

Chapitre

1

Développement des ressources
humaines Canada

L'intégrité du numéro d'assurance sociale

Les travaux de vérification dont traite ce chapitre ont été menés conformément au mandat législatif, aux politiques et aux méthodes du Bureau du vérificateur général du Canada. Ces politiques et méthodes respectent les normes recommandées par l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

Table des matières

Message principal	1
Introduction	3
Qu'est-ce que le numéro d'assurance sociale?	3
Qui s'occupe de l'administration du NAS?	3
Pourquoi l'intégrité du numéro d'assurance sociale est-elle importante?	5
Nos constatations en 1998	7
Que s'est-il passé depuis 1998?	8
Objet de la vérification	9
Observations et recommandations	9
Fonction et importance du NAS	9
Le NAS à l'extérieur du gouvernement fédéral	9
Les problèmes liés à l'utilisation du NAS	11
L'intégrité du processus d'attribution des NAS	12
La demande de NAS	12
Attribution des NAS sans contrôle approprié	12
Le personnel manque de formation, d'outils et d'information	15
Contrôle insuffisant des NAS attribués aux demandeurs qui ne sont ni des citoyens canadiens ni des résidents permanents	15
L'intégrité du Registre d'assurance sociale	18
Mesures prises à ce jour	19
L'information du Registre d'assurance sociale pourrait être améliorée davantage	20
Examen des dossiers inactifs	20
Les problèmes liés à l'intégrité des renseignements persistent	21
DRHC devrait rendre compte plus clairement des améliorations touchant le Registre	22
Enquête sur les fraudes	23
Nécessité d'adopter une stratégie d'enquête et de contrôle fondée sur les risques	23
Les enquêteurs ne reçoivent pas de formation structurée ni d'outils appropriés	25
Conclusion	25
À propos de la vérification	28



Développement des ressources humaines Canada

L'intégrité du numéro d'assurance sociale

Vérificatrice générale adjointe : Maria Barrados
 Directeur principal : Peter Simeoni

Message principal

1.1 Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a tardé à donner suite à bon nombre des observations et recommandations découlant de la vérification de la gestion du numéro d'assurance sociale (NAS) que nous avons réalisée en 1998. En 2000, nous avons signalé que certaines améliorations avaient été apportées aux fichiers NAS et que le nombre d'enquêtes sur la fraude relative au NAS avait augmenté. En 2002, nous nous attendions à ce que les problèmes signalés en 1998 aient été réglés dans une large mesure. Nous avons plutôt constaté que les progrès réalisés au regard de certaines questions clés sont limités. Les lacunes constantes en ce qui a trait à l'attribution des NAS nous amènent à conclure que DRHC n'en a pas fait assez pour protéger ou renforcer l'intégrité du NAS.

QUESTIONS INITIALES	PROGRÈS	COTE*
<p>1.2 Dans les faits, le NAS était devenu un code d'identification national, contrairement à l'intention du gouvernement. Nous avons encouragé ce dernier à envisager le recours aux mesures législatives prévues de protection des renseignements personnels pour répondre aux préoccupations liées à l'utilisation du NAS à l'extérieur de l'administration fédérale.</p>	<p>Le gouvernement a réaffirmé sa politique selon laquelle le NAS était seulement un numéro de compte pour les programmes fédéraux autorisés. Pour aider à protéger les renseignements personnels (dont le NAS) à l'extérieur de l'administration fédérale, il procède à la mise en œuvre de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i>. Après en avoir examiné l'utilisation dans le secteur privé, DRHC s'est efforcé de sensibiliser le public à la façon dont le NAS devrait être utilisé.</p>	<p>PROGRÈS SATISFAISANTS</p>
<p>1.3 DRHC devait renforcer son processus d'attribution du NAS. Il devait également se pencher sur les risques liés à l'attribution de NAS sans date d'échéance à des personnes, telles que des visiteurs au Canada, qui souvent n'en ont besoin que de façon temporaire (série 900).</p>	<p>Depuis 1998, DRHC a très peu modifié son mode d'attribution des NAS (réguliers ou de la série 900). À notre avis, les politiques et pratiques de DRHC ne respectent pas l'esprit de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> et de son règlement d'application parce que le Ministère n'en fait pas assez pour dûment établir l'identité des demandeurs de NAS.</p> <p>Le Ministère dote le personnel de meilleurs outils de travail, bien que cela se fasse à un rythme lent. Il a récemment mené une étude sur son mode d'attribution des NAS; celle-ci doit servir de base au renforcement de l'intégrité du processus.</p>	

*Les cotes qui peuvent être attribuées sont les suivantes : mise en œuvre terminée, progrès satisfaisants, progrès limités, aucun progrès, recommandation rejetée, et statut indéterminé (voir « À propos de la vérification » pour plus de détails).

QUESTIONS INITIALES	PROGRÈS	COTE*
<p>1.4 DRHC devait porter la fiabilité et l'intégralité de sa base de données de fichiers NAS à un niveau approprié.</p>	<p>Des millions de fichiers NAS ont fait l'objet d'une contre-vérification d'après les données d'autres programmes de DRHC, mais des millions d'autres ne seront pas vérifiés. Pour les personnes de plus de 20 ans, le nombre de NAS utilisables dépasse de cinq millions le chiffre du recensement de Statistique Canada. DRHC estime qu'il y a peu de risques que 2,6 millions de ces NAS soient utilisés, puisqu'ils sont inactifs depuis quelque temps. Récemment, le Ministère a entrepris d'enquêter sur les activités mettant en cause les dossiers de NAS inactifs. Ceux-ci peuvent toujours servir de première étape pour accéder à d'autres programmes fédéraux.</p>	<p>PROGRÈS LIMITÉS</p>
<p>1.5 DRHC devait renforcer sa stratégie pour les enquêtes sur la fraude relative au NAS.</p>	<p>DRHC a accru le nombre d'enquêtes. Toutefois, celles-ci ne s'appuient pas sur un examen poussé des risques liés à l'attribution des NAS. Par ailleurs, le Ministère a commencé à fournir à son personnel de meilleurs outils et une meilleure formation.</p>	<p>PROGRÈS LIMITÉS</p>

*Les cotes qui peuvent être attribuées sont les suivantes : mise en œuvre terminée, progrès satisfaisants, progrès limités, aucun progrès, recommandation rejetée, et statut indéterminé (voir « À propos de la vérification » pour plus de détails).

Réaction de Développement des ressources humaines Canada. DRHC est d'accord avec nos recommandations et s'est engagé à prendre des mesures précises. DRHC demandera les pouvoirs d'annuler tout NAS qui n'aura pas été utilisé pendant une période de cinq ans, d'indiquer une date d'expiration sur les cartes de NAS des personnes qui ne sont ni citoyens canadiens, ni résidents permanents et de ne plus accepter les photocopies de documents d'identité comme preuves d'identité.

Réaction du Secrétariat du Conseil du Trésor. Le Secrétariat est d'accord avec notre recommandation le concernant.

Introduction

1.6 En 1998, nous avons procédé à la vérification de la gestion du numéro d'assurance sociale (NAS) et signalé plusieurs problèmes quant à la façon dont il était géré. Nous avons mené un suivi en 2000. En nous appuyant sur de récents travaux de vérification, nous présentons dans ce chapitre un rapport de situation sur les efforts déployés par le gouvernement pour améliorer l'intégrité du NAS.

Qu'est-ce que le numéro d'assurance sociale?

1.7 Le numéro d'assurance sociale a été créé en 1964 en tant que numéro d'identification de dossier pour le Régime de pensions du Canada, le Régime de rentes du Québec et les programmes d'assurance-emploi, appelés alors assurance-chômage. Conformément à l'actuelle *Loi sur l'assurance-emploi*, la Commission de l'assurance-emploi du Canada attribue « ...un numéro individuel utilisable comme numéro de dossier ou de compte ou pour le traitement des données. Ce numéro est le numéro d'assurance sociale de la personne... ». Le NAS est un numéro exclusif de neuf chiffres attribué à chaque particulier et l'on est en droit de n'avoir qu'un seul numéro à la fois.

