Section 3

Vérification

3.6 PHASE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORT

ÉTAPES CLÉS DE L'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS 3
ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS, ÉTAPE PAR ÉTAPE 4
9.0 Communiquer les résultats au client 4
10.0 Compléter les exigences nationales relatives au rapport 7
APERÇU DE LA PHASE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS 9
DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT ET GABARITS 10

3.6 Phase d'établissement de rapports

La phase d'établissement de rapports commence lorsque le processus d'exécution a été finalisé et lorsque les constatations de la vérification ont été rendues. Les conclusions de la vérification doivent être documentées dans un rapport provisoire qui est présenté au client afin qu'il en prenne connaissance et fournisse sa rétroaction dans les 30 jours. À ce stade, le rapport final est finalisé et incorpore toutes les observations et les questions pertinentes soulevées par le client.

Sommaire de la phase d'établissement de rapports par type de vérification

Étapes du processus	**Vérification touchant les programmes multiples (VPM)**	**Vérification touchant les programmes uniques**	
		VPU Sur place	**VPU Vérification au bureau**
9.0 Communication des résultats au client	☑	☑	☑
10. Compléter les exigences nationales relatives au rapport	☑	☑	☑

Il est à noter que les étapes de cette phase du processus ont leur portée grandement réduite durant les vérifications au bureau (programme unique). Assurer la pertinence de l'information recueillie est toujours une étape clé; cependant, la communication des résultats au client et la satisfaction des exigences nationales relatives à l'établissement de rapports sont plus simples.

Étapes clés de l'établissement de rapports

9.0 Communiquer les résultats au client

9.1 Rédiger le rapport provisoire.
9.2 Examen / approbation du gestionnaire.
9.3 Présentation du rapport provisoire au client.
9.4 Incorporer les réponses du client.
9.5 Finaliser le rapport final.
9.6 Finaliser la lettre finale au bureau.

Note – Lorsque la lettre finale de VPU au bureau est requise : les examens de dossiers peuvent ne pas être requis.

⇩

10.0 Compléter les exigences nationales relatives au rapport

10.1 Saisir les données dans le SRT au besoin.
10.2 Finaliser le rapport sur le temps.
10.3 Clore le Classeur de la GO
10.4 Finaliser la liste de contrôle de finalisation du dossier.
10.5 Finaliser la liste de contrôle et examen de dossier du gestionnaire.

Note – La VPU au bureau, seulement certains programmes sont entrée dans le Classeur de la GO..

Établissement de rapports, étape par étape

9.0 Communiquer les résultats au client

Cette étape a pour but de communiquer les conclusions, les exigences et les recommandations de la vérification au client. Pour les vérifications (VPM) sur place, cette étape permet de faire en sorte qu'après qu'un rapport provisoire a été fourni au client, les réponses du client, lorsqu'elles sont demandées, sont incorporées dans le rapport final. L'AVO devrait se familiariser avec la **Pièce A, Consignes de travail sur l'établissement de rapport des résultats d'une vérification de l'observation commercial**, la **Pièce B, Consignes pour le rapport de vérification** et la **Pièce G**, **Directives pour l'établissement de rapports**.

		Sur place **S.P.**	Vérification au bureau **V.B.**
9.1	Rédiger l'ébauche du rapport provisoire et une lettre couverture en utilisant la dernière version des gabarit d'établissement de rapports (voir **Pièce C, Rapport provisoire/final sur la vérification de l'observation dans le secteur commercial**) et de lettre selon la **Pièce D, Lettres d'accompagnement envoyées au client (rapports provisoire et final)** ou consultez votre coordinateur local du Classeur de la GO). Le rapport de vérification provisoire/final peut être modifié et utilisé pour les rapports visant les vérifications touchant les programmes uniques sur place.	☑	☐
⇒	*Pour une vérification au bureau (VPU), il n'y a pas de rapport provisoire mais seulement une lettre finale (voir* **Pièce F, Lettre complète à la suite d'une vérification au bureau***). Finaliser la lettre et passer à l'étape 9.6*	☐	☑
9.2	Obtenir l'approbation de l'ébauche de rapport provisoire (courriel en dossier ou copie papier signée) du gestionnaire (ou personne désignée par la région).	☑	☐
	9.2.1 Le gestionnaire examine la liste de contrôle pour l'examen des dossiers (**Pièce E, Liste de contrôle et examen des dossiers du gestionnaire**) et finalise l'étape 1.	☑	☐
⇒	*Lorsque le gestionnaire ou d'autres personnes identifie des erreurs, répétez le processus jusqu'à ce que les questions soit réglées.*	☑	☐

