

# Bureau de la vérificatrice générale

## Faits saillants tirés de la vérification du traitement des prestations d'invalidité de longue durée



### Pourquoi avoir fait cette vérification

Les employés de la Ville d'Ottawa qui sont dans l'incapacité de travailler pendant une période prolongée en raison d'une maladie ou d'une blessure peuvent recevoir des prestations de remplacement du revenu en cas d'invalidité de longue durée (ILD) jusqu'à l'âge de 65 ans. L'ILD est coordonnée par les Services des ressources humaines (SRH) et administrée pour la Ville par un fournisseur de services externe.

À la fin de 2019, 666 employés étaient en congé d'ILD, ce qui a coûté à la Ville 27,8 millions de dollars pour l'année.



### Ce que nous avons constaté

Dans la plupart des cas, les demandes de prestations d'ILD ont été bien gérées, du lancement du traitement des demandes jusqu'au retour au travail des employés.

Nous avons conclu qu'il y avait des occasions :

- de mieux communiquer les fonctions, les attributions, les lignes de conduite, les procédures et les normes de service afin de prévenir les retards, les inefficiences et les incohérences dans le traitement des demandes de prestations d'ILD;
- 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.



### Nous avons présenté quatre recommandations pour veiller à ce que :

- les fonctions, les attributions et les procédures soient communiquées clairement et que les documents les décrivant dans leurs grandes lignes soient mis à jour;
- l'on élabore un cadre de surveillance du rendement pour améliorer la supervision des SRH;
- des normes de service, lorsqu'elles font défaut, soient établies et des mécanismes officiels mis en place pour veiller au respect des normes de service;
- l'on établit une approche pour surveiller la conformité du traitement des demandes de prestations d'ILD afin d'éviter les retards et les incohérences et d'améliorer l'efficacité.

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez visiter notre [site Web](#).