1.8 Selon la politique actuelle du gouvernement, le NAS sert de numéro d'identification de dossier ou encore de numéro de compte pour des activités expressément autorisées (voir la pièce 1.1). La *Loi sur l'assurance-emploi* et son règlement d'application prévoient l'attribution d'un NAS uniquement après que l'identité et que le statut de citoyenneté du demandeur ont été établies.

Qui s'occupe de l'administration du NAS?

1.9 La Commission de l'assurance-emploi du Canada est désignée dans la *Loi* et le *Règlement sur l'assurance-emploi* comme l'organisme responsable de l'administration du NAS. Au nom de la Commission, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) attribue les NAS et tient le Registre d'assurance sociale, qui contient tous les renseignements pertinents au sujet des demandeurs de NAS. Le Conseil du Trésor est responsable de la politique sur le NAS, tandis qu'il incombe au Secrétariat du Conseil du Trésor d'élaborer les lignes directrices qui régissent la façon dont les ministères fédéraux le recueillent et l'utilisent. L'Agence des douanes et du revenu du Canada utilise le NAS pour l'application de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Le Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada vérifie si les organismes fédéraux respectent la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui régit la protection des renseignements au sujet des particuliers, dont le NAS. Par exemple, les ministères sont tenus d'informer le Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée de tout changement important dans leur utilisation courante d'informations personnelles, notamment tout nouvel usage ou toute nouvelle divulgation du NAS.

1.10 En 2001-2002, DRHC a affecté quelque 16,7 millions de dollars à l'administration du NAS et perçu près de 2 millions de dollars auprès des

personnes qui avaient demandé une carte d'assurance sociale de remplacement. Le Ministère a délivré en tout 1,2 million de cartes, ce qui englobe les nouvelles cartes et les cartes de remplacement.

Pièce 1.1 Utilisation du NAS par les secteurs public et privé

Secteur public	
Gouvernement fédéral – secteurs autorisés à utiliser le NAS selon la politique du Conseil du Trésor	
<p>Développement des ressources humaines Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> Bureau d'aide à l'adaptation des travailleurs Code canadien du travail <i>Loi canadienne sur les prêts aux étudiants</i> <i>Loi fédérale/Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants</i> <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> <i>Loi sur les prestations d'adaptation pour les travailleurs</i> Régime de pensions du Canada <i>Règlement sur la sécurité de la vieillesse</i> Subventions canadiennes pour l'épargne-études <p>Agence des douanes et du revenu du Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> Appels en matière d'impôt sur le revenu et décisions défavorables <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> <i>Loi sur la taxe d'accise (partie IX-TPS)</i> <i>Règlement concernant la Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt</i> <i>Règlement sur les demandes de versement au titre de la taxe d'accise sur l'essence et l'essence d'aviation</i> 	<p>Autres lois et programmes</p> <ul style="list-style-type: none"> Fichier dosimétrique national en ce qui concerne les radioexpositions professionnelles <i>Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales</i> <i>Loi électorale du Canada</i> <i>Loi sur la Commission canadienne du blé</i> <i>Loi sur la protection du revenu agricole</i> Programme d'aide au rétablissement des immigrants Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (Société canadienne d'hypothèques et de logement) Programme en matière d'assistance sociale et de développement économique (Affaires indiennes et du Nord Canada) Programmes sur le revenu et sur les soins de santé (Anciens Combattants) <i>Règlement sur les allocations aux anciens combattants</i>
Autres secteurs de compétence – certains secteurs utilisateurs	
<ul style="list-style-type: none"> Assurance-maladie Aide sociale Bien-être social Accidents du travail 	
Secteur privé	
<ul style="list-style-type: none"> Déclaration d'intérêts à l'Agence des douanes et du revenu du Canada (p. ex., banques, sociétés de fiducie, courtiers en valeurs mobilières) Identification aux fins de l'impôt sur le revenu Numéro de dossier d'employeur Identification du client (p. ex., adhésions à des clubs vidéo) Vérification de la solvabilité (p. ex., concessionnaires d'automobiles, grands magasins, compagnies de téléphone cellulaire, propriétaires) 	

Source : Statistique Canada et Secrétariat du Conseil du Trésor

Pourquoi l'intégrité du numéro d'assurance sociale est-elle importante?

1.11 Le NAS est nécessaire pour avoir accès aux programmes fédéraux. Pour plusieurs des programmes les plus importants du gouvernement fédéral, on utilise le numéro d'assurance sociale. En 2000-2001, le NAS servait de numéro de compte principal à quelque trois millions de demandes de prestations d'assurance-emploi se chiffrant à 9,5 milliards de dollars et de prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse s'élevant à 43,7 milliards de dollars. Les demandeurs de prestations prévues par ces programmes doivent avoir un NAS. En 1998, nous avons signalé que l'utilisation du NAS avait permis aux gestionnaires de divers programmes d'éviter ou de recouvrer les trop-payés et d'améliorer leur efficacité administrative, réalisant du coup des économies considérables.

1.12 Utilisation répandue du numéro d'assurance sociale à l'extérieur du gouvernement fédéral. L'utilisation du NAS dans le secteur privé a commencé lorsque le gouvernement en a fait un code d'identification personnel aux fins de l'impôt sur le revenu, en 1967. Depuis, la *Loi de l'impôt sur le revenu* a fait l'objet de plusieurs modifications ayant pour effet d'obliger divers organismes publics à recueillir le numéro d'assurance sociale d'un particulier dans le cadre de leurs transactions. Elles ont eu aussi pour effet d'imposer la même exigence à des organismes privés, tels que les compagnies d'assurance et les institutions financières. Divers documents que nous avons examinés ont également indiqué que les provinces et les municipalités utilisent le NAS pour l'administration de l'aide sociale et d'autres programmes. En bref, beaucoup d'organismes recueillent le NAS des Canadiens, puis conservent cette information.

1.13 L'utilisation répandue du NAS à de nombreuses fins différentes lui donne une valeur qui nécessite d'associer le NAS uniquement à son titulaire authentique. Autrement, les prestations gouvernementales, les remboursements d'impôt ou le crédit bancaire risquent d'aller à la mauvaise personne.

1.14 Risques de fraude touchant le NAS. Selon DRHC, entre 1964 et 1976, près de 19 millions de NAS ont été attribués sans que les demandeurs soient tenus de fournir une preuve d'identité. En 1976, le gouvernement a commencé à exiger que les nouveaux demandeurs et les titulaires de carte demandant une carte de remplacement fournissent des documents tels qu'un certificat de naissance pour prouver leur identité. Compte tenu de considérations liées au coût, le gouvernement a décidé dès lors de ne pas obliger les 19 millions de personnes ayant déjà un NAS à se réinscrire en présentant une preuve d'identité.

1.15 Selon DRHC, les exigences en matière de preuve d'identité établies en 1976 ne suffisent plus. Avec les nouvelles technologies, il est relativement facile de contrefaire des documents d'identité tels qu'un certificat de naissance. À l'occasion, DRHC reçoit de la Gendarmerie royale du Canada, d'autres corps policiers et de ses propres enquêteurs de l'assurance-emploi des rapports qui illustrent à quel point il est facile de commettre une fraude et

d'obtenir illégalement un NAS. De plus, la carte d'assurance sociale plastifiée peut servir de document d'identité, bien qu'elle ne comporte aucune caractéristique de sécurité moderne et qu'il soit facile de la contrefaire. On peut se procurer toute une brochette de faux documents dans Internet, y compris des certificats de naissance. On peut également y trouver la formule permettant de créer un faux NAS qui ressemblera à un numéro valide.

