

2006



Rapport de la  
**vérificatrice générale  
du Canada**  
à la Chambre des communes

NOVEMBRE

**Chapitre 6**  
**La Sécurité de la vieillesse**  
Ressources humaines et Développement  
social Canada et Service Canada



Bureau du vérificateur général du Canada

*Le Rapport de novembre 2006 de la vérificatrice générale du Canada comporte des questions d'une importance particulière, les points saillants des chapitres, des annexes, un tour d'horizon du système de gestion des dépenses du gouvernement fédéral ainsi que douze chapitres. La table des matières principale se trouve à la fin du présent document.*

Dans le présent Rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le Rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse [www.oag-bvg.gc.ca](http://www.oag-bvg.gc.ca).

Pour obtenir des exemplaires de ce rapport et d'autres publications du Bureau du vérificateur général, adressez-vous au :

Bureau du vérificateur général du Canada  
240, rue Sparks, arrêt 10-1  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0G6

Téléphone : 613 952-0213, poste 5000, ou 1 888 761-5953  
Télécopieur : 613 943-5485  
Numéro pour les malentendants (ATS seulement) : 1 613 954-8042  
Courriel : [distribution@oag-bvg.gc.ca](mailto:distribution@oag-bvg.gc.ca)

*This document is also available in English.*

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada 2006  
N° de catalogue FA1-2006/1-6F  
ISBN 0-662-72806-8



Chapitre

# 6

**La Sécurité de la vieillesse**

Ressources humaines et Développement  
social Canada et Service Canada

*Tous les travaux de vérification dont traite le présent chapitre ont été menés conformément aux normes pour les missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Même si le Bureau a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses vérifications, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.*

# Table des matières

<b>Points saillants</b>	<b>1</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
Le Programme de la sécurité de la vieillesse procure un soutien du revenu aux personnes âgées	5
Les organismes fédéraux chargés de mettre en œuvre le Programme sont en période de transition	5
Des prestations importantes et croissantes sont versées à un nombre considérable et toujours plus grand de bénéficiaires	8
Objet de la vérification	9
<b>Observations et recommandations</b>	<b>10</b>
<b>Accès aux prestations du Programme</b>	<b>10</b>
Les initiatives mises en branle augmentent le nombre de prestataires	10
Le processus de demande de prestations des bénéficiaires a été simplifié	11
<b>Évaluation des risques liés au Programme</b>	<b>12</b>
Les règles d'admissibilité sont souvent complexes	12
L'évaluation des risques qui pèsent sur l'exactitude des paiements est amorcée	14
La gestion des risques est renforcée	14
<b>Établissement du montant des prestations</b>	<b>15</b>
La qualité du traitement des demandes n'est pas surveillée adéquatement	15
Service Canada examine les rapports de mise à jour et de correction des comptes	17
Les méthodes d'évaluation de l'admissibilité continue varient	19
Des efforts ont été déployés pour améliorer les enquêtes	20
<b>Surveillance du rendement du Programme</b>	<b>21</b>
L'information sur l'exactitude des paiements et la qualité du service comporte des lacunes	21
Des plans ont été établis en vue d'améliorer l'évaluation du rendement	23
<b>Gestion des trop-payés</b>	<b>23</b>
L'information utilisée pour gérer les trop-payés est limitée	24
Il y a lieu d'améliorer les procédures de recouvrement des trop-payés	24
Il faut appliquer les nouvelles dispositions législatives	26
<b>Événements postérieurs</b>	<b>28</b>
<b>Conclusion</b>	<b>30</b>
<b>À propos de la vérification</b>	<b>32</b>
<b>Annexe</b>	
Tableau des recommandations	35





# La Sécurité de la vieillesse

Ressources humaines et Développement social  
Canada et Service Canada

---

## Points saillants

**Objet** Le Programme de la sécurité de la vieillesse verse aux personnes âgées trois types de prestations, qui sont assorties de critères d'admissibilité distincts : la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV), le Supplément de revenu garanti (SRG) et l'Allocation. Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada gèrent le Programme. Nous avons vérifié si ces organismes fournissaient un accès adéquat aux prestations du Programme, s'ils avaient une assurance raisonnable que les personnes admissibles recevaient les prestations auxquelles elles ont droit et s'ils consignaient en dossier et recouvraient les trop-payés conformément aux lois et aux politiques en vigueur.

Le rapport de la vérification, qui devait initialement paraître en avril 2006, a été reporté à cause de changements au calendrier parlementaire en raison des élections fédérales. Afin de mettre à jour nos observations, nous avons, en août 2006, recueilli auprès des deux organismes des renseignements sur les mesures qu'ils ont prises pour faire suite aux observations et aux recommandations contenues dans le présent chapitre. Cette information est présentée à la rubrique **Événements postérieurs**.

**Pertinence** Le Programme de la sécurité de la vieillesse procure un revenu de base à ses bénéficiaires qui, dans bien des cas, ont peu d'autres revenus. Le nombre de bénéficiaires devrait doubler au cours des 25 prochaines années. Il importe donc que le Programme soit administré de manière à ce que toutes les personnes admissibles aux prestations puissent présenter une demande et recevoir ces prestations.

Plus de quatre millions de personnes reçoivent des prestations de la SV, ce qui représente environ 28 milliards de dollars par an — ou 14 p. 100 des dépenses annuelles totales du gouvernement fédéral. Or, comme le nombre actuel de bénéficiaires est élevé et qu'il ira grandissant, des erreurs qui touchent même une petite proportion de clients ou de paiements peuvent avoir des répercussions sur un nombre relativement grand d'individus ou représenter des sommes importantes. Les responsables du Programme doivent comprendre et gérer les risques

qui se rattachent au Programme en vue d'assurer une saine gestion des fonds publics.

### Nos constatations

- Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada ont amélioré l'accès des personnes âgées aux prestations du Programme en simplifiant le processus de demande et en menant des initiatives visant à accroître l'inscription au SRG. Cependant, les organismes n'ont pas suffisamment d'information sur ces aspects et d'autres aspects des services offerts à leurs clients et ils ne présentent pas un tableau complet des résultats du Programme au Parlement.
- Des examens de la qualité réalisés par le personnel des centres de traitement de Service Canada, ainsi que les sondages que nous avons effectués, semblent indiquer que les taux d'erreur dans l'établissement des paiements mensuels sont relativement faibles au moment de l'agrément des demandes. Par contre, comme il n'y a pas d'évaluation systématique de l'exactitude des paiements, rien n'assure que ce taux se maintiendra. En outre, il n'y a pas de surveillance adéquate de la qualité du traitement des demandes, et le taux des lacunes sur le plan de la qualité varie grandement d'un examen de la qualité à l'autre. Les lacunes sur le plan de la qualité — qui résultent de l'inobservation des politiques et des procédures de traitement — peuvent entraîner des erreurs de paiement. Les différents centres de traitement n'appliquent pas uniformément les pratiques de mise à jour des comptes et d'évaluation de l'admissibilité continue.
- Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada n'ont pas l'information regroupée dont ils ont besoin pour administrer convenablement les trop-payés. Les divers centres de traitement n'ont pas de méthode uniforme pour le recouvrement des trop-payés. De même, les deux organismes ne respectent pas la loi, qui fait obligation de percevoir des intérêts sur les prestations de SV versées en trop.
- D'après les renseignements que nous avons obtenus en août 2006 de Ressources humaines et Développement social Canada et de Service Canada, ces deux organismes ont pris des mesures pour renforcer leur gestion du Programme de la SV. Ils prévoient, d'ici la fin de 2007, recueillir et communiquer de meilleurs renseignements sur la satisfaction des clients et les services qui leur sont offerts, mettre en place un système national d'examen de la qualité et améliorer l'information sur les trop-payés. Ils comptent également publier une politique révisée sur la gestion des trop-payés.

**Réaction de Ressources humaines et Développement social Canada et de Service Canada.** Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada sont d'accord avec chacune de nos recommandations et se sont engagés à y donner suite. Leurs réponses sont présentées dans les passages pertinents du présent chapitre.



## Introduction

### **Le Programme de la sécurité de la vieillesse procure un soutien du revenu aux personnes âgées**

**6.1** Le Programme de la sécurité de la vieillesse (SV) procure un soutien du revenu aux personnes âgées du Canada. Il a été créé en 1952, lorsque le Parlement a adopté la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Le Programme assure le versement de prestations mensuelles qui sont indexées tous les trois mois au coût de la vie.

**6.2** Le Programme de la SV verse trois types de prestations :

- la pension de la SV;
- le Supplément de revenu garanti (SRG);
- l'Allocation, notamment l'Allocation au survivant.

**6.3** Les prestations sont soumises à certains critères d'admissibilité. Elles sont modulées selon l'âge, l'historique de résidence, le revenu et l'état matrimonial des bénéficiaires (voir la pièce 6.1). Règle générale, en janvier 2006 :

- Un célibataire de plus de 65 ans, qui a des revenus annuels de plus de 15 000 \$, serait admis à recevoir des prestations de la SV de 484,63 \$ par mois au maximum;
- Un célibataire de plus de 65 ans, qui a des revenus annuels de moins de 15 000 \$, serait admis à recevoir des prestations de la SV et du SRG de 1 078,60 \$ par mois au maximum;
- Chaque époux d'un couple marié dont les revenus totaux sont inférieurs à 19 000 \$ serait admis à recevoir des prestations de la SV et du SRG ou de l'Allocation de 874,30 \$ par mois au maximum;
- Un époux ou un conjoint de fait survivant, qui a entre 60 et 64 ans et des revenus annuels inférieurs à 20 000 \$, serait admis à recevoir des prestations de survivant de 967,24 \$ par mois au maximum.

### **Les organismes fédéraux chargés de mettre en œuvre le Programme sont en période de transition**

**6.4** Développement des ressources humaines Canada avait charge du Programme de la SV jusqu'au 12 décembre 2003. Il a ensuite été scindé en deux ministères : Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Développement social Canada s'est vu confier la responsabilité de gérer et de mettre en œuvre une grande diversité de programmes sociaux, notamment le Programme de la sécurité de la vieillesse.