		S.P.	V.B.
9.3	Présenter le rapport de vérification provisoire au client aux fins d'examen et de rétroaction.		
	9.3.1 Appeler le client pour planifier une réunion de clôture et présenter le rapport provisoire.	☑	☐
	9.3.2 Présenter le rapport et fournir un aperçu de vive voix; expliquer la limite de 30 jours pour la rétroaction.	☑	☐
	9.3.3 Fournir au client un CD contenant le document Réponse de la société afin qu'il puisse le remplir et fournir leurs commentaires électroniquement. Ceci peut également être envoyé par courriel aux clients. (**Pièce H, Document *Réponse de la société***)	☑	☐
	9.3.4 Expliquer au client qu'il doit soumettre les B2 à l'AVO responsable de la vérification, en y inscrivant le numéro de vérification, la date du rapport final de vérification et la période à laquelle la vérification a eu lieu. Demandez au client de fournir une liste des B2 à l'AVO responsable de la vérification. Les clients inscrits au PAD doivent transmettent les B3 de type X et fournir une liste des rajustements B3X à l'AVO chargé de la vérification. (Pour obtenir de l'information sur les rajustements de type X, veuillez consulter la pièce C, à la section 4.4.	☑	☐
	9.3.5 Fournir le nom et le numéro de téléphone d'un représentant des Services à la clientèle qui sera en mesure de répondre à toute demande relative aux B2.	☑	☐
9.4	Recevoir la rétroaction du client sur le rapport provisoire et incorporer les observations dans le rapport final; régler le cas des points valides; présenter les problèmes au gestionnaire si l'AVO ne se sent pas en mesure de régler la situation.	☑	☐
⇒	*Vérifier que les changements apportés au rapport provisoire apparaissent dans le Classeur de la GO et dans l'information à l'appui.*	☑	☐
	9.4.1 S'assurer que tous les commentaires du client sont incorporés dans le rapport tels qu'ils sont reçus, c.-à-d., ne pas les modifier. Cela permet d'assurer la transparence du processus.	☑	☐
	9.4.2 Répondre, si nécessaire, à tout commentaire présenté par le client.	☑	☐

		S.P.	V.B.
	9.4.3 Demander au gestionnaire d'examiner la Liste de contrôle pour l'examen du dossier (voir **Pièce F, Liste de contrôle et examen du dossier du gestionnaire**) et finaliser l'étape 2.	☑	☐
9.5	Finaliser le Rapport de vérification final et l'envoyer au client avec une lettre d'accompagnement, en utilisant le gabarit fourni (voir **Pièce C, Rapport provisoire/final sur la vérification de l'observation dans le secteur commercial et Pièce D, Lettres d'accompagnement aux clients**)	☑	☐
9.6	Finaliser la lettre au bureau (VPU) et l'envoyer par courrier ou télécopieur ou courriel au client.	☐	☑

10.0 Compléter les exigences nationales relatives au rapport

Cette étape a pour but de faire en sorte que tous les résultats de la vérification sont communiqués à l'interne et que le gestionnaire examine et signe le dossier.