1.16 Répercussions de la fraude touchant le NAS. En 1998, nous avons fait remarquer que l'obtention frauduleuse d'un NAS peut faire partie de l'établissement d'une fausse identité et constituer l'étape initiale de stratagèmes visant à obtenir de façon frauduleuse du crédit ou des services gouvernementaux ou à se soustraire à l'impôt.

1.17 Tant au Canada qu'aux États-Unis, la fraude identitaire est une préoccupation croissante. Le NAS et son équivalent américain, le numéro de sécurité sociale, peuvent jouer un rôle important dans ce genre de crime. Les autorités américaines signalent que le numéro de sécurité sociale, la date de naissance et le nom de jeune fille de la mère sont au nombre des identificateurs personnels souvent utilisés pour commettre un vaste éventail de fraudes identitaires. Celles-ci servent elles-mêmes de tremplins vers des crimes beaucoup plus graves.

1.18 Le Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale signale que l'usurpation d'identité constitue l'une de ses trois principales préoccupations. Equifax Canada Inc., une agence d'évaluation du crédit commercial et à la consommation, signale que les incidents de vols d'identité dont elle s'est occupée ont augmenté, passant de 4 000 cas en 1998 à plus de 12 000 en 2001. La Commission fédérale du commerce des États-Unis a signalé qu'en 2001, elle a traité plus de 86 000 rapports de personnes victimes de fraude identitaire. Dans un récent rapport présenté au Congrès, le General Accounting Office a conclu que la fréquence et le coût de l'usurpation d'identité aux États-Unis semblent progresser.

1.19 Selon DRHC, l'utilisation élargie du NAS par d'autres ordres de gouvernement et d'autres institutions a non seulement accru les risques de fraude concernant le NAS, mais elle en a également étendu les répercussions. Ainsi, dès qu'une personne établit une fausse identité qui comporte un NAS obtenu frauduleusement auprès de DRHC, cette identité peut servir à accéder aux programmes sociaux fédéraux et provinciaux, à frauder les banques et à faire de fausses déclarations de revenus à l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Comme il est mentionné dans le site Web du Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, un NAS valide peut également servir à usurper une identité réelle. Il est possible d'utiliser le NAS d'un tiers conjointement avec d'autres renseignements personnels pour demander une carte de crédit, ouvrir un compte de banque et louer des véhicules, du matériel ou un logement au nom de cette personne, en laissant la victime responsable des factures, des frais, des chèques sans provision et des taxes. La pièce 1.2 présente des exemples récents de types de délits dans lesquels le NAS était impliqué.

Pièce 1.2 Délits mettant en cause le numéro d'assurance sociale

Bien que certains problèmes échappent au contrôle du gouvernement fédéral, les délits mettant en cause le NAS posent problème.

Fraude identitaire

- Un nouvel arrivant au Canada a demandé le statut de réfugié, qui lui a été refusé. Il a commencé à travailler illégalement et a par la suite présenté une demande de prestations d'assurance-emploi en utilisant la carte d'assurance sociale de son fils. Sa conjointe de fait travaillait aussi illégalement en se servant du NAS de leur fille; son frère commettait le même délit en utilisant le NAS de son propre fils.
- Un individu s'est fait prendre à fabriquer de faux documents et à les utiliser pour changer d'identité. Au moment de son arrestation, il avait en sa possession diverses cartes frauduleuses, dont des cartes d'assurance sociale portant divers noms. Les faux documents lui avaient permis de modifier les numéros d'identification personnels de ses victimes pour avoir accès à leurs marges de crédit, à leurs comptes de cartes de crédit, de même qu'à leurs comptes de banque. En utilisant des procédés semblables, il a réussi à extorquer des milliers de dollars des comptes de banque de deux victimes.

Source : Développement des ressources humaines Canada

Nos constatations en 1998

1.20 Il est ressorti de la vérification que nous avons réalisée en 1998 que le NAS était devenu un code d'identification numérique commun, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement fédéral, pour un large éventail de prestations et de transactions relatives au revenu. Nous avons signalé plusieurs lacunes concernant l'administration du NAS, dont les suivantes :

- Les renseignements détenus par DRHC sur les titulaires de NAS, en particulier sur les naissances et les décès, n'étaient pas toujours complets ni exacts.
- Les procédures de demande de NAS ne suffisaient pas à assurer la protection contre la fraude et les abus. On n'avait pas demandé aux millions de titulaires de NAS qui s'étaient inscrits avant la mise en place du programme de preuve d'identité, en 1976, de fournir des documents attestant leur identité, ce qui accroissait le risque de fausses représentations.
- Les provinces et les institutions financières étaient tenues, en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et du règlement afférent, de recueillir le NAS à des fins d'impôt, mais elles ne pouvaient pas vérifier les numéros d'assurance sociale fournis par leurs clients.
- Les erreurs portant sur le NAS, les abus et la mauvaise utilisation touchaient de nombreux programmes fédéraux et provinciaux et le secteur privé. Dans l'ensemble, les répercussions ont peut-être été considérables.
- DRHC ne consacrait que très peu d'efforts aux enquêtes sur la fraude et les abus concernant le NAS. Les peines étaient minimes et n'avaient pas d'effets dissuasifs réels.

- L'utilisation du NAS n'était pas réglementée dans le secteur privé, sauf au Québec. Ce numéro pouvait donc servir à enfreindre la protection des renseignements personnels et à usurper l'identité.

1.21 Nous soutenions dans notre rapport que le moment était venu d'examiner le rôle, les objectifs et l'utilisation actuels du NAS, compte tenu de sa fonction importante au gouvernement et dans la société. Le gouvernement devait établir clairement le niveau d'intégrité et de protection des renseignements personnels qu'on peut attendre du système.

Que s'est-il passé depuis 1998?

1.22 DRHC, l'Agence des douanes et du revenu du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, Industrie Canada et Justice Canada ont accepté nos observations et recommandations de 1998. Le Comité permanent des comptes publics et le Comité permanent du développement des ressources humaines ont par la suite tenu des audiences et présenté des rapports sur le NAS à la Chambre des communes. Les deux comités ont essentiellement appuyé nos recommandations.

1.23 DRHC a mis sur pied cinq groupes de travail chargés de donner suite à nos recommandations visant une meilleure gestion du NAS. Ces groupes étaient formés de représentants des ministères concernés par le programme du NAS : DRHC, l'Agence des douanes et du revenu du Canada ainsi que Citoyenneté et Immigration Canada. Les groupes de travail ont fait rapport à DRHC en février 2000.

1.24 Selon les résultats de notre suivi publiés en décembre 2000, DRHC avait pris plusieurs mesures destinées à améliorer l'intégrité des données du Registre d'assurance sociale; il avait augmenté le nombre d'enquêtes sur le NAS et mis en œuvre d'autres initiatives donnant suite à quelques-unes de nos recommandations de 1998. Nous avons indiqué qu'une étude prévue par le gouvernement sur les incidences et l'utilisation du NAS fournirait des renseignements essentiels qui aideraient le gouvernement et les parlementaires à prendre des décisions judicieuses sur l'avenir du NAS, l'à-propos d'en limiter l'utilisation, le couplage des données et la protection de la vie privée.

1.25 En 2001, au début de l'automne, DRHC a présenté au Conseil du Trésor un plan d'amélioration de la gestion du NAS. Le Ministère a avisé le Conseil du Trésor que, à moins d'un important nouvel apport de fonds, il serait incapable d'améliorer dans une mesure acceptable le niveau d'intégrité des données du Registre d'assurance sociale, d'évaluer l'efficacité des politiques en vigueur sur le NAS, de resserrer ses exigences en matière de preuve d'identité, d'augmenter le nombre d'enquêtes sur le NAS, ou d'entreprendre une campagne nationale de sensibilisation du public. Selon DRHC, le nouvel apport de fonds qu'il a reçu par la suite n'était pas suffisant pour lui permettre de réaliser ces activités. Il n'a pas réaffecté ses ressources en vue de les financer.