**Pièce 6.1 Les prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et les personnes qui y ont droit**

Prestation	Critères d'admissibilité	Prestations mensuelles maximales (en janvier 2006)	Principales caractéristiques
Pension de la SV	<p>Cette pension vise à procurer un revenu de retraite modeste aux personnes âgées.</p> <p>Elle est offerte aux personnes qui ont le statut de citoyen canadien ou de résident légal et qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ont 65 ans ou plus;</li> <li>• ont résidé au Canada pendant au moins 10 ans (20 ans si l'on présente une demande de l'étranger) après avoir atteint 18 ans;</li> <li>• en font la demande.</li> </ul>	484,63 \$	<p>Versement d'une pension intégrale ou partielle en fonction du nombre d'années de résidence au Canada (voir la pièce 6.3).</p> <p>Des paiements rétroactifs peuvent être effectués jusqu'à 11 mois (en plus du mois au cours duquel la demande est présentée) pourvu que le requérant réponde aux critères d'admissibilité.</p> <p>Une personne qui a habité au Canada pendant moins de 10 ans, mais qui a vécu dans des pays qui ont un accord de sécurité sociale avec le Canada pourrait être admise à recevoir une pension partielle.</p> <p>En 2006, un pensionné qui a un revenu total de plus de 62 144 \$ doit rembourser une partie ou la totalité de ses prestations par l'entremise du régime fiscal.</p>
Supplément de revenu garanti (SRG)	<p>Il s'agit de prestations complémentaires qui sont destinées aux pensionnés de la SV à faibles revenus.</p> <p>Les revenus annuels (exclusion faite de la pension de la SV) ne peuvent excéder certaines limites.</p> <p>Dans le cas des couples, le Supplément est calculé en fonction du revenu combiné des époux ou des conjoints de fait.</p> <p>Le pensionné de la SV doit présenter une demande distincte pour recevoir le SRG.</p>	<p>Personne célibataire : 593,97 \$</p> <p>Époux ou conjoint de fait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'un non pensionné : 593,97 \$</li> <li>• d'un pensionné : 389,67 \$</li> <li>• d'un bénéficiaire d'une Allocation : 389,67 \$</li> </ul>	<p>Le SRG peut augmenter ou diminuer en fonction des changements dans le revenu du bénéficiaire ou de son état matrimonial.</p> <p>Si un pensionné ou son époux ou conjoint de fait a pris sa retraite ou a perdu un revenu de pension, le revenu prévu pour l'année civile en cours peut remplacer, dans la demande de prestation, le revenu de l'année civile précédente.</p> <p>Le SRG n'est pas imposable.</p> <p>Les bénéficiaires doivent présenter une demande tous les ans ou produire une déclaration de revenus.</p>

**Pièce 6.1 Les prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et les personnes qui y ont droit (suite)**

Prestation	Critères d'admissibilité	Prestations mensuelles maximales (en janvier 2006)	Principales caractéristiques
Allocation, notamment l'Allocation au survivant	<p>Une allocation est versée aux personnes dont l'époux ou le conjoint de fait reçoit une pension de la SV et le SRG.</p> <p>Une Allocation au survivant est versée aux personnes dont l'époux ou le conjoint de fait est décédé.</p> <p>Le revenu combiné annuel du couple (exclusion faite de la pension de la SV et du SRG) ou le revenu annuel du survivant ne doit pas dépasser certaines limites.</p> <p>Au moment de la demande, l'époux (ou le conjoint de fait) ou survivant doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• être âgé de 60 à 64 ans;</li> <li>• avoir résidé au Canada pendant au moins 10 ans après avoir atteint l'âge de 18 ans;</li> <li>• être citoyen canadien ou résident légal du Canada.</li> </ul>	<p>Époux : 874,30 \$</p> <p>Survivant : 967,24 \$</p>	<p>L'Allocation peut augmenter ou diminuer en fonction des changements dans les revenus annuels du bénéficiaire.</p> <p>Si un pensionné ou son époux ou conjoint de fait a pris sa retraite ou a perdu un revenu de pension, le revenu prévu pour l'année civile en cours peut remplacer, dans la demande de prestation, le revenu de l'année civile précédente.</p> <p>L'Allocation cesse d'être versée lorsque le bénéficiaire atteint 65 ans. L'Allocation cesse également d'être versée si l'époux ou le conjoint de fait pensionné n'a plus droit au Supplément de revenu garanti ou si le couple se sépare pendant plus de trois mois ou divorce. De plus, l'Allocation au survivant cesse lorsqu'un survivant se remarie ou vit en union de fait pendant plus de 12 mois.</p> <p>L'Allocation n'est pas imposable.</p> <p>Les bénéficiaires doivent présenter une demande tous les ans ou produire une déclaration de revenu.</p>

Source : Ressources humaines et Développement social Canada.

**6.5** En mai 2005, le Conseil du Trésor a approuvé la création de Service Canada. L'organisme s'est donné comme but « d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes un accès facile et personnalisé » à ses services, y compris les prestations au titre du Programme de la SV. Service Canada fournit des services aux bénéficiaires du Programme de la SV par l'entremise de ses centres de traitement et de ses centres d'appel, ainsi que par l'entremise de centres de services situés partout au Canada.

**6.6** Développement social Canada est demeuré responsable de l'application de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, de l'élaboration des politiques et de la conception du Programme de la SV. En février 2006, Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada ont été fusionnés pour former Ressources humaines et Développement social Canada. Bien que Service Canada ne soit pas une entité légale distincte, cet organisme a continué de fonctionner de façon indépendante.

**6.7** Le défi consistait donc à réussir, au cours de la transition, à mettre en œuvre la nouvelle stratégie à l'égard des services à la clientèle sans perturber les services. Des responsables nous ont indiqué que ces grands efforts de réaménagement avaient influé sur les travaux liés au Programme, notamment sur l'élaboration d'autres indicateurs de rendement.

**Des prestations importantes et croissantes sont versées à un nombre considérable et toujours plus grand de bénéficiaires**

**6.8** Plus de quatre millions de personnes reçoivent des prestations au titre du Programme de la SV. Les dépenses nettes à ce chapitre ont atteint 27,9 milliards de dollars en 2004-2005 (voir la pièce 6.2).

**Pièce 6.2** Dépenses et bénéficiaires de la Sécurité de la vieillesse (SV) en 2004-2005

Prestations du Programme de la SV	Dépenses (en millions de dollars)	Nombre de bénéficiaires
Pension de la SV	21 364*	4 098 785
Supplément de revenu garanti	6 038	1 484 834
Allocation	469	93 748

\* Ce montant ne comprend pas les sommes « récupérées grâce au régime fiscal » par l'Agence du revenu du Canada auprès des bénéficiaires à revenus élevés, qui se chiffrent à 745 millions de dollars. En 2006, les prestations de pension de la SV des bénéficiaires dont le revenu est supérieur à 62 144 \$ sont réduites selon une échelle mobile et elles sont entièrement recouvrées dans le cas de revenus supérieurs à 100 914 \$.

Source : Ressources humaines et Développement social Canada.

**6.9** Le nombre de bénéficiaires de la SV devrait augmenter au cours des prochaines décennies. L'actuaire en chef du Canada estime que le nombre de personnes qui toucheront des pensions de la SV fera plus que doubler de 2004 à 2030. Cette progression sera moins forte pour ce qui est du nombre de bénéficiaires du SRG, dont le revenu est faible ou nul; il n'en reste pas moins que ces derniers représenteront plus du quart des bénéficiaires du Programme d'ici à 2030.

**6.10** Compte tenu du nombre de prestataires, qui est important et augmente sans cesse, les problèmes qui ne visent qu'un petit groupe de prestataires ou de prestations peuvent avoir des répercussions sur un nombre relativement considérable de pensionnés ou mettre en jeu des sommes relativement importantes. Il est donc primordial que le Programme soit administré de manière à garantir que toutes les personnes admissibles puissent présenter une demande et recevoir les prestations auxquelles elles ont droit. Parallèlement, il importe que

Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada garantissent aussi l'exactitude des paiements du Programme de la SV.

### **Objet de la vérification**

**6.11** Les objectifs de la vérification consistaient à déterminer si :

- Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada communiquent de l'information sur le Programme de la sécurité de la vieillesse et donnent accès aux services d'une manière qui répond aux besoins des bénéficiaires;
- Les systèmes et les pratiques visant à déterminer l'admissibilité initiale aux prestations et à surveiller l'admissibilité continue fournissent une assurance raisonnable que les bénéficiaires admissibles reçoivent le montant de prestations du Programme de la sécurité de la vieillesse auquel ils ont droit;
- Les trop-payés des prestations du Programme de la sécurité de la vieillesse sont repérés, recouvrés ou remis en conformité avec la loi et les politiques applicables.

**6.12** Notre vérification était axée sur les systèmes et les pratiques utilisés par Ressources humaines et Développement social Canada et par Service Canada pour faciliter l'accès aux prestations du Programme, vérifier l'admissibilité initiale et continue et traiter les trop-payés. Nous avons passé en revue les pratiques adoptées à l'administration centrale des deux organismes ainsi que dans quatre de leurs dix bureaux régionaux. Dans chaque région, nous avons visité des centres de services et nous avons eu des discussions avec les représentants des bureaux régionaux; nous avons visité un centre de traitement où le personnel évalue les demandes de prestations de la SV et effectue les modifications aux comptes des bénéficiaires.

**6.13** Nous avons contrôlé par sondages les données sur les demandes et les trop-payés fournies par Ressources humaines et Développement social Canada. Nous n'avons pas vérifié si ces données étaient complètes. Cependant, après avoir procédé à des analyses, établi des comparaisons, examiné les dossiers et en avoir discuté, nous avons obtenu une assurance suffisante pour utiliser ces données dans l'exécution de nos sondages.

**6.14** La section intitulée **À propos de la vérification**, à la fin du présent chapitre, fournit un complément d'information sur les objectifs, l'étendue, la méthode et les critères de la vérification.

## Observations et recommandations

### Accès aux prestations du Programme

#### Les initiatives mises en branle augmentent le nombre de prestataires

**6.15** Ressources humaines et Développement social Canada sait que ce ne sont pas toutes les personnes âgées admissibles qui reçoivent les prestations du Programme de la sécurité de la vieillesse (SV). Sa plus grande préoccupation est le fait que des personnes âgées dont le revenu est faible ou nul, qui pourraient avoir droit au Supplément de revenu garanti (SRG), ne le reçoivent pas parce qu'elles ne s'inscrivent pas au Programme. En 2001, un comité de la Chambre des communes, le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées, a publié un rapport sur la question, intitulé *Le Supplément de revenu garanti à la portée de tous : un devoir*.

