a consisté à exercer les activités suivantes :

- nous avons interviewé les membres du personnel appelés à participer aux activités se rapportant à la gestion des prestations d'ILD;
- nous avons revu et examiné les documents pertinents;
- nous avons examiné un échantillon de demandes de prestations d'ILD;
- nous avons observé des processus et des activités;
- nous avons examiné et analysé les éléments de preuve réunis en menant des entrevues, en prenant connaissance des documents et en examinant certaines activités de gestion et de règlement des demandes de prestations d'ILD.

Appendice 2 – Fonctions dans les processus de traitement des demandes de prestations d'ILD à partir du lancement du traitement des demandes de prestations jusqu'au retour au travail

Fonctions	Lancement du traitement des demandes de prestations d'ILD	Gestion des demandes de prestations	Retour au travail (RT)
Conseiller ou conseillère de la Gestion de l'invalidité (CGI)	<ul style="list-style-type: none"> • Envoyer les formulaires de demandes de prestations d'ILD aux employés (EE) dans la semaine 8 du congé d'invalidité. • Lorsque Canada Vie (CV) a transmis l'autorisation signée de l'EE, réunir les données pertinentes et communiquer à CV l'information obligatoire sur l'EE dans le délai de deux semaines. • Mettre à jour les détails des demandes d'indemnité dans Parklane³. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour l'information sur les demandes de prestations dans Parklane. • Assurer la liaison avec CV et le gestionnaire de la Direction (GD) dans les cas nécessaires pendant le traitement des demandes de prestations, à propos des options de travail modifiées. • Se mettre en rapport avec le GD pour discuter des formules de travail modifiées et des changements dans le statut du traitement des demandes de prestations, le cas échéant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner la réunion du RT avec CV et l'EE et consulter le GD et le représentant syndical, s'il y a lieu. • Rester en rapport avec CV à propos des progrès accomplis par l'EE.
Employé (EE)	<ul style="list-style-type: none"> • Remplir les formulaires de demandes de prestations d'ILD et les soumettre à CV. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participer activement au traitement des demandes selon les exigences de CV. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter les fournisseurs de soins professionnels, CV et le GD. • Participer activement au processus du RT.

³ Parklane est la solution logicielle de la Ville pour le traitement des programmes de santé et de sécurité.

Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer aux CGI les détails des salaires pour CV. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sans objet 	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les transactions nécessaires sur les employés selon les conseils donnés par le CGI et redresser manuellement les droits aux congés annuels.
Gestionnaire de la Direction (GD)	<ul style="list-style-type: none"> • Remplir une partie de la Déclaration de l'employeur et fournir l'information rétrospective pertinente. • Enregistrer dans SAP⁴ les congés d'invalidité des employés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sans objet 	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les différentes formules de travail d'après les restrictions communiquées par les CGI. • Mener une analyse des impératifs professionnels dans les cas nécessaires. • Participer à la réunion du RT. • Consulter les employés à intervalles réguliers pendant la durée du plan de RT.
Canada Vie (CV)	<ul style="list-style-type: none"> • Lancer le processus de traitement des demandes de prestations en faisant suivre, aux CGI de la Ville, les formulaires d'autorisation signés par les employés dans le délai de deux jours de la réception des demandes des EE. • Mener les entrevues par téléphone avec les EE et les CGI dans les 10 jours ouvrables. • Prévoir un délai d'au plus huit semaines pour la décision à rendre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir la réunion sur l'employabilité pour le retour au travail dans le délai de 12 semaines de l'approbation des demandes de prestations. • Faire un suivi auprès des EE et des CGI les jours 7, 14, 45 et 90. • Gérer en permanence les demandes de prestations, dont les recommandations, la coordination, la surveillance et les services, afin de promouvoir le rétablissement des EE et leur retour au travail dans les plus brefs délais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire suivre l'avis du RT aux employés et aux CGI au moins trois semaines avant la date du début du retour au travail. • Coordonner, encadrer et surveiller le déroulement du RT. • Appeler les EE cinq jours après le début du retour au travail.

⁴ SAP est le système de gestion des finances et des ressources humaines de la Ville.

Visitez-nous en ligne :

<https://ottawa.ca/fr/hotel-de-ville/administration-ouverte-et-transparente-et-qui-rend-compte-de-ses-actes/bureau-de-la-verificatrice-generale>.

La **Ligne directe de fraude et d'abus** est un service confidentiel et anonyme, grâce auquel les employés de la Ville d'Ottawa et le grand public peuvent signaler les cas présumés ou constatés de fraude ou de gaspillage à raison de 24 heures sur 24 et de sept jours sur sept.

www.ottawa.fraudwaste-fraudeabus.ca/1-866-959-9309