Objet de la vérification

1.26 L'objectif de notre vérification était de déterminer si le gouvernement a protégé et renforcé l'intégrité du numéro d'assurance sociale. Nous avons examiné les mesures qu'il a prises relativement aux préoccupations clés que nous avons soulevées en 1998 et à celles du Comité permanent des comptes publics et du Comité permanent du développement des ressources humaines. La section « À propos de la vérification » présentée à la fin du chapitre renferme plus de précisions à ce sujet.

Observations et recommandations

Fonction et importance du NAS

Le NAS à l'extérieur du gouvernement fédéral

1.27 En décembre 1999, en réponse à une recommandation du Comité permanent du développement des ressources humaines, DRHC a présenté un rapport confirmant que le NAS avait pour fonction principale de servir de numéro de dossier pour l'administration de programmes fédéraux autorisés. Le gouvernement a rejeté l'idée de légiférer pour en restreindre l'utilisation à l'extérieur de l'administration fédérale. Toutefois, il était conscient que les citoyens se préoccupaient de la protection des renseignements personnels, y compris du NAS, dans le secteur privé. En conséquence, le gouvernement a adopté la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

1.28 Cette *Loi* confère aux Canadiens, entre autres, le droit à la protection de leurs renseignements personnels dans le secteur privé. Elle énonce les principes régissant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels. Elle établit un cadre officiel de règlement des plaintes d'atteinte présumée à ces principes. La *Loi*, qui ne sera pas entièrement mise en œuvre avant 2004, ne traite pas expressément du NAS, mais celui-ci entre dans la définition des renseignements personnels. Selon la *Loi*, une organisation est tenue d'expliquer pourquoi elle doit recueillir des renseignements personnels et d'obtenir le consentement de la personne visée pour les utiliser. Cette exigence pourrait servir à limiter l'utilisation du NAS. Toutefois, la *Loi* n'en interdit pas l'utilisation à l'extérieur du gouvernement fédéral.

1.29 DRHC a demandé à Statistique Canada d'étudier dans quelle mesure le NAS est utilisé dans le secteur privé, mais il n'en a pas étudié l'utilisation dans le secteur bénévole ou le secteur public des provinces et des territoires. Statistique Canada a conclu de cette étude, publiée en février 2001, que les NAS étaient recueillis auprès des employés et des clients à de multiples fins. Voici ce qu'elle a révélé :

- 94 p. 100 des employeurs demandent le NAS lors de l'embauche;
- 86 p. 100 des employeurs ne connaissent pas leurs obligations en ce qui a trait aux NAS de la série 900 (attribués aux demandeurs qui ne sont ni des citoyens canadiens ni des résidents permanents et qui ne peuvent

travailler au Canada sans un permis de travail délivré par Citoyenneté et Immigration Canada);

- six pour cent de toutes les entreprises interrogées et 27 p. 100 des entreprises comptant plus de 250 employés se sont vu donner un faux NAS par des employés, bien que peu d'entre elles aient déclaré de pertes en conséquence;
- dix pour cent des entreprises interrogées utilisent le NAS en tant que numéro de dossier d'employé;
- 14 p. 100 de toutes les entreprises interrogées et 57 p. 100 des entreprises comptant plus de 250 employés utilisent le NAS pour identifier le dossier d'assurance et le dossier de pension de leurs employés;
- 19 p. 100 des entreprises interrogées communiquent les NAS à d'autres organismes tels que des compagnies d'assurance qui offrent une protection à leurs employés (seulement 5 p. 100 le font à la demande de l'employé);
- neuf pour cent des entreprises interrogées demandent le NAS de leurs clients et l'utilisent à diverses fins telles qu'une vérification de la solvabilité, une preuve d'identité et un numéro de dossier.

1.30 Afin de donner suite partiellement à ces résultats d'enquête, DRHC a entrepris un certain nombre d'activités visant à sensibiliser le public à l'importance du NAS. Toutefois, leur portée était limitée du fait qu'elles étaient surtout axées sur certains clients du Ministère, en particulier les bénéficiaires du Régime de pensions du Canada et les visiteurs aux bureaux locaux de DRHC. Le Ministère a également affiché de l'information sur son site Web. Il n'a pas pris d'autres mesures qui auraient permis de joindre un auditoire plus vaste, comme la diffusion de publicité dans les médias nationaux. DRHC n'a pas mesuré l'efficacité de la campagne de sensibilisation pour ce qui est de renseigner les particuliers, les employeurs et d'autres parties intéressées sur la façon d'utiliser le NAS et les circonstances dans lesquelles il peut être utilisé.

1.31 Recommandation. Développement des ressources humaines Canada devrait évaluer dans quelle mesure le public sait comment et quand le numéro d'assurance sociale peut être utilisé et déployer les efforts nécessaires pour sensibiliser le public.

Réponse de Développement des ressources humaines Canada. Comme le note la vérificatrice générale, DRHC a lancé en 2001 et 2002 une série de mesures de sensibilisation du public, notamment des brochures, des informations destinées aux clients et des modifications au message qui apparaît sur la carte d'assurance sociale. DRHC évaluera l'efficacité de ces mesures en 2002-2003. Les résultats de cette évaluation le guideront pour la prochaine étape de sensibilisation du public qui débutera en 2003-2004.

Les problèmes liés à l'utilisation du NAS

1.32 La politique du Conseil du Trésor, mise en oeuvre en 1989, tient compte de l'intention du gouvernement de restreindre l'utilisation du NAS par les institutions fédérales à certains programmes fiscaux, sociaux, de pensions et de prestations. La politique sur l'utilisation du NAS fait état des lois et des règlements qui en exigent l'utilisation ainsi que des programmes autorisés à utiliser le NAS. Le Secrétariat du Conseil du Trésor n'a pas mis à jour la politique régissant le NAS depuis 1989.

1.33 Bien que le NAS ait été étudié sous bien des angles depuis 1998, aucune évaluation n'a été faite de son utilisation dans le cadre des programmes fédéraux et de la mesure dans laquelle ces derniers s'appuient sur le NAS. À titre d'exemple, DRHC exige le NAS des demandeurs de prestations prévues par ses programmes importants. Toutefois, il n'est pas évident que le Ministère utilise le NAS simplement comme numéro de gestion du dossier d'un bénéficiaire ou qu'il s'en serve aussi pour aider à établir l'identité.

1.34 Bien que le gouvernement ait réaffirmé sa politique selon laquelle le NAS est simplement un numéro de dossier et ne constitue donc pas une forme d'identification, il n'a pas fourni aux ministères d'indication sur les façons acceptables d'identifier les bénéficiaires des programmes, sauf dans le cas des services en direct. L'identification en bonne et due forme des clients est un élément de contrôle fondamental de tout programme gouvernemental.

1.35 En 2000, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) s'est aperçu que le Fonds d'intégration pour personnes handicapées de DRHC utilisait le NAS sans l'autorisation du Conseil du Trésor. Le travail de suivi effectué par le Ministère et le Secrétariat a relevé que deux autres programmes d'aide à l'emploi de DRHC (les initiatives destinées à la jeunesse et les programmes pour Autochtones) utilisaient le NAS sans autorisation. Lors de notre vérification, le Ministère tâchait de remédier à la situation en travaillant étroitement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor. Il a reçu l'appui du Commissaire à la protection de la vie privée pour ce qui est d'utiliser le NAS dans l'administration de ces programmes.

1.36 Par suite des travaux qu'il a menés à DRHC, le Secrétariat a décidé d'examiner si les institutions fédérales respectent la politique qui régit l'utilisation du NAS. Il envisagera également de réviser cette politique et d'élaborer des lignes directrices à l'intention de toutes les institutions fédérales. Le Secrétariat s'attend à rendre compte des résultats de son examen au Conseil du Trésor d'ici juin 2003.