**6.16** Afin d'accroître le nombre de prestataires du Programme de la SV, Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada ont mené trois grandes initiatives :

- **Renouvellement automatique du SRG.** Étant donné que le revenu annuel d'un bénéficiaire détermine son admissibilité, le SRG doit être renouvelé chaque année. Depuis 2000, il est renouvelé automatiquement pour la plupart des bénéficiaires lorsque ceux-ci soumettent leur déclaration d'impôt sur le revenu annuelle à l'Agence du revenu du Canada. À l'heure actuelle, le SRG est renouvelé pour 86 p. 100 des bénéficiaires de cette façon. Le renouvellement automatique n'est pas possible pour les autres, soit 14 p. 100 des bénéficiaires, parce qu'ils ne produisent pas de déclaration d'impôt sur le revenu. Une demande de renouvellement est envoyée à ces bénéficiaires.
- **Envoi par la poste de formulaires de demande d'inscription au SRG.** Depuis février 2002, Ressources humaines et Développement social Canada envoie chaque année des formulaires pré-remplis de demande d'inscription au SRG à quelque 100 000 personnes âgées qui, selon l'Agence du revenu du Canada, ont un revenu faible et pourraient être admissibles au Supplément.
- **Relations avec le public.** Ressources humaines et Développement social Canada a, dans chaque région, des employés dont la responsabilité première est d'entrer en communication avec les personnes âgées, de leur fournir de l'information et de les inciter et les aider à faire une demande de

prestations. À la suite d'une évaluation de son programme Relations avec le public effectuée en 2001, le Ministère a modifié son approche qui visait à faire connaître le Programme aux particuliers et il s'est efforcé d'entrer en contact avec les groupes plus vulnérables de la population et de travailler en partenariat avec les organismes communautaires qui s'occupent des personnes âgées.

**6.17** Ressources humaines et Développement social Canada s'est servi des données fiscales publiées par Statistique Canada pour estimer le nombre de contribuables admissibles qui ne reçoivent pas le SRG. Cependant, les déclarations d'impôt ne permettent pas de recueillir certains renseignements nécessaires pour établir l'admissibilité des contribuables, comme l'historique de la résidence. Par conséquent, les données de Statistique Canada surestiment le nombre de non-bénéficiaires du SRG qui pourraient être admissibles. C'est en partie ce pourquoi les personnes âgées qui reçoivent une demande pré-remplie présentent, dans une proportion de 41 à 71 p. 100 seulement, une demande de prestations chaque année. Quoi qu'il en soit, le nombre de personnes âgées qui reçoivent des prestations a fait un bond de 2001 à 2002, ce qui a réduit le nombre de non-bénéficiaires pouvant être admissibles de 195 000 environ à 135 000. Cette hausse a coïncidé avec le début de l'envoi par la poste de formulaires de demande d'inscription au SRG et les changements apportés au programme Relations avec le public.

**6.18** Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada ne possèdent pas suffisamment d'information sur les raisons pour lesquelles les personnes âgées qui pourraient être admissibles ne demandent pas le SRG. Les deux organismes n'ont pas non plus de mécanismes de collecte des données qui leur permettraient de confirmer que leurs activités de relations avec le public se traduisent par la réception de nouvelles demandes. Par ailleurs, Ressources humaines et Développement social Canada prévoit évaluer le programme d'inscription au SRG en 2006-2007 et son programme Relations avec le public en 2008-2009. Ces évaluations pourraient permettre de recueillir des informations plus détaillées en vue de déterminer si les initiatives d'inscription sont correctement ciblées et aussi efficaces que possible.

### **Le processus de demande de prestations des bénéficiaires a été simplifié**

**6.19** En 2000-2001, Ressources humaines et Développement social Canada (alors Développement des ressources humaines Canada) a analysé le processus et la documentation requise pour présenter une

demande de prestations au titre du Programme de la SV. Le Ministère voulait ainsi trouver des moyens de simplifier le processus. À la suite des recommandations qui ont été formulées, il a beaucoup simplifié le processus et il étudie actuellement d'autres possibilités pour le simplifier davantage.

**6.20** Nous avons examiné les formulaires simplifiés de demande de prestations du Programme de la SV afin d'établir s'ils demandaient les mêmes renseignements que les autres programmes de la sécurité du revenu gérés par Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada, et si tous les renseignements demandés étaient requis pour déterminer l'admissibilité. Nous avons constaté que la plupart du temps, les deux organismes ne demandaient que des renseignements qu'ils ne possédaient pas déjà. Des responsables nous ont affirmé qu'ils se penchaient sur les quelques cas de double emploi qui perduraient en vue de simplifier encore davantage le processus.

## Évaluation des risques liés au Programme

### Les règles d'admissibilité sont souvent complexes

**6.21** Il est facile de déterminer l'admissibilité d'environ 60 p. 100 des demandes de prestations de la SV — celles présentées par des personnes âgées qui sont nées au Canada, qui y ont vécu toute leur vie et qui ne demandent pas le SRG. Ces demandeurs sont admissibles à la pleine pension de la SV. S'ils choisissent de vivre à l'extérieur du Canada, ils peuvent continuer de recevoir leurs prestations à la condition de transmettre leurs nouvelles coordonnées à Service Canada. Il faut tout de même faire preuve de vigilance dans le traitement de ces demandes et appliquer des contrôles appropriés afin de prévenir les erreurs et la fraude.

**6.22** Les règles d'admissibilité sont plus compliquées pour les 40 p. 100 de demandeurs qui restent. En effet, les règles relatives à la résidence et à la transférabilité sont particulièrement complexes (voir la pièce 6.3).

**6.23** Les renseignements donnés par les requérants doivent être examinés en fonction de ces critères d'admissibilité et des autres critères d'admissibilité du Programme. Des erreurs ou des inexactitudes dans les paiements peuvent se produire si les agents de prestation des services se trompent lors du traitement du dossier ou si les bénéficiaires ou leurs représentants transmettent des renseignements erronés ou tardent à communiquer dans les meilleurs délais tout changement dans la situation du bénéficiaire.

**Pièce 6.3 Règles relatives à la résidence et à la transférabilité pour les prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV)**

Critères d'admissibilité	Prestation	Règles
Résidence	Pension de la SV	<p>Le montant de la pension payée dépend de la règle en vertu de laquelle le bénéficiaire se qualifie.</p> <p><b>Pleine pension — règle de 40 ans</b></p> <p>Le requérant a, après l'âge de 18 ans, résidé au Canada pendant au moins 40 ans avant la date d'agrément de sa demande.</p> <p><b>Pleine pension — règle de 10 ans</b></p> <p>Le requérant avait au moins 25 ans le 1<sup>er</sup> juillet 1977 et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• résidait au Canada, ou</li> <li>• avait déjà résidé au Canada après l'âge de 18 ans, ou</li> <li>• était titulaire d'un visa d'immigrant valide et</li> </ul> <p>a résidé au Canada pendant les 10 ans précédant la date d'agrément de sa demande.</p> <p><b>Pleine pension — règle du 3 pour 1</b></p> <p>Le requérant avait au moins 25 ans le 1<sup>er</sup> juillet 1977 et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• résidait au Canada, ou</li> <li>• avait déjà résidé au Canada après l'âge de 18 ans, ou</li> <li>• était titulaire d'un visa d'immigrant valide et</li> </ul> <p>a résidé au Canada pendant au moins l'année qui précède la date d'agrément de sa demande et a été présent au Canada après l'âge de 18 ans et avant les 10 ans qui ont précédé immédiatement la date d'agrément de sa demande, pendant au moins le triple des périodes d'absence du Canada au cours de ces 10 ans.</p> <p><b>Pension partielle</b></p> <p>Le requérant a résidé au Canada pendant au moins 10 ans mais moins de 40 ans après l'âge de 18 ans.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1/40 de la pleine pension est accordé pour chaque année complète de résidence au Canada.</li> <li>• Le montant de la pension partielle ne change pas une fois qu'il a été approuvé, même si le bénéficiaire continue de résider au Canada.</li> </ul>
	SRG et allocations	Le requérant doit avoir résidé au Canada pendant au moins 10 ans.
Transférabilité (les prestations peuvent continuer d'être payées indéfiniment à un bénéficiaire qui réside à l'extérieur du Canada)	Pension de la SV	<p>Le requérant doit avoir résidé au Canada pendant au moins 20 ans avant son départ.</p> <p>Dans le cas d'une pension partielle, les 20 ans peuvent inclure le temps de résidence au Canada après l'agrément de la demande de pension.</p> <p>Si le requérant a résidé au Canada pendant moins de 20 ans, les paiements cessent après le sixième mois qui suit la fin du mois du départ du pays.</p>
	SRG et allocations	<p>Le requérant doit habiter au Canada pour recevoir les prestations.</p> <p>Les paiements cessent après le sixième mois qui suit la fin du mois du départ du Canada.</p>

Source : Loi sur la sécurité de la vieillesse

**Exactitude des paiements** — La bonne personne reçoit la bonne prestation, au bon moment et pour les fins prévues.

### L'évaluation des risques qui pèsent sur l'exactitude des paiements est amorcée

**6.24** Afin de faire face à la complexité des règles et de lutter contre les erreurs et la fraude, Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada doivent d'abord bien comprendre les risques qui menacent le Programme. Les deux organismes reconnaissent l'importance d'évaluer les risques pour optimiser la gestion du Programme. Ils ont régulièrement effectué des exercices d'évaluation des risques à divers niveaux des responsables de la gestion du Programme de la SV, au sein de l'administration centrale et dans les bureaux régionaux que nous avons visités.

**6.25** Par conséquent, même si une évaluation complète et structurée des risques pour le Programme de la SV lui-même n'a pas été effectuée, Service Canada a recensé les secteurs suivants qui nécessitent une attention accrue pour réduire ou éliminer les risques d'erreurs et de fraude :

- fraude d'identité;
- information erronée au sujet de l'historique de résidence;
- information erronée au sujet de l'état matrimonial;
- information erronée au sujet du revenu annuel;
- réception tardive de l'avis de décès d'un bénéficiaire.