		Sur place **S.P.**	Vérification au bureau **V.B.**
10.1	Saisir l'information dans le SRT, le cas échéant.	☑	☑
10.2	S'assurer que toutes les exigences relatives au temps pour l'établissement du rapport pour cette vérification ont été respectées.	☑	☑
10.3	Clore le Classeur de la GO.	☑	☑
	10.3.1 S'assurer que la liste de contrôle du Classeur de la GO est complète (voir section 3.4, **Planification, Pièce M, Liste de contrôle du Classeur de la GO**).	☑	☑
	10.3.2 Notifier le coordinateur du Classeur de la GO que la vérification est finalisée et que le Classeur de la GO est prêt à être clos et transmis.	☑	☑
10.4	Examiner la liste de contrôle de finalisation du dossier pour vérifier que toutes les étapes ont été finalisées dans la phase d'établissement de rapports et signer avec la mention Examiner et approuver (voir section 3.4, **de planification Pièce N, Liste de contrôle de finalisation du dossier**).	☑	☑
10.5	Finaliser la Liste de contrôle d'examen de dossier par le gestionnaire (**Pièce E, Liste de contrôle et examen de dossier du gestionnaire**) étape 3.	☑	☐
	10.5.1 Examiner la Liste de contrôle de finalisation de dossiers pour s'assurer que toutes les étapes ont été finalisées. Voir section 3.4, **Planification Pièce N, Liste de contrôle de finalisation de dossier.**	☑	☑
	10.5.2 Obtenir la signature du gestionnaire sur la Liste de contrôle d'examen de dossier par le gestionnaire et ajouter la liste de contrôle finalisée au dossier des documents de travail.	☑	☐
	10.5.3 Classer le dossier des documents de travail de vérification finalisé conformément aux procédures régionales.	☑	☑
	10.5.4 S'assurer que les dossiers – papier et les dossiers électroniques (feuilles de calcul, etc.) portent des références croisées et sont classés et archivés.	☑	☑

	S.P.	V.B.
Clients inscrits au PAD : Fournir un exemplaire du rapport final de la vérification au gestionnaire de la conformité au PAD	☑	

Aperçu de la phase d'établissement de rapports

Étape 9.0 Communiquer les résultats au client

Objectifs :	Procédures
• Préparer un rapport provisoire/final en utilisant un gabarit standard accepté à l'échelle nationale et le remettre au client. • Obtenir la rétroaction par écrit du client et l'incorporer dans le rapport final.	• En utilisant la dernière version du gabarit de rapport provisoire/final, préparer un rapport pour le client. • Obtenir l'approbation du gestionnaire pour communiquer le rapport au client. • Organiser une réunion de clôture avec le client afin d'examiner les constatations figurant sur le rapport provisoire. Accorder 30 jours pour obtenir la rétroaction par écrit. • Une fois la rétroaction obtenue, finaliser le rapport et l'expédier au client avec une lettre d'accompagnement.

Étape 10.0 Compléter les exigences nationales relatives au rapport

Objectifs :	Procédures suggérées
• S'assurer que tous les résultats de la vérification sont communiqués à l'interne et que le gestionnaire examine et signe le dossier.	• Notifier le coordinateur du classeur de la GO que la vérification est finalisée et que le classeur de la GO est prêt à être clos et transmis. • Finaliser la liste de contrôle d'examen du dossier par le gestionnaire et la signature et l'inclure dans les dossiers de documents de travail.

Phase d'établissement de rapport

Documents d'accompagnement et gabarits

Il est à noter que les pièces sont tenues à jour et contrôlées individuellement, la mise à jour étant assurée au fur et à mesure des nouvelles versions.

PIÈCES	Date de la version
A. Consignes de travail sur l'établissement de rapport des résultats d'une vérification de l'observation des programmes commerciaux	Version 1.3 / Le 28 février 07
B. Consignes pour le rapport de vérification	Version 1.0 / Le 16 avril 2003
C. Rapport provisoire/final sur la vérification de l'observation dans le secteur commercial	Version 1.3 / Le 28 février 2007
D. Lettres d'accompagnement au client	Version 1.1 / Le 13 septembre 2004
E. Liste de contrôle et d'examen de dossiers du gestionnaire	Version 1.0 / Le 12 juin 2003
F. Lettre complète à la suite d'une vérification au bureau	Version 1.3 / Le 28 février 2007
G. Directives d'établissement de rapports	Version 1.0 / Le 14 avril 2003
H. Réponse de la société	Version 1.1 / Le 26 août 2004