1.37 **Recommandation.** Développement des ressources humaines Canada devrait utiliser le NAS seulement dans les cas autorisés par le Conseil du Trésor.

Réponse de Développement des ressources humaines Canada. DRHC travaille de pair avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada pour ajouter les trois programmes auxquels la vérificatrice générale fait référence sur la liste des

usages autorisés. Cela permettra à DRHC de remplir son engagement, de s'y conformer pleinement et d'insister sur le fait que le NAS ne sert qu'à repérer les dossiers pour le gouvernement du Canada.

1.38 Recommandation. Dans son examen, le Secrétariat du Conseil du Trésor devrait étudier la façon dont les ministères utilisent le NAS et les raisons pour lesquelles ils le font.

Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor. Au cours de son examen, le Secrétariat du Conseil du Trésor examinera de très près les utilisations du NAS par les institutions fédérales et s'engagera à résoudre toutes questions relatives à la politique du Conseil du Trésor concernant l'utilisation du NAS.

L'intégrité du processus d'attribution des NAS

La demande de NAS

1.39 Afin d'obtenir un NAS, le demandeur se présente habituellement en personne à l'un des 320 centres de ressources humaines du Canada. Un représentant de DRHC vérifie si la demande est complète et il examine le document produit comme preuve d'identité et de statut au Canada. Le représentant consigne les renseignements pertinents du document ainsi présenté, puis il appose un timbre d'authentification et paraphe la demande. Ce timbre indique aux Services nationaux du Ministère à Bathurst au Nouveau-Brunswick (qui délivrent toutes les cartes d'assurance sociale) qu'un des 38 documents acceptables a été vu et que la demande est complète, exacte, lisible et valide. La demande est ensuite transmise aux Services nationaux à des fins d'examen et d'entrée dans le Registre d'assurance sociale, et la carte est délivrée. Le demandeur peut également l'envoyer directement par la poste aux Services nationaux, accompagnée d'un document original ou encore d'une photocopie certifiée conforme. Ce processus est illustré à la pièce 1.3.

1.40 Plus de 1,2 million de demandes sont traitées chaque année : à peu près 1 million de nouveaux NAS sont attribués et environ 200 000 cartes de remplacement sont délivrées. Depuis 1998, le Ministère a délivré plus de 3,7 millions de cartes, ce qui inclut les nouvelles cartes et les cartes de remplacement.

Attribution des NAS sans contrôle approprié

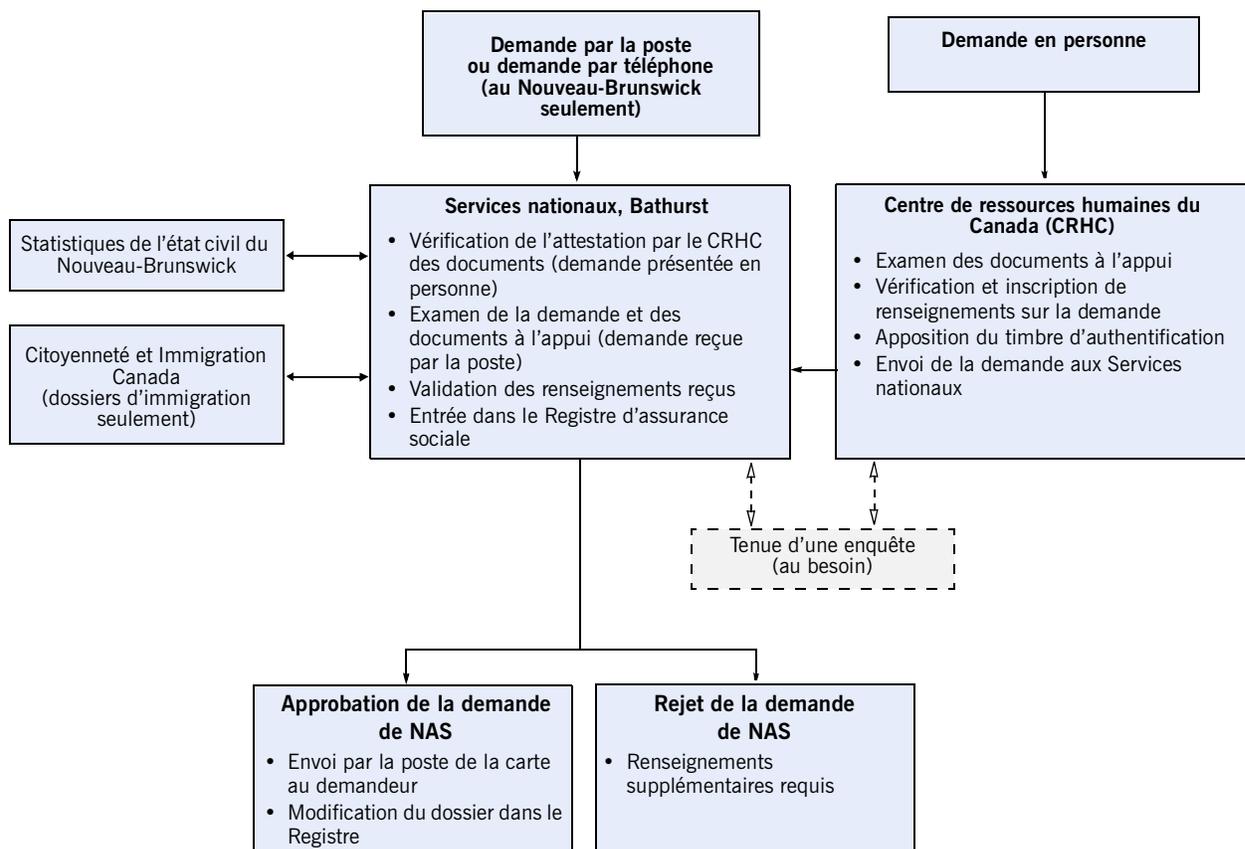
1.41 Nous nous attendions à ce que DRHC ait satisfait aux exigences de la *Loi* et du *Règlement sur l'assurance-emploi* en matière d'attribution des NAS et à ce qu'il ait renforcé ses contrôles relatifs aux NAS. Nous avons plutôt relevé de graves lacunes liées à leur attribution. À notre avis, DRHC n'en fait pas assez pour protéger l'intégrité du NAS.

1.42 Nous sommes d'opinion que les politiques et pratiques du Ministère ne respectent pas, à des égards importants, l'esprit de la *Loi sur l'assurance-emploi* et de son règlement d'application. Selon la *Loi*, la Commission de l'assurance-emploi du Canada est tenue d'identifier avec exactitude toutes les personnes à qui elle attribue un NAS. Le *Règlement sur l'assurance-emploi* stipule expressément que DRHC doit déterminer l'identité ainsi que le statut de

citoyenneté de tous les demandeurs de NAS. Toutefois, à l'heure actuelle, DRHC exige la présentation d'un seul document comme preuve d'identité aussi bien que de citoyenneté. Un grand nombre des 38 différents documents que DRHC accepte, tels que les certificats de naissance, ne peuvent être associés à la personne qui demande un NAS. Il se peut, par exemple, qu'un document indique la citoyenneté, mais qu'il ne comporte aucune photographie ni description du titulaire qui permettraient d'identifier le porteur du document comme étant le titulaire de droit. Selon nous, il faudrait exiger une preuve d'identité supplémentaire pour dûment établir l'identité. En conséquence, nous sommes d'avis que les politiques et pratiques de DRHC ne respectent pas l'esprit de la *Loi sur l'assurance-emploi* ni de son règlement d'application. Nous craignons donc que, pour la majorité des NAS attribués depuis 1998, l'identité et la citoyenneté du demandeur n'aient pas fait l'objet d'une vérification en bonne et due forme parce que, habituellement, une seule pièce d'identité ne peut attester les deux à la fois.