**6.26** À la fin de nos travaux de vérification, en octobre 2005, les organismes avaient à peine commencé à évaluer ces risques en s'efforçant notamment de déterminer, pour l'ensemble du Programme, dans quelle mesure les renseignements sur la situation des bénéficiaires étaient erronés ou désuets et les répercussions sur l'exactitude des paiements. Les évaluations menées récemment ont souvent été exécutées à la suite d'incidents précis ou de propositions de changements aux procédures. Il en résulte que ces évaluations des divers risques sont partielles ou inachevées.

### La gestion des risques est renforcée

**6.27** Au moment de notre vérification, Service Canada était en voie d'élaborer un plan national de gestion des risques. Il était en train d'évaluer les données actuellement disponibles et la possibilité de les utiliser pour recenser les risques et déterminer des indicateurs qui signalent des risques élevés. Les fonctionnaires nous ont indiqué qu'ils prévoyaient que ces efforts mèneraient à la mise en œuvre d'une nouvelle méthode de gestion permanente des risques à partir de juillet 2006.

## Établissement du montant des prestations

**Examen de la qualité** — Vérification par une deuxième personne, souvent à l'aide d'un échantillon, du traitement d'une demande par un agent de prestation des services afin de confirmer que toutes les politiques et les procédures ont été suivies.

**Lacune sur le plan de la qualité** — Inobservation des politiques et des procédures de traitement, qui peut aussi entraîner une erreur de paiement.

**Erreur de paiement** — Le fait de ne pas verser les prestations aux prestataires qui y sont admissibles, ou de ne pas verser les prestations du bon programme, ou le bon montant, ou encore de ne pas verser les prestations au moment opportun.

### La qualité du traitement des demandes n'est pas surveillée adéquatement

**6.28 Examen national de la qualité.** Au moment de la vérification, Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada n'avaient pas établi de procédures nationales normalisées d'**examen de la qualité** pour les demandes de prestations du Programme de la SV. Il s'ensuit qu'il n'y a pas, pour l'heure, d'informations sur la qualité ou l'exactitude du traitement des demandes pour l'ensemble du Programme.

**6.29** Nous avons donc effectué un sondage de la qualité du traitement des demandes en vérifiant un échantillon national représentatif de 400 demandes de prestations au titre du Programme de la SV, qui avaient été traitées entre avril et juin 2005.

**6.30** Les lacunes les plus courantes étaient :

- L'absence de documents au dossier pour indiquer si certains types de revenus ont été vérifiés ou non;
- Le fait d'accepter des demandes qui ne sont pas accompagnées des documents justificatifs nécessaires, ou des demandes pour lesquelles rien n'indique au dossier qu'il y a eu examen des documents justificatifs;
- Le fait de ne pas approuver comme il se doit les demandes de paiement.

**6.31** Les **lacunes sur le plan de la qualité** peuvent parfois entraîner des **erreurs de paiement**, mais ce n'est pas toujours le cas. En effet, une erreur de paiement peut dépendre non seulement des actions d'un agent de prestation des services, mais aussi de l'exactitude des renseignements fournis et de la situation du demandeur. Ainsi, si l'agent de prestation des services ne vérifie pas certains renseignements concernant les revenus, cela entraînera une erreur de paiement uniquement si les renseignements fournis sont inexacts.

**6.32** Nous avons relevé des lacunes sur le plan de la qualité dans le traitement de 9 p. 100 des demandes que nous avons examinées. Les deux organismes ont effectué des suivis de ces lacunes afin d'établir si elles avaient provoqué des erreurs de paiement. Ils ont confirmé qu'ils avaient recensé des erreurs de paiement dans moins de 1 p. 100 des demandes. Ces erreurs concernaient 0,6 p. 100 des prestations mensuelles totales auxquelles avaient droit les demandeurs pendant la période visée par la vérification.

**6.33** Lors de l'examen du traitement des demandes, nous avons constaté que quelques-unes des procédures prévues étaient inutiles et

qu'elles manquaient d'uniformité ou de précision. Nous avons également relevé des faiblesses dans la gestion des documents remis par les demandeurs. Il en résulte qu'il est difficile de trouver certaines informations en temps opportun. Les fonctionnaires nous ont indiqué qu'ils examineraient les procédures de gestion et de consignation en dossier des documents pour trouver des façons de les simplifier ou de les rendre plus précises.

**6.34 Examens de la qualité dans les centres de traitement.** Tous les centres de traitement que nous avons visités avaient exécuté un certain nombre d'examens de la qualité au cours des trois années précédentes, même si l'ampleur de ces examens variait grandement.

**6.35** Un des centres de traitement disposait d'un système plus complet que les autres. Au cours de chacune des trois dernières années, il avait examiné tous les types de demandes et certaines mesures de mise à jour des comptes des bénéficiaires. Le centre de traitement disposait de consignes précises sur l'étude des dossiers et le classement des erreurs; il produisait des rapports périodiques et détaillés à l'intention de la direction et il avait établi des cibles relatives à l'exactitude du traitement des demandes.

**6.36** Deux autres centres de traitement avaient effectué des examens, mais pas annuellement. Ces examens ne visaient pas tous les types de demandes et la direction n'avait pas reçu de rapports périodiques sur les résultats de ces examens. Le quatrième centre de traitement a communiqué des commentaires personnels aux agents de prestation des services dont les travaux avaient été examinés, mais il n'a pas synthétisé les résultats en vue de les communiquer à la direction.

**6.37** Dans les trois centres de traitement qui avaient consigné en dossier les résultats des examens de la qualité, nous avons relevé 13 rapports d'examen. Nous n'avons pas vérifié l'exécution des examens. Nous avons constaté que les taux de lacunes sur le plan de la qualité oscillaient entre 0 et 40 p. 100. Les examens ont montré que les lacunes avaient entraîné des erreurs de paiement dans 0 à 7 p. 100 des cas.

**6.38** Bien que notre examen de la qualité du traitement des demandes semble indiquer que les taux d'erreur de paiement sont faibles, les taux signalés dans les examens de la qualité effectués par les centres de traitement varient grandement. De même, les taux de lacunes sur le plan de la qualité, qui pourraient entraîner des erreurs de paiement, varient aussi beaucoup. Ces écarts des taux d'erreur indiquent qu'il

faut assurer une surveillance continue de la qualité du traitement des demandes pour garder sous contrôle les taux d'erreur de paiement.

**6.39 Recommandation.** Service Canada devrait instaurer un système national d'examen de la qualité pour les demandes de prestations dans le cadre du Programme de la SV, qui viserait tous les types de demandes et les activités de traitement clés.

**Réponse de Service Canada.** Dans le contexte de l'adoption d'approches communes à l'échelle de Service Canada, la tenue d'une évaluation de base des processus d'examen de la qualité est en cours. On lancera en 2006-2007 un programme national d'examen de la qualité.

**6.40 Recommandation.** En attendant la mise en place d'un système national, Service Canada devrait demander à ses centres de traitement d'appliquer plus systématiquement les procédures d'examen de la qualité qui sont en vigueur.

**Réponse de Service Canada.** Le système national d'examen de la qualité, qui sera lancé en 2006-2007, comprendra des procédures normalisées à l'intention des centres de traitement régionaux.

#### **Service Canada examine les rapports de mise à jour et de correction des comptes**

**6.41** Le système informatique de la SV produit chaque mois des rapports qui indiquent les interventions requises dans les comptes des bénéficiaires et les problèmes qui peuvent résulter des activités de traitement effectuées par les agents de prestation des services. Ces rapports fournissent l'occasion de mettre à jour les comptes des bénéficiaires et de corriger les erreurs qui ont pu être commises lors du traitement des demandes avant de verser les prochaines prestations.

**6.42** Nous avons examiné certains rapports clés afin d'établir si les centres de traitement que nous avons visités avaient procédé aux interventions requises :

- Les rapports de validation et de mise à jour énumèrent, dans le système de traitement du Programme de la SV, les mesures prises et les mises à jour effectuées qui n'ont pas été convenablement approuvées ou pour lesquelles les renseignements saisis dans le système sont incompatibles;
- Le rapport de fin de mois est constitué d'un ensemble de 10 listes, environ, qui recensent les cas qui nécessitent une intervention afin de confirmer que les données consignées sont conformes à la

situation des prestataires. Diverses interventions peuvent être requises :

- Des prestataires qui sont admis à recevoir de nouvelles prestations pourraient devoir présenter une demande ou mettre à jour les renseignements sur leurs revenus et l'historique de leur résidence;
- Des prestataires pourraient devoir confirmer leurs coordonnées et l'historique de leur résidence pour continuer à avoir droit aux prestations;
- Des demandes incomplètes pourraient nécessiter une intervention du personnel en vue de déterminer la cause du retard à fournir les renseignements et d'assurer la rapidité du traitement de la demande;
- Il peut devenir nécessaire de communiquer avec des prestataires dont les prestations ont été interrompues pour mettre à jour les renseignements les concernant;
- Le rapport d'anomalie relativement au code de décès dresse une liste des personnes recevant des prestations de SRG ou de l'Allocation qui, selon les systèmes de Revenu Canada, sont décédées, mais dont le décès n'a pas été inscrit comme tel dans le système de traitement du Programme de la SV.

**6.43** Nous avons constaté que les centres de traitement administrent tous ces rapports chacun à leur façon et ne comprennent pas toujours parfaitement le contenu ni l'objectif des rapports. Certains centres de traitement n'avaient pas fait rapidement le suivi de sections entières des rapports. Nous avons vérifié un échantillon non statistique de 163 comptes figurant dans les rapports qui avaient déjà été examinés par des agents de prestation des services. Les mesures prises à l'égard de 10 p. 100 de ces comptes étaient incomplètes ou incorrectes, ce qui a donné lieu à des erreurs de paiement dans sept comptes. Pour un autre 10 p. 100 des comptes, le suivi n'avait pas été fait dans un délai d'un mois. On ne peut pas extrapoler ces résultats à l'ensemble des comptes du Programme de la SV. Aucun des centres de traitement n'avait effectué des examens de la qualité du traitement de leurs rapports informatisés.

**6.44** Au moment de notre vérification, Service Canada avait commencé à examiner tous les rapports informatisés produits par le système de la SV. Dans le cadre de cette initiative, on prévoit recenser les rapports, examiner leur contenu et leur usage et publier une mise à

jour des procédures visant la gestion des rapports. L'organisme prévoyait terminer ce projet avant la fin de mars 2006.