Pièce 1.3 Marche à suivre pour obtenir un NAS

Les demandes de NAS portent, entre autres, sur l'obtention d'un numéro d'assurance sociale, d'une carte de remplacement, ou d'un changement de nom ou de statut.



1.43 En 1998, nous avons constaté que bon nombre des documents que DRHC acceptait comportaient d'importantes limites. Nous avons recommandé au Ministère d'évaluer la fiabilité des documents d'identité utilisés à l'appui des demandes de NAS et de mettre en œuvre des mesures correctives s'il y avait lieu. Dans le cadre de la vérification que nous avons réalisée cette année, nous avons constaté que le Ministère avait fait peu pour renforcer son processus d'attribution des NAS et qu'il réexaminait toujours ses modalités relatives à la preuve d'identité et de citoyenneté. Il acceptait les baptistaires ou les certificats de naissance du Québec délivrés avant 1994, bien que le gouvernement du Québec lui ait demandé de ne plus les accepter parce que leur authenticité est difficile à valider et qu'ils pouvaient avoir été falsifiés. En outre, DRHC acceptait comme preuve d'identité et de citoyenneté d'autres documents à risque élevé de falsification, tels que les passeports canadiens expirés quel qu'en soit l'âge. Toutefois, au terme de notre vérification, DRHC a annoncé qu'il n'accepterait plus ces documents à compter d'août 2002, afin de resserrer les exigences relatives à la preuve d'identité.

1.44 Comme nous l'avons déjà fait remarquer, DRHC n'oblige pas les demandeurs à présenter uniquement des documents originaux; il accepte les photocopies qui ont été certifiées conformes par des gens exerçant un vaste éventail de professions. Le Ministère ne vérifie pas l'information auprès des gens ayant certifié les photocopies qu'il accepte. Il ne communique même pas avec un échantillon d'entre eux. À notre avis, les photocopies présentent un risque accru de falsification. En outre, l'acceptation de photocopies permet de contourner l'un des éléments de contrôle clés du traitement des demandes, soit la comparaison par le personnel de DRHC des documents présentés par les demandeurs avec une photographie de documents originaux et la description de leurs caractéristiques de sécurité.

1.45 Dans la plupart des cas, le Ministère n'a pas les moyens de communiquer avec l'autorité ayant délivré les documents pour en vérifier la validité. Les exceptions sont la vérification des documents d'immigration auprès de Citoyenneté et Immigration Canada et des certificats de naissance auprès de la Direction des statistiques de l'état civil du Ministère de la Santé et du Mieux-être du Nouveau-Brunswick — qui ensemble, représentent quelque 30 p. 100 des demandes traitées par DRHC. Ces vérifications de la validité du document ne permettent toutefois pas de confirmer que le porteur en est le titulaire authentique.

1.46 Par ailleurs, nous avons constaté que les politiques du Ministère sur l'attribution des NAS servent plus à satisfaire le demandeur qu'à protéger l'intégrité du processus de demande. Par exemple, le personnel de DRHC est invité à faire preuve de discrétion au moment de tenter de confirmer l'identité d'un demandeur qui présente des documents dont la validité est douteuse, au cas où ce dernier percevrait cette tentative comme du harcèlement. Qui plus est, les règles de DRHC sont floues à bien des égards et sont donc susceptibles d'être mal interprétées. Nous avons relevé des exemples d'énoncés contradictoires et d'instructions ambiguës.

1.47 Au cours de notre vérification, DRHC a terminé une étude visant à améliorer le processus d'attribution des NAS, tout en réduisant le temps de traitement. Le Ministère nous a laissé savoir qu'il compte s'appuyer sur les résultats de cette étude dans le cadre de la réforme prévue du processus.

Le personnel manque de formation, d'outils et d'information

1.48 Tout le personnel de DRHC devrait traiter les demandes de NAS de manière uniforme. Nous avons cependant constaté que les responsabilités, la formation, les outils et les renseignements relatifs à l'attribution des NAS varient énormément entre les bureaux locaux de DRHC. Il y a risque que l'attention accordée à une demande de NAS dépende du lieu où elle est présentée et de la personne qui la traite.

1.49 Il se peut que les responsabilités ne soient pas bien comprises. Ainsi, alors que la détection de la fraude incombe à tout le personnel, la plupart des employés de première ligne que nous avons interrogés ont dit qu'ils avaient tendance à se fier aux Services nationaux à Bathurst pour y voir. Or, dans le cas des demandes traitées initialement par les bureaux locaux de DRHC, les Services nationaux comptent sur le personnel local pour la détection de la fraude. De plus, malgré le taux de roulement élevé dans certains bureaux, aucune formation structurée n'est dispensée aux employés avant qu'ils commencent à traiter les demandes. Une formation assistée par ordinateur est accessible dans le réseau interne du Ministère. Cependant, nous avons observé dans les bureaux que nous avons visités que les nouveaux employés sont souvent contraints d'apprendre sur le tas.

1.50 DRHC a fait certains progrès pour ce qui est de doter le personnel d'outils de détection de la fraude. Par exemple, il a établi des indicateurs de risque que le personnel des bureaux locaux applique aux demandes qui arrivent. En outre, il a diffusé un guide renfermant des photos et une description des caractéristiques de sécurité des documents authentiques à des fins de comparaison avec les documents présentés par les demandeurs. Au début de 2002, il a fourni aux bureaux régionaux des lampes à rayonnement ultraviolet, utiles pour détecter les documents frauduleux, afin qu'elles soient distribuées à tous les bureaux locaux. Toutefois, lorsque nous avons visité les bureaux locaux, nous avons constaté que certains n'avaient pas obtenu les lampes et qu'en général, le personnel n'avait reçu aucune formation quant à leur utilisation.

Contrôle insuffisant des NAS attribués aux demandeurs qui ne sont ni des citoyens canadiens ni des résidents permanents

1.51 DRHC attribue aussi des NAS à des visiteurs de court séjour, à des demandeurs du statut de réfugié, à des travailleurs saisonniers et à des étudiants étrangers. On peut également attribuer un NAS aux citoyens d'autres pays, même s'ils ne sont ni des visiteurs ni des résidents du Canada. Ces numéros commencent par un « 9 », ce qui les distingue des NAS réguliers et indique que le porteur doit avoir un permis distinct pour travailler au Canada. Lorsque le titulaire d'un NAS de la série 900 se voit attribuer la citoyenneté canadienne ou qu'il devient résident permanent et fait la

demande d'un NAS régulier, DRHC annule le NAS de la série 900 et lui en attribue un régulier. Au fil des années, DRHC a attribué près de 1,6 million de NAS de la série 900. À la fin de 2001, le Registre d'assurance sociale affichait plus de 900 000 de ces NAS de la série 900 qui n'avaient pas encore été annulés.

1.52 Depuis notre vérification de 1998, le Ministère n'a aucunement modifié la façon dont il contrôle les NAS de la série 900. Nous avons constaté que, tout comme pour les NAS réguliers, DRHC ne prend pas les mesures appropriées pour établir l'identité des personnes qui demandent un NAS de la série 900. Il exige un seul document comme preuve d'identité aussi bien que de citoyenneté. Il accepte n'importe lequel d'un éventail de documents produits par le gouvernement du Canada (tels que les formulaires d'immigration) et par les gouvernements étrangers (tels que les passeports). Alors que les passeports prouvent aussi bien l'identité que la citoyenneté, ce n'est pas le cas de bien d'autres documents. De plus, le personnel n'a pas la formation ni les outils nécessaires pour vérifier la validité des documents délivrés par les gouvernements étrangers. Qui plus est, DRHC accepte des photocopies de ces documents, y compris des passeports étrangers. Il est plus difficile de détecter la fraude dans le cas de photocopies.