### **Les méthodes d'évaluation de l'admissibilité continue varient**

**6.45** Après l'acceptation des demandes, Service Canada doit savoir si les prestataires sont toujours admissibles. Nous avons constaté que les divers centres de traitement avaient des méthodes très différentes pour déterminer si les bénéficiaires continuaient d'être admissibles aux paiements. Ainsi :

- Nous avons observé que les pratiques suivies par les agents de prestation des services variaient énormément lorsqu'il s'agissait de décider s'il fallait changer de transférable à non transférable le statut de la pension de la SV d'un bénéficiaire. Une pension est non transférable lorsque le bénéficiaire a résidé au Canada pendant moins de 20 ans à la date d'agrément de sa demande de pension; autrement dit, le paiement des prestations cesse lorsqu'un tel bénéficiaire quitte le Canada. Dans ce cas, si le bénéficiaire continuait de résider au Canada après la date d'agrément de sa demande jusqu'à ce qu'il respecte la règle de résidence de 20 ans, sa pension serait transférable. Cela veut dire que le bénéficiaire peut alors quitter le Canada et continuer de recevoir ses prestations (voir la pièce 6.3). Néanmoins, les procédures ne donnent pas assez de précisions sur les documents que doivent produire les bénéficiaires qui quittent le pays pour prouver qu'ils ont résidé sans interruption au Canada à partir de la date d'agrément initiale de la demande de pension jusqu'à la date où elle est devenue transférable. Notre examen a révélé qu'on avait demandé à certains bénéficiaires de fournir de la documentation sur les années de résidence continue au Canada après la date d'agrément initiale de leur demande de pension, mais pas à d'autres;
- Service Canada envoie aux bénéficiaires des feuillets d'impôt T4A afin qu'ils puissent déclarer leurs revenus du Programme de la SV. Pourtant, Postes Canada retourne des milliers de feuillets, ce qui veut dire que l'information que détient Service Canada sur l'adresse des bénéficiaires n'est pas à jour. Un seul des quatre centres de traitement visités a effectué un suivi après le retour de feuillets afin de mettre à jour les renseignements sur les bénéficiaires concernés. Plus de 20 000 feuillets ont été retournés en 2004 et en 2005 dans ce centre de traitement, ce qui correspond à environ 4 p. 100 des bénéficiaires de prestations de la SV de la région. En effectuant un suivi de ces feuillets, le centre

de traitement a été en mesure de mettre à jour les renseignements d'environ 2 p. 100 des bénéficiaires de la région et de confirmer qu'il avait déjà reçu une information à jour sur le reste des bénéficiaires.

**6.46 Recommandation.** Service Canada devrait revoir ses méthodes pour évaluer l'admissibilité continue des prestataires et veiller à ce que les mesures nécessaires soient appliquées de manière uniforme dans tous les centres de traitement.

**Réponse de Service Canada.** Nous procédons actuellement à la révision et à la diffusion d'outils nationaux qui favoriseront l'adoption d'approches nationales cohérentes et uniformes en matière de prestation de services. Dans le cadre des efforts déployés à cette fin, Service Canada veillera à la mise en place de procédures communes en ce qui concerne les feuillets retournés ainsi que les personnes absentes du pays et qui y ont résidé durant moins de 20 ans.

#### **Des efforts ont été déployés pour améliorer les enquêtes**

**6.47** Lorsque les agents de prestation des services examinent les comptes des bénéficiaires et sont incapables de confirmer l'admissibilité, ou lorsqu'ils soupçonnent une fraude, ils soumettent le cas à des enquêteurs désignés. Chacune des régions que nous avons visitées en août et en septembre 2005, dans le cadre de notre vérification, avait organisé la fonction d'enquête différemment. Certaines avaient des enquêteurs à temps plein; d'autres combinaient la fonction à d'autres activités. La directive sur la tenue des enquêtes a été mise à jour pour la dernière fois en 2001. Chaque région a assuré un suivi différent de ses enquêtes et Service Canada ne peut donc pas utiliser l'information recueillie dans le cadre des enquêtes pour évaluer ou comparer leur efficacité.

**6.48** En octobre 2005, les enquêteurs du Programme de la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada ont joint les rangs des enquêteurs de l'Assurance-emploi pour former la Direction générale de l'intégrité organisationnelle au sein de Service Canada. Les fonctionnaires de la Direction générale nous ont indiqué que cette fusion avait permis d'uniformiser davantage les enquêtes dans les diverses régions. Ils ont aussi ajouté que les enquêteurs pouvaient plus facilement accéder aux lignes directrices et aux cours de formation actualisés qui sont offerts aux enquêteurs de l'Assurance-emploi et que l'information recueillie pendant les enquêtes était désormais consignée et communiquée à l'administration centrale de manière plus uniforme. Les résultats des enquêtes servent également dans le cadre des travaux

qui sont en cours, en vue d'élaborer un plan national de gestion des risques d'ici juillet 2006.

## Surveillance du rendement du Programme

### L'information sur l'exactitude des paiements et la qualité du service comporte des lacunes

**6.49** Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada font appel à toute une gamme de données sur le rendement pour assurer la prestation du Programme de la SV. Cependant, nous avons relevé des lacunes importantes dans cette information.

**6.50 Exactitude des paiements.** Il n'y a pas d'indicateur national pour évaluer l'exactitude des paiements. Les quatre régions visitées ont indiqué qu'elles utilisaient les résultats de leurs examens de la qualité et des examens ponctuels demandés par l'administration centrale pour obtenir de l'information sur l'exactitude des paiements. Étant donné que les méthodes de contrôle de la qualité varient d'une région à l'autre, elles ne permettent pas d'avoir une vue nationale, ni d'établir des comparaisons entre les régions ou entre des périodes différentes au sein d'une même région. Il est également difficile d'utiliser les constatations des examens pour cerner les meilleures pratiques ou les meilleurs résultats au niveau national, ou pour déterminer si les activités locales permettent d'améliorer l'exactitude des paiements.

**6.51 Prestation des services.** Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada évaluent l'exécution du Programme de la SV à l'échelle nationale, et produisent des rapports publics à cet égard, au moyen de deux indicateurs de rendement clés :

- Le pourcentage des prestations de SV payées au cours du premier mois de l'admissibilité;
- Le pourcentage des appels téléphoniques auxquels un agent de prestation des services répond dans un délai de trois minutes.

**6.52** Ni l'un, ni l'autre de ces deux indicateurs ne donne une image complète du secteur de service qu'il mesure. L'indicateur du premier mois sert uniquement à mesurer la rapidité du traitement des demandes de pension de la SV — non des demandes de SRG ou d'Allocation, bien qu'elles représentent environ 30 p. 100 des demandes de prestations du Programme de la SV. L'indicateur de réponse dans un délai de trois minutes surévalue le rendement parce qu'il n'inclut pas les bénéficiaires qui reçoivent un signal occupé. De plus, il considère comme un résultat satisfaisant un appelant qui

raccroche avant l'expiration du délai de trois minutes. Les données du Ministère indiquent que la surévaluation du rendement pourrait correspondre à 10 p. 100 des appels par année.

**6.53** Pour fournir des informations plus détaillées sur la prestation des services, Service Canada a instauré, en 2005, un système national de rapport sur la charge de travail. Trois des centres de traitement que nous avons visités utilisent un système informatique pour surveiller l'évolution de leur charge de travail et communiquent des rapports mensuels à l'administration centrale. Le quatrième centre recueille les informations nécessaires en faisant un décompte manuel des dossiers à traiter. Cette information permet de détecter à l'avance toute accumulation d'arriérés dans le traitement de tous les types de demandes de prestations du Programme de la SV et dans les activités qui doivent être menées pour mettre à jour les dossiers des prestataires.

**6.54 Satisfaction des clients.** L'information sur la satisfaction des clients à l'égard de l'exécution du Programme de la SV n'a pas été recueillie de manière régulière et uniforme. En 2001, Ressources humaines et Développement social Canada (alors Développement des ressources humaines Canada) a sondé ses clients afin d'évaluer leur satisfaction à l'égard des services offerts par le truchement du Programme de la SV. Ce sondage contenait divers indicateurs de la satisfaction générale à l'égard des services reçus, notamment des différents mécanismes de prestation de services. Cependant, le Ministère n'a pas mené d'autres sondages nationaux pour mesurer la satisfaction des clients à l'égard du Programme.

**6.55** Deux indicateurs combinés de la satisfaction des clients à l'égard du Programme de la SV et du Régime de pensions du Canada ont été intégrés dans le sondage national, « Les citoyens d'abord », mené par le gouvernement tous les deux ans environ depuis 1998. Ce sondage est effectué par un organisme externe et vise un large éventail de programmes fédéraux. Il est donc difficile de comparer les résultats obtenus avec ceux du sondage mené par le Ministère en 2001. Service Canada a effectué un sondage sur la satisfaction des clients à l'égard de toutes ses principales gammes de produits en mars et en avril 2006. Lors de notre vérification, on ne savait pas comment les résultats du sondage seraient communiqués, et donc s'il serait possible de les comparer aux résultats du sondage sur le Programme de la SV ou du sondage « Les citoyens d'abord ».

**6.56 Évaluation du Programme.** Une évaluation de l'efficacité du SRG et de l'Allocation a été lancée en 2001. Un rapport d'étape a été

établi en 2003. Ressources humaines et Développement social Canada prévoit terminer cette évaluation en 2007.

**6.57 Les rapports présentés au Parlement.** Le Ministère se sert uniquement des deux indicateurs mentionnés précédemment pour communiquer les résultats obtenus dans son rapport ministériel sur le rendement qui est soumis annuellement au Parlement. Or ces indicateurs ne brossent pas un tableau complet du rendement du Programme de la SV.

#### **Des plans ont été établis en vue d'améliorer l'évaluation du rendement**

**6.58** Dans ses rapports sur les plans et les priorités de 2004-2005 et de 2005-2006, Ressources humaines et Développement social Canada a affirmé qu'il préparait de nouveaux indicateurs de rendement. Nous avons constaté que Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada faisaient des progrès en ce qui concerne l'élaboration de nouveaux cadres d'information sur le rendement et d'outils d'évaluation qui serviront à gérer le Programme et à faire rapport au Parlement. Les cadres que nous avons examinés devraient fournir une information améliorée sur l'exactitude des paiements et les services offerts aux bénéficiaires.

**6.59** Il s'agit maintenant de trouver des moyens de mesurer le rendement, de s'assurer de la qualité de l'information et d'instaurer les nouveaux cadres dans les délais prévus. Les deux organismes prévoient faire rapport sur une première série d'indicateurs en matière de rendement au printemps 2006.