1.53 En outre, selon le *Règlement sur l'assurance-emploi*, DRHC est censé exiger des demandeurs de NAS de la série 900 qu'ils démontrent pourquoi ils doivent en obtenir un. Alors que certains documents d'identité et de citoyenneté que DRHC accepte (par exemple, un permis de travail au Canada) laissent entrevoir les raisons pour lesquelles la personne doit obtenir un NAS, la plupart indiquent seulement que la personne est autorisée à séjourner au Canada. Nous avons constaté que le Ministère n'oblige pas le personnel à veiller à ce que tous les demandeurs de NAS de la série 900 expliquent pourquoi il leur faut un NAS (voir l'étude de cas, ci-après). Depuis 1998, le nombre de NAS de la série 900 qui sont attribués chaque année est à la hausse. Selon DRHC, cette tendance est conforme aux changements que Citoyenneté et Immigration Canada signale dans la population des résidents temporaires et des demandeurs du statut de réfugié. En 2001, DRHC a attribué plus de 110 000 NAS de la série 900, soit 41 p. 100 de plus qu'en 1998.

Traitement des demandes de NAS de la série 900

Le cas que voici illustre les frustrations que vivent certains employés des centres de ressources humaines du Canada qui traitent les demandes de la série 900.

Un employé de première ligne dans une grande ville canadienne s'est mis à se demander pourquoi des visiteurs qui se trouvaient au Canada pour un court séjour demandaient et recevaient une carte d'assurance sociale. Malgré qu'il ait exprimé des inquiétudes à cet égard, il a reçu la directive de traiter ces demandes. Il l'a fait, mais les a présentées aux Services nationaux sans inclure le timbre d'authentification requis ou le numéro des documents soumis. Par ailleurs, il a fourni une photocopie du passeport et du timbre d'entrée pour chacune des demandes, dans l'espoir que cela inciterait les Services nationaux à rejeter celles-ci. Les Services nationaux ne les ont pas rejetées. Ils les ont approuvées et ont attribué des NAS à ces visiteurs au Canada.

1.54 Tout comme en 1998, les numéros et les cartes de la série 900 n'expirent pas. On suppose que la plupart de leurs titulaires ne séjournent que temporairement au pays, ou qu'ils obtiennent le statut de résident permanent et se voient attribuer un numéro régulier. Nous avons constaté au cours de notre vérification que plus de 60 p. 100 des NAS de la série 900 qui n'ont pas été annulés avaient été attribués il y a plus de cinq ans. Il est probable que les titulaires initiaux ont quitté le pays, mais il n'y a pas moyen de savoir ce qu'il est advenu de leurs cartes.

1.55 Recommandation. Développement des ressources humaines Canada devrait veiller à ce que ses politiques et pratiques respectent l'esprit de la *Loi sur l'assurance-emploi* et de son règlement d'application, selon lesquels il doit :

- déterminer l'identité et le statut de citoyenneté de tous les demandeurs de numéro d'assurance sociale;
- obtenir une preuve de la nécessité d'un numéro d'assurance sociale auprès des demandeurs qui ne sont ni des citoyens canadiens ni des résidents permanents.

1.56 Recommandation. Développement des ressources humaines Canada devrait, pour les NAS de la série 900, réexaminer ses objectifs ainsi que les risques connexes, et réviser sa politique et ses pratiques en conséquence.

1.57 Recommandation. Développement des ressources humaines Canada devrait améliorer l'intégrité du traitement des demandes de NAS.

En particulier, il devrait :

- évaluer la fiabilité des documents d'identité et de citoyenneté qu'il accepte à l'appui des demandes et mettre en œuvre des mesures correctives s'il y a lieu;
- faire des efforts raisonnables pour élaborer un moyen de vérifier la validité des documents d'identité et de citoyenneté auprès des autorités qui les ont délivrés;
- veiller à ce que le personnel reçoive la formation et les outils voulus pour se conformer à la *Loi sur l'assurance-emploi* et à son règlement d'application lors du traitement des demandes de numéro d'assurance sociale.

Réponse de Développement des ressources humaines Canada. DRHC mise sur des initiatives précédentes pour améliorer l'intégrité du processus d'émission de NAS afin qu'il réponde aux objectifs de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Le 1^{er} août 2002, quand il a cessé d'accepter les certificats de baptême des demandeurs nés au Québec, à Terre-Neuve et au Labrador, le Ministère a mis en vigueur une norme uniforme pour les demandeurs nés au Canada. DRHC poursuivra cette démarche en appliquant, dès le 1^{er} novembre 2002, sa décision de ne plus accepter de photocopies des documents d'identité comme preuves d'identité. Cela signifie que DRHC n'acceptera plus que des documents originaux pour prouver l'identité des demandeurs qui se sont présentés personnellement ou qui ont envoyé leur demande par la poste. Le Ministère accélérera la formation requise du personnel sur les politiques et les

procédures, y compris sur les nouvelles exigences en matière de preuve d'identité. Des initiatives comme l'utilisation des rayons ultraviolets pour examiner les documents originaux et une meilleure formation du personnel contribuent à accroître les mesures de sécurité.

En février 2002, le Ministère a étudié la façon de traiter les demandes de NAS et il songe à d'autres moyens de renforcer la preuve d'identité comme la mise en place d'un système de certification semblable à celui qui est utilisé pour le passeport canadien où l'on fait appel à un répondant; ou, encore l'exigence d'une pièce d'identité avec photo dans le processus de demande.

DRHC poursuivra les efforts qu'il déploie depuis 1998 pour avoir accès aux bases de données statistiques d'état civil des provinces et des territoires. Devant les préoccupations croissantes en matière de sécurité et de protection de la vie privée, il faut admettre que ces partenariats ne se créent pas du jour au lendemain. Finalement, comme c'est le cas actuellement au Nouveau-Brunswick, cela permettra au Ministère de vérifier directement, avec précision et de façon constante les informations sur la naissance fournies par les demandeurs de NAS nés au Canada auprès des autorités provinciales ou territoriales. DRHC travaille actuellement à un projet pilote avec la Colombie-Britannique pour vérifier l'information fournie sur les demandes de NAS avec la collaboration de l'organisme provincial chargé des statistiques de l'état civil.

DRHC a entrepris des démarches pour modifier le *Règlement sur l'assurance-emploi* afin d'améliorer la gestion des NAS demandés par des personnes qui ne sont ni citoyens canadiens, ni résidents permanents (série 900). Avec ce changement, ces NAS de la série 900 seront limités à une période de temps qui sera liée à la durée du séjour autorisé de la personne au Canada plutôt que valables de manière définitive. Ces cartes d'assurance sociale porteront la date d'expiration de ce numéro d'assurance sociale.

DRHC reconnaît également le besoin de régler la question des NAS de la série 900 en circulation. Dans un but de cohérence et après avoir obtenu l'approbation, les détenteurs actuels d'un NAS de la série 900 auront une période de temps raisonnable pour fournir une preuve d'identité acceptable et la preuve qu'ils ont besoin d'obtenir une nouvelle carte.

Le Ministère prévoit que ces mesures amélioreront beaucoup la sécurité générale et l'exactitude de la base de données des numéros d'assurance sociale.

L'intégrité du Registre d'assurance sociale

1.58 Le Registre d'assurance sociale est la base de données dans laquelle on inscrit les renseignements personnels fournis par les particuliers qui demandent un NAS. Il contient tous les NAS attribués jusqu'à maintenant et des renseignements personnels de base tels que le nom, la date de naissance, le nom du père et le nom de jeune fille de la mère. En 1998, nous avons signalé que l'intégrité du Registre était une préoccupation importante. Dans le cadre de cette vérification-ci, nous nous attendions à ce que DRHC ait répondu en grande partie à cette préoccupation et fait en sorte que les

renseignements figurant dans le Registre soient raisonnablement exacts et complets.