### **Gestion des trop-payés**

**6.60** Un trop-payé de la SV est le paiement d'une prestation à un bénéficiaire qui n'y a pas droit, ou le paiement d'un montant qui dépasse le montant auquel il a droit. La *Loi sur la sécurité de la vieillesse* prescrit que les bénéficiaires doivent restituer les trop-payés. Les causes courantes des trop-payés sont les suivantes :

- estimations inexactes de revenu pour le versement du SRG et de l'Allocation;
- avis tardifs de changement de l'état matrimonial;
- erreurs commises par les bénéficiaires et par le personnel de Service Canada;
- avis tardifs de décès.

**6.61** Les centres de traitement de Service Canada sont habituellement chargés de repérer, de consigner en dossier et de

recouvrer les trop-payés. Les rôles et les responsabilités varient toutefois selon les centres.

### **L'information utilisée pour gérer les trop-payés est limitée**

**6.62** Le Système ministériel des comptes débiteurs de Ressources humaines et Développement social Canada et de Service Canada n'enregistre pas les trop-payés de la SV. Ainsi, l'information dont les deux organismes disposent normalement pour gérer les trop-payés se limite aux sommaires des montants totaux mensuels non réglés et à une liste des comptes individuels de trop-payés. Au 31 mars 2005, le montant de ces trop-payés s'élevait à environ 82 millions de dollars. Il s'agit des trop-payés qui n'ont pas encore été recouverts, radiés ou remis par Ressources humaines et Développement social Canada.

**6.63** L'information sur le total des trop-payés qui sont gérés tous les ans — c'est-à-dire les nouveaux trop-payés qui sont recensés et recouverts, ainsi que ceux qui sont encore en souffrance — n'est pas regroupée en vue de dresser un tableau national ou d'établir un bilan annuel des trop-payés. Des analyses limitées sont menées sur les écarts entre les montants et l'ancienneté des trop-payés, selon l'année, le genre de prestation et la région.

**6.64** Faute d'informations de ce genre, il n'est pas possible de bien administrer les trop-payés. Par exemple, grâce à des données obtenues du système informatique du Programme de la SV, nous avons constaté que des trop-payés étaient restés en souffrance pendant de plus longues périodes. Sur l'ensemble des trop-payés non réglés recensés entre mars 2003 et mars 2005, la proportion de trop-payés qui ont plus de cinq ans a augmenté, passant de 14 à 21 p. 100. Faute d'informations sur l'ensemble des trop-payés, il est impossible de déterminer si cette hausse est attribuable à une baisse de l'efficacité des efforts de recouvrement ou à une augmentation des trop-payés. L'accroissement du nombre de trop-payés anciens est particulièrement problématique, car ils sont plus difficiles à recouvrer.

### **Il y a lieu d'améliorer les procédures de recouvrement des trop-payés**

**6.65** Il arrive parfois qu'un prestataire qui n'a pas remboursé un trop-payé continue de recevoir des prestations. La politique des trop-payés de Ressources humaines et Développement social Canada prévoit des lignes directrices pour veiller à ce que le recouvrement des trop-payés soit uniforme et équitable pour les prestataires. Les mesures suivantes sont prévues :

- Normalement, tenter en premier lieu de recouvrer le plein montant;
- Recouvrer le trop-payé sur une période de cinq ans ou, si le trop-payé est supérieur à 10 000 \$, sur une période de dix ans. Le recouvrement doit commencer rapidement au moyen de retenues mensuelles sur les prestations, une fois le bénéficiaire informé du trop-payé et le délai de réponse d'un mois écoulé;
- Lorsque le recouvrement impose au bénéficiaire un fardeau financier excessif, il est possible de prolonger la période de recouvrement au-delà de la période de cinq ou de dix ans, mais il faut appliquer un taux de recouvrement minimal de 10 \$ par mois et examiner le compte tous les six à douze mois afin d'établir s'il est possible d'appliquer un taux de recouvrement plus élevé.

**6.66** Nous avons constaté que ces lignes directrices n'avaient pas toujours été appliquées de manière uniforme d'un centre de traitement à l'autre :

- Un centre de traitement était responsable de 5 p. 100 des trop-payés à des bénéficiaires qui continuaient de toucher des prestations. Ce centre était alors aussi responsable de 38 p. 100 des trop-payés dans l'ensemble du Canada dont le taux de recouvrement n'avait pas encore été fixé deux mois après leur découverte;
- Un autre centre de traitement était responsable des deux tiers de tous les cas de trop-payés pour lesquels un taux de recouvrement de moins de 10 \$ par mois, taux minimal requis, avait été établi. Les fonctionnaires nous ont indiqué qu'ils ne tenaient pas toujours compte de la limite de 5 ou 10 ans, ni du plancher de 10 \$ lors de l'établissement des taux de recouvrement mensuels;
- La diversité des pratiques de recouvrement des trop-payés découle d'**avis erronés** ou d'**erreurs administratives**. Un centre de traitement où nous nous sommes rendus tente de recouvrer les trop-payés avant de remettre la dette; un autre remet habituellement la dette immédiatement, mais il tente parfois de recouvrer le montant d'abord.

**6.67** Dans le chapitre 18 de notre rapport de 1993, intitulé « Le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social — Les programmes pour les aînés », nous avons indiqué que les systèmes et les procédés mis en place pour l'enregistrement et le recouvrement des trop-payés étaient inadéquats. Cette conclusion était fondée sur le fait que ni l'administration centrale de l'ancien ministère de la Santé

**Avis erroné** — Communication à un bénéficiaire contenant une erreur ou l'omission d'informations clés.

**Erreur administrative** — Erreur d'écritures ou erreur informatique, mauvaise décision ou procédures non suivies.

nationale et du Bien-être social (alors responsable du Programme de la SV), ni ses bureaux régionaux ne surveillaient régulièrement les trop-payés non encore réglés, les mesures prises pour les recouvrer ou les sommes perçues. Les systèmes en place ne permettaient pas aux gestionnaires d'évaluer quantitativement les trop-payés ni de gérer leur recouvrement avec efficacité. En outre, le Ministère n'avait pas de structure pour recouvrer les trop-payés. Au cours de la présente vérification, nous avons constaté que ces problèmes persistaient.

**6.68** Ressources humaines et Développement social Canada est en train de mettre à jour sa politique sur les erreurs administratives et les avis erronés ainsi que sa politique sur les trop-payés. Le Ministère a commencé à élaborer la nouvelle politique sur les erreurs administratives et les avis erronés au printemps 2005, et la nouvelle politique sur les trop-payés en 2001.

### **Il faut appliquer les nouvelles dispositions législatives**

**6.69** **Aucun intérêt n'est imputé sur les trop-payés de la SV.** La *Loi sur la gestion des finances publiques* précise que tous les ministères et organismes fédéraux doivent imputer des intérêts sur les trop-payés non réglés. Le règlement pris en application de la *Loi* prévoit que le débiteur paye de l'intérêt lorsqu'il n'adhère pas à un plan de remboursement ou lorsqu'il y a fraude. Lorsque le règlement a été adopté, en 1996, Ressources humaines et Développement social Canada (alors Développement des ressources humaines Canada) avait indiqué qu'il se soumettrait à cette exigence en 1999. Mais en 2000, il a plutôt adopté une politique d'imputation d'intérêts qui ne s'applique qu'aux cas de fraude ou de déclaration trompeuse. Il n'a cependant jamais apporté les modifications législatives nécessaires pour mettre en œuvre cette politique. Par conséquent, Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada ne se conforment pas à l'exigence législative consistant à imputer des intérêts sur les trop-payés.

**6.70** **L'élaboration des politiques requises pour appliquer les dispositions sur les pénalités de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* n'est pas terminée.** La *Loi* a été modifiée en 1998. Une de ses modifications, qui permettrait à Ressources humaines et Développement social Canada d'imposer des pénalités dans les cas d'omissions volontaires ou de déclarations trompeuses, n'a pas été mise en vigueur afin de permettre au Ministère d'élaborer les politiques et les procédures nécessaires. Le travail sur ces politiques et procédures a commencé, mais huit ans plus tard il n'est toujours pas terminé.

**6.71 Recommandation.** Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada devraient prendre des mesures pour améliorer la gestion des trop-payés. Ils devraient notamment :

- Regrouper et analyser l'information sur les trop-payés et les mesures de recouvrement et y donner suite;
- Terminer l'examen de leur politique sur les trop-payés et veiller à ce qu'elle soit appliquée de façon uniforme;
- Se conformer aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques* relativement à l'imputation d'intérêts sur les trop-payés non réglés;
- Mettre la dernière main aux politiques et aux procédures afin de permettre la mise en application des dispositions sur les pénalités de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

**Réponse de Ressources humaines et Développement social Canada et de Service Canada.** On instaure actuellement des mesures visant à faire en sorte que le processus de gestion de l'information sur les trop-payés soit rigoureux et réponde aux exigences en matière de reddition de comptes. Pour ce faire, on aura recours aux systèmes existants, avec fonctions de contrôle intégrées, jusqu'au transfert des données du Programme de la sécurité de la vieillesse dans le Système ministériel des comptes débiteurs.

Ressources humaines et Développement social Canada est conscient de la nécessité de réviser sa politique sur les trop-payés et d'y intégrer les nouvelles exigences légales. De plus, on révisera la politique au besoin pour assurer l'uniformité de son application. À cela s'ajouteront des séances où l'on examinera la politique avec les secteurs concernés en vue de favoriser une compréhension commune du sujet. L'ébauche de la nouvelle politique devrait être terminée d'ici la fin de l'exercice 2006-2007.

Le Ministère veut modifier la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* le plus rapidement possible, de sorte qu'elle soit conforme aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Étant donné les ressources financières limitées de la plupart des prestataires, le Ministère est d'avis que les programmes de pension de l'État ne devraient pas être soumis à l'exigence selon laquelle il faut percevoir de l'intérêt sur les trop-payés, sauf s'il y a eu fraude ou fausse représentation. Ressources humaines et développement social Canada a dressé la liste des mesures législatives qui pourraient être mises en œuvre à l'automne 2006. Ces mesures prévoient notamment une modification à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Cette modification accorderait le pouvoir de réglementation

requis pour exclure, dans certaines circonstances, l'imputation d'intérêts sur les trop-payés non réglés.

Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada prendront également les mesures nécessaires pour mettre au point les politiques et les procédures appropriées afin de permettre la mise en application des dispositions sur les pénalités le plus tôt possible. Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada reconnaissent la nécessité de mettre en application les dispositions de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* dans le cas d'omission volontaire ou de déclaration trompeuse. Les articles actuels de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* portant sur les pénalités, qui ne sont pas encore en vigueur, comportent des dispositions qui pourraient créer des complications d'ordre administratif. Les deux organismes examinent actuellement ces articles et demanderont des modifications législatives le plus tôt possible.

### Événements postérieurs

**6.72** Nous avons terminé les travaux de vérification sur place en octobre 2005 et obtenu les réponses de Ressources humaines et Développement social Canada et de Service Canada à nos recommandations en mai 2006. Mais, comme la date de publication du rapport de vérification a été reportée, nous avons, en août 2006, obtenu des deux organismes de l'information sur les mesures qui avaient été prises, le cas échéant, à la suite des observations et des recommandations du rapport de vérification, et nous l'avons évaluée.

**6.73 Évaluations de programme (voir les paragraphes 6.18 et 6.56).** On nous a dit qu'à compter du mois d'août 2006, la planification de l'évaluation du programme d'inscription au SRG marquait des progrès, mais qu'elle ne serait achevée qu'en décembre 2007. L'évaluation du programme Relations avec le public était toujours prévue pour 2008-2009 et on comptait terminer l'évaluation du programme du SRG et celle du programme d'Allocation à la fin de 2007.

**6.74 Plan national de gestion des risques (voir les paragraphes 6.27 et 6.48).** Service Canada nous a informés qu'il avait continué d'élaborer une méthode de gestion des risques opérationnels à l'échelle de l'organisme et qu'il continuait d'examiner les sources d'information existantes afin de cerner et d'évaluer les risques. Il doit franchir d'autres étapes d'ici mars 2007, notamment faire l'essai de nouvelles méthodes de gestion des risques, veiller à ce que les méthodes prévues soient conformes aux exigences en matière de protection des renseignements personnels, et améliorer les analyses de données.

**6.75 Examen de la qualité du traitement (voir les paragraphes 6.39 et 6.40).** Service Canada nous a dit qu'il avait mené, en février et en mars 2006, un sondage national sur l'assurance de la qualité des dossiers des bénéficiaires du Programme de la SV, à l'aide d'un échantillon statistique de 425 dossiers. Ce sondage avait pour objet de servir de point de comparaison pour les prochains sondages sur la qualité. En date d'août 2006, la validation des résultats n'était pas encore terminée. Service Canada a l'intention de mener périodiquement de tels sondages afin d'évaluer l'efficacité de ses stratégies d'atténuation des risques. Même si les résultats de sondages de ce genre ne seraient pas valides sur le plan statistique au niveau régional, Service Canada prévoyait mettre en œuvre, avant la fin de mars 2007, un système national d'examen de la qualité assorti de procédures normalisées pour les centres de traitement régionaux.

**6.76** En mars et en avril 2006, Service Canada a effectué un examen des dossiers des bénéficiaires du Programme de la SV à l'aide d'un échantillon statistique de 2 370 dossiers. Cet examen avait pour objet de vérifier si les prestations étaient versées à des bénéficiaires admissibles et si les montants versés étaient corrects. Il n'y avait pas eu d'examen d'une telle ampleur au cours des années précédentes. La méthode de vérification était semblable au contrôle par sondages des données sur les demandes que nous avons déjà utilisé, mais elle visait tous les bénéficiaires qui touchaient une pension entre avril 2005 et janvier 2006. L'examen ne portait que sur la proportion des erreurs de paiement, et non sur la proportion des lacunes sur le plan de la qualité. Il a ainsi été possible d'établir qu'au maximum un pour cent des prestations pourraient avoir été versées par erreur.

**6.77 Mise à jour des comptes et évaluation de l'admissibilité continue (voir les paragraphes 6.44 et 6.46).** En août 2006, les rapports du système de la SV avaient été examinés. Les procédures et les attentes révisées relativement à la gestion des rapports n'avaient pas encore été communiquées aux centres de traitement des prestations de la SV. Aucune nouvelle directive n'avait été envoyée aux centres de traitement au sujet des feuillets d'impôt retournés ou des absences du pays des bénéficiaires ayant moins de 20 ans de résidence. Service Canada nous a informés qu'il déterminerait les mesures à prendre concernant les procédures de vérification de l'admissibilité continue en se fondant sur les résultats du sondage national sur l'assurance de la qualité.

**6.78 Information sur le rendement (voir les paragraphes 6.55 et 6.59).** En août 2006, Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada continuaient de réexaminer les indicateurs

de rendement du Programme de la SV. Ils n'avaient pas encore commencé à utiliser les indicateurs révisés pour leurs rapports, mais ils prévoyaient fournir des données sur le rendement révisées et élargies au Parlement et au public à l'automne 2007. On nous a dit que ces données comprendraient les résultats du sondage sur la satisfaction des clients de 2006 de Service Canada. Selon ce dernier, le sondage sur la satisfaction des clients constituerait un modèle de référence et il ne serait donc pas comparable au sondage ministériel de 2001 ou aux sondages « Les citoyens d'abord ». C'est pourquoi Service Canada ne sera pas encore en mesure de signaler les tendances de la satisfaction des clients par rapport à l'exécution du Programme de la SV.

**6.79 Trop-payés (voir le paragraphe 6.71).** Service Canada nous a informés qu'en date d'août 2006, il avait modifié ses systèmes d'information et ses procédures afin d'avoir une meilleure information sur les trop-payés. Ressources humaines et Développement social Canada a pour sa part indiqué qu'il poursuivait l'examen de sa politique sur les trop-payés et qu'il comptait élaborer une nouvelle ébauche de politique, au plus tard en mars 2007. Il nous a aussi dit qu'il présenterait une modification portant sur la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* à l'automne 2006, y compris des modifications concernant l'exigence de la *Loi sur la gestion des finances publiques* consistant à percevoir des intérêts sur les trop-payés. Mais aussi longtemps que ces travaux ne seront pas terminés, ces organismes ne se conformeront pas à l'exigence légale relativement à l'imputation d'intérêts sur les trop-payés non réglés. Les deux organismes ont indiqué qu'il y aura d'autres modifications aux dispositions actuelles sur les pénalités de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Service Canada met simultanément la dernière main aux politiques et procédures requises pour appliquer les dispositions sur les pénalités au programme de la SV.

## Conclusion

**6.80** Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada effectuent chaque année, au titre du Programme de la sécurité de la vieillesse, des millions de paiements de prestations destinés à des millions de bénéficiaires. Pourtant, certains aspects de l'exécution du Programme auraient avantage à être améliorés.

**6.81** Ces organismes communiquent de l'information sur le Programme de la SV et donnent accès aux services d'une manière qui répond aux besoins des bénéficiaires. Cependant, ils doivent renforcer l'information sur les résultats obtenus à cet égard et sur d'autres volets

des services à la clientèle et utiliser cette information pour broser un tableau plus complet des résultats obtenus par le Programme à l'intention du Parlement.

**6.82** Des examens de la qualité dans les centres de traitement, ainsi que les sondages que nous avons effectués, semblent indiquer que les taux d'erreur de paiement sont relativement faibles au moment de l'agrément des demandes. Par contre, on ne sait pas si cette situation durera car l'exactitude des paiements n'est pas systématiquement évaluée. Le taux des lacunes sur le plan de la qualité, qui peuvent entraîner des erreurs, varie grandement. Les pratiques de mise à jour des comptes et d'évaluation de l'admissibilité continue ne sont pas non plus uniformes d'un centre à l'autre. Ces écarts indiquent la nécessité d'exercer une surveillance continue de la qualité du traitement des demandes pour assurer la maîtrise des taux d'erreur.

**6.83** Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada ont recensé les grands secteurs où l'exactitude des paiements pourrait être mise en doute, mais ils n'ont pas terminé l'évaluation de ces risques. Les organismes ont commencé à élaborer une stratégie nationale de gestion des risques en vue de recenser et d'évaluer systématiquement les risques, de concevoir des mécanismes de contrôle qui conviennent et de surveiller les risques.

**6.84** Améliorer la gestion de l'exactitude des paiements permettrait aussi davantage aux organismes de repérer rapidement les trop-payés. Cependant, Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada ne disposent pas de l'information regroupée nécessaire pour administrer comme il se doit les trop-payés. Ils ne recouvrent pas les trop-payés uniformément dans les différents centres de traitement. Nous avons signalé certains de ces problèmes il y a plusieurs années déjà. De plus, les deux organismes ne respectent pas la loi qui fait obligation de percevoir des intérêts sur les prestations de la SV versées en trop.

**6.85** Pour bon nombre des secteurs visés par la vérification, Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada ont commencé à prendre des mesures pour renforcer leur gestion du Programme de la SV. Ils prévoient, d'ici la fin de 2007, posséder une meilleure information sur la satisfaction des clients et sur les services offerts et communiquer une information plus complète à ce sujet, mettre en place un système national d'examen de la qualité et améliorer l'information sur les trop-payés. Ils comptent également publier une politique révisée sur la gestion des trop-payés.

## À propos de la vérification

### Objectifs

Les objectifs de la vérification consistaient à déterminer si :

- Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada facilitent l'accès à l'information sur le Programme de la sécurité de la vieillesse et donnent accès aux services d'une manière qui répond aux besoins des bénéficiaires;
- Les systèmes et les pratiques servant à déterminer l'admissibilité initiale aux prestations et à surveiller l'admissibilité continue fournissent une assurance raisonnable que les bénéficiaires admissibles reçoivent le montant de prestations du Programme de la sécurité de la vieillesse auquel ils ont droit;
- Les trop-payés du Programme de la sécurité de la vieillesse sont repérés, recouverts ou remis en conformité avec la loi et les politiques applicables

### Étendue et méthode

Les prestations du Programme de la sécurité de la vieillesse comprennent la pension de la SV, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation au conjoint/survivant. Notre vérification était axée sur les systèmes et les pratiques utilisés par Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada pour gérer et verser ces prestations.

- Nous avons examiné les moyens utilisés pour que tous les bénéficiaires admissibles aient accès au Programme.
- Nous avons examiné les moyens utilisés pour cerner les risques pesant sur l'exactitude des paiements et les maîtriser.
- Nous avons examiné les procédures nationales et régionales établies pour repérer, recouvrer et remettre les trop-payés afin de déterminer si elles répondent aux exigences de la loi et des politiques applicables.
- Enfin, nous avons examiné l'information sur le rendement et les rapports au Parlement.

Nous n'avons pas examiné la récupération des prestations de la SV versées aux bénéficiaires à revenu élevé. L'Agence du revenu du Canada gère cette activité.

Nous avons interrogé des fonctionnaires et examiné des documents à l'administration centrale de Ressources humaines et Développement social Canada et de Service Canada et également aux bureaux régionaux des deux organismes en Colombie-Britannique, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Ontario et au Québec. Les centres de traitement que nous avons visités versaient 47 p. 100 des prestations totales du Programme en 2004-2005.

D'autres organismes fédéraux contribuent à la gestion et à l'exécution du Programme. Nous avons donc examiné des documents et rencontré des responsables de l'Agence du revenu du Canada, de l'Agence des services frontaliers du Canada, de Statistique Canada et du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Nous avons aussi procédé à l'examen des dossiers pour constituer un échantillon représentatif de demandes de prestations de la SV afin d'établir si les agents de prestation des services de Ressources humaines et Développement social Canada et de Service Canada avaient appliqué les procédures requises de validation des documents et de vérification de l'admissibilité des bénéficiaires. Nous avons sélectionné aléatoirement 400 demandes de prestations du Programme de la SV sur un total de 73 769 demandes traitées entre avril et juin 2005. L'échantillon était stratifié et non proportionnel. Les estimations de la population mentionnées dans la présente vérification ont été pondérées de manière à refléter comme il se doit la répartition de la population nationale.

Nous avons analysé les rapports de traitement internes et les données sur les trop-payés de Service Canada et sollicité certaines données produites par les systèmes de la SV et du Régime de pensions du Canada. Notre objectif consistait à identifier les populations de bénéficiaires dont le profil présentait un plus grand risque d'erreur de paiement.

### **Critères**

Notre vérification était fondée sur les critères suivants :

- Ressources humaines et Développement social Canada dispose d'une information fiable sur les coûts et l'efficacité des mesures visant à augmenter le nombre d'inscriptions;
- L'information sur les prestations du Programme est facile à trouver, et les modes de diffusion de l'information répondent aux besoins des bénéficiaires;
- Les bénéficiaires reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit, et les moyens utilisés sont accessibles et pratiques;
- Ressources humaines et Développement social Canada cerne et atténue les risques qui pèsent sur l'intégrité des prestations du Programme;
- Les prestations du Programme sont payées conformément à la loi et aux politiques applicables;
- Les trop-payés sont repérés, consignés en dossier et recouvrés conformément à la loi et aux politiques applicables;
- Les trop-payés sont radiés ou remis conformément à la loi et aux politiques applicables;
- L'information sur le rendement est recueillie et utilisée pour détecter d'avance les problèmes en ce qui touche tous les principaux aspects des services aux bénéficiaires, l'exactitude des paiements et la gestion des trop-payés.

### **Achèvement des travaux de vérification**

Les travaux de vérification pour ce chapitre étaient en grande partie terminés le 31 octobre 2005. La validation de l'information sur les événements postérieurs était en grande partie terminée le 31 août 2006.

### **Équipe de la vérification**

Vérificatrice générale adjointe : Nancy Cheng

Directeurs principaux : John Hitchinson et Sylvain Ricard

Directeur : Nicholas Swales

Lucie Cardinal

Benoît Lalonde

Marc Legrand

Jennifer McLeod

Annie Thériault

Robert Torok-Apro

Pour obtenir de l'information, veuillez joindre le service des Communications en composant le 613 995-3708 ou le 1 888 761-5953 (sans frais).

## Annexe Tableau des recommandations

Les recommandations formulées au chapitre 6 sont présentées ici sous forme de tableau. Le numéro du paragraphe où se trouve la recommandation apparaît en début de ligne. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse des organisations
<b>Établissement du montant des prestations</b>	
<p><b>6.39</b> Service Canada devrait instaurer un système national d'examen de la qualité pour les demandes de prestations dans le cadre du Programme de la SV, qui viserait tous les types de demandes et les activités de traitement clés. (6.28-6.38)</p>	<p><b>Réponse de Service Canada.</b> Dans le contexte de l'adoption d'approches communes à l'échelle de Service Canada, la tenue d'une évaluation de base des processus d'examen de la qualité est en cours. On lancera en 2006-2007 un programme national d'examen de la qualité.</p>
<p><b>6.40</b> Service Canada devrait instaurer un système national d'examen de la qualité pour les demandes de prestations dans le cadre du Programme de la SV, qui viserait tous les types de demandes et les activités de traitement clés. (6.28-6.38)</p>	<p><b>Réponse de Service Canada.</b> Le système national d'examen de la qualité, qui sera lancé en 2006-2007, comprendra des procédures normalisées à l'intention des centres de traitement régionaux.</p>
<p><b>6.46</b> Service Canada devrait revoir ses méthodes pour évaluer l'admissibilité continue des prestataires et veiller à ce que les mesures nécessaires soient appliquées de manière uniforme dans tous les centres de traitement. (6.41-6.45)</p>	<p><b>Réponse de Service Canada.</b> Nous procédons actuellement à la révision et à la diffusion d'outils nationaux qui favoriseront l'adoption d'approches nationales cohérentes et uniformes en matière de prestation de services. Dans le cadre des efforts déployés à cette fin, Service Canada veillera à la mise en place de procédures communes en ce qui concerne les feuillets retournés ainsi que les personnes absentes du pays et qui y ont résidé durant moins de 20 ans.</p>

Recommandation	Réponse des organisations
<p><b>Gestion des trop-payés</b></p> <p><b>6.71</b> Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada devraient prendre des mesures pour améliorer la gestion des trop-payés. Ils devraient notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regrouper et analyser l'information sur les trop-payés et les mesures de recouvrement et y donner suite;</li> <li>• Terminer l'examen de leur politique sur les trop-payés et veiller à ce qu'elle soit appliquée de façon uniforme;</li> <li>• Se conformer aux exigences de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> relativement à l'imputation d'intérêts sur les trop-payés non réglés;</li> <li>• Mettre la dernière main aux politiques et aux procédures afin de permettre la mise en application des dispositions sur les pénalités de la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i>. (6.60-6.70)</li> </ul>	<p><b>Réponse de Ressources humaines et Développement social Canada et de Service Canada.</b> On instaure actuellement des mesures visant à faire en sorte que le processus de gestion de l'information sur les trop-payés soit rigoureux et réponde aux exigences en matière de reddition de comptes. Pour ce faire, on aura recours aux systèmes existants, avec fonctions de contrôle intégrées, jusqu'au transfert des données du Programme de la sécurité de la vieillesse dans le Système ministériel des comptes débiteurs.</p> <p>Ressources humaines et Développement social Canada est conscient de la nécessité de réviser sa politique sur les trop-payés et d'y intégrer les nouvelles exigences légales. De plus, on révisera la politique au besoin pour assurer l'uniformité de son application. À cela s'ajouteront des séances où l'on examinera la politique avec les secteurs concernés en vue de favoriser une compréhension commune du sujet. L'ébauche de la nouvelle politique devrait être terminée d'ici la fin de l'exercice 2006-2007.</p> <p>Le Ministère veut modifier la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i> le plus rapidement possible, de sorte qu'elle soit conforme aux exigences de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>. Étant donné les ressources financières limitées de la plupart des prestataires, le Ministère est d'avis que les programmes de pension de l'État ne devraient pas être soumis à l'exigence selon laquelle il faut percevoir de l'intérêt sur les trop-payés, sauf s'il y a eu fraude ou fausse représentation. Ressources humaines et développement social Canada a dressé la liste des mesures législatives qui pourraient être mises en œuvre à l'automne 2006. Ces mesures prévoient notamment une modification à la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i>. Cette modification accorderait le pouvoir de réglementation requis pour exclure, dans certaines circonstances, l'imputation d'intérêts sur les trop-payés non réglés.</p>

Recommandation	Réponse des organisations
	<p>Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada prendront également les mesures nécessaires pour mettre au point les politiques et les procédures appropriées afin de permettre la mise en application des dispositions sur les pénalités le plus tôt possible. Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada reconnaissent la nécessité de mettre en application les dispositions de la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i> dans le cas d'omission volontaire ou de déclaration trompeuse. Les articles actuels de la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i> portant sur les pénalités, qui ne sont pas encore en vigueur, comportent des dispositions qui pourraient créer des complications d'ordre administratif. Les deux organismes examinent actuellement ces articles et demanderont des modifications législatives le plus tôt possible.</p>



# Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes — Novembre 2006

## Table des matières principale

### Questions d'une importance particulière — 2006

#### Points saillants — Chapitres 1 à 12

#### Annexes

### Le système de gestion des dépenses du gouvernement fédéral : tour d'horizon

- |                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Chapitre 1</b>  | Le système de gestion des dépenses au centre du gouvernement  |
| <b>Chapitre 2</b>  | Le système de gestion des dépenses dans les ministères  |
| <b>Chapitre 3</b>  | Les grands projets de technologies de l'information   |
| <b>Chapitre 4</b>  | La bonne conduite des affaires publiques : les organismes de sécurité publique et de protection civile                                      |
| <b>Chapitre 5</b>  | La réinstallation des membres des Forces canadiennes, de la GRC et de la fonction publique fédérale   |
| <b>Chapitre 6</b>  | La Sécurité de la vieillesse — Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada   |
| <b>Chapitre 7</b>  | La participation du gouvernement fédéral au processus des traités de la Colombie-Britannique — Affaires indiennes et du Nord Canada         |
| <b>Chapitre 8</b>  | L'affectation des fonds aux programmes de réglementation — Santé Canada   |
| <b>Chapitre 9</b>  | L'administration des régimes de retraite et d'assurances — Gendarmerie royale du Canada   |
| <b>Chapitre 10</b> | L'attribution et la gestion d'un contrat relatif aux services de santé — Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et Santé Canada |
| <b>Chapitre 11</b> | La protection des fonds publics — Bureau de l'enquêteur correctionnel   |
| <b>Chapitre 12</b> | Le rôle des membres du conseil d'administration nommés par le gouvernement fédéral — Technologies du développement durable Canada           |