Mesures prises à ce jour

1.59 En 1998, nous avons recommandé à DRHC d'établir un plan visant à porter la fiabilité et l'intégralité du Registre à un niveau approprié. En 2002, nous avons constaté que le Ministère n'a pas mis en œuvre de stratégie intégrée destinée à améliorer l'intégrité des renseignements. Selon DRHC, il n'a pu, faute de financement adéquat, appliquer le plan d'amélioration qu'il avait initialement élaboré en réponse aux préoccupations que nous avons soulevées en 1998. À l'issue de notre vérification, il n'existait toujours pas de norme relative à la qualité des renseignements qui devraient figurer dans le Registre.

1.60 Néanmoins, DRHC a tenté d'améliorer l'information du Registre grâce à diverses initiatives. Ainsi, le Ministère a comparé les données du Registre à celles de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada de près de 10 millions de personnes et mis à jour en conséquence les renseignements personnels figurant dans le Registre. Notamment :

- au moins 3 millions de fichiers NAS pour lesquels DRHC n'avait jamais obtenu de preuve d'identité ont été vérifiés en fonction des dossiers du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse;
- on a ajouté à 101 000 enregistrements de NAS une indication selon laquelle le particulier était décédé;
- quelque 276 000 dates de naissance inexacts ont été corrigées.

1.61 Le Ministère a entrepris diverses initiatives en vue d'obtenir des renseignements plus exacts sur les décès. Depuis 1998, il a reçu plus de 4,8 millions d'avis de décès de différentes sources comme l'Agence des douanes et du revenu du Canada, et les programmes de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada.

1.62 Le Ministère a également mis en œuvre le système Télé-App NAS, qui permet aux clients du Nouveau-Brunswick de faire une demande de NAS par téléphone. Les renseignements qu'ils fournissent sont vérifiés en fonction de la base de données de la Direction des statistiques de l'état civil du Ministère de la Santé et du Mieux-être du Nouveau-Brunswick ou de la base de données d'immigration de Citoyenneté et Immigration Canada.

1.63 DRHC a intégré à son système certains indicateurs servant à détecter les demandes qui sont susceptibles d'être frauduleuses. Toutefois, il pourrait ajouter d'autres indicateurs d'activité inhabituelle, comme l'envoi de cartes d'assurance sociale à une case postale, le renvoi aux Services nationaux de cartes qui ne sont jamais réclamées, ou encore l'envoi de cartes multiples à la même adresse. Une étude spéciale réalisée par le Ministère en 2001 a révélé que, à plusieurs occasions, DRHC avait envoyé à une même adresse plus de 100 différentes cartes d'assurance sociale au cours d'une période d'un an. On a noté, entre autres, l'envoi de 225 différentes cartes à la même adresse. Parce que le Ministère ne fait aucun suivi de ce type d'activités, il n'a pas détecté

ces situations lors du traitement de ces demandes, pas plus qu'il n'a fait enquête à leur sujet par la suite.

L'information du Registre d'assurance sociale pourrait être améliorée davantage

1.64 L'une des principales difficultés que pose la tenue du Registre, c'est le fait que DRHC n'est pas informé de façon courante des naissances ou des changements de nom. Bien que DRHC reçoive des avis de décès de nombreuses sources, il indique que ces renseignements ne sont pas complets. L'intégrité du Registre serait renforcée si le Ministère avait accès aux statistiques provinciales et territoriales de l'état civil. Au cours de notre vérification, DRHC a amorcé des discussions à ce sujet avec le Conseil sur la statistique de l'état civil, un groupe consultatif intergouvernemental formé des chefs des divisions ou des bureaux des statistiques de l'état civil de toutes les administrations provinciales et territoriales et de la Division de la statistique de la santé de Statistique Canada. Le Conseil sert de tribune pour l'élaboration de méthodes communes de collecte des statistiques de l'état civil, pour l'échange de renseignements avec des tiers et pour la résolution de problèmes liés aux statistiques de l'état civil.

1.65 Toutefois, DRHC n'a pas cherché d'autres sources d'information qui permettraient d'améliorer le Registre. À titre d'exemple, il n'a pas établi d'accords officiels avec les ministères fédéraux qui délivrent des documents d'identité et de citoyenneté, tels que les cartes de citoyenneté et les passeports. Bien que DRHC compare les données mensuelles du Registre avec les données de la Sécurité de la vieillesse, il n'a pas encore fait de même avec celles du Régime de pensions du Canada ou du Régime de rentes du Québec. Au terme de notre vérification, DRHC tenait des discussions avec les responsables de ces programmes. Comme nous l'avons déjà mentionné, DRHC a fait des efforts pour améliorer les données du Registre sur les personnes décédées. Toutefois, bon nombre des avis de décès qu'il reçoit ne sont pas vérifiés en regard des statistiques provinciales ou territoriales de l'état civil.

Examen des dossiers inactifs

1.66 DRHC a classé plus de 3,2 millions de NAS comme inactifs après avoir obtenu, de l'Agence canadienne des douanes et du revenu du Canada, la preuve que ces NAS appartenaient à des personnes de plus de 23 ans qui n'avaient pas produit de déclaration de revenus, ou pour qui aucun revenu n'avait été déclaré entre 1993 et 1997.

1.67 On voulait ainsi expliquer l'écart qui existe entre le nombre de NAS et la taille de la population et signaler les dossiers de NAS qu'il faudrait assujettir à un examen minutieux si le Ministère devait recevoir une demande de carte de remplacement ou de toute autre modification. Toutefois, jusqu'en mai 2002, les Services nationaux traitaient les transactions relatives à des NAS inactifs sans faire enquête. Ils retiraient simplement l'indicateur de NAS inactif du dossier sans prendre de mesures spéciales pour s'assurer que la transaction était légitime.

1.68 En mai 2002, DRHC a entrepris d'enquêter de façon courante sur les transactions relatives aux NAS inactifs. Ces NAS inactifs peuvent toujours servir de première étape à l'obtention de prestations telles que les prestations d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse, puisque les administrateurs des programmes fédéraux qui utilisent les NAS ne sont pas informés de ceux qui sont inactifs. DRHC nous a avisés qu'il demande, en sus du NAS, d'autres renseignements pour établir l'admissibilité ou le droit aux prestations.

1.69 Le Ministère a relevé des problèmes liés à la mise en œuvre de l'examen des dossiers inactifs. Par exemple, les résultats ne comprenaient pas des NAS qui auraient dû être désignés comme inactifs : ils satisfaisaient effectivement aux critères de sélection. À notre avis, le repérage des NAS inactifs n'a guère permis jusqu'à maintenant de réduire l'écart qui existe entre le nombre de NAS utilisables et la taille de la population canadienne. Un NAS utilisable s'entend d'un NAS qui peut servir de numéro de compte dans les transactions avec le gouvernement fédéral et qui ne soulève ni préoccupation ni soupçon en soi.

Les problèmes liés à l'intégrité des renseignements persistent

1.70 Il existe encore d'importants écarts entre le nombre de NAS utilisables et les estimations du nombre de Canadiens âgés de plus de 20 ans établies par Statistique Canada. Bien que le Registre d'assurance sociale ne soit pas un recensement de la population canadienne et que le fait de le comparer au recensement de Statistique Canada pose certains problèmes, la question demeure : pourquoi y aurait-il des millions de NAS utilisables de plus que de Canadiens qui pourraient les utiliser?

1.71 Ces écarts nous préoccupent, tout comme c'était le cas en 1998. Malgré les efforts qu'a déployés DRHC pour améliorer les renseignements qu'il détient sur les titulaires de NAS, le Registre présente toujours d'importants écarts par rapport aux estimations de la population — des écarts qui ont augmenté au cours des quatre dernières années (voir la pièce 1.4). Bien que l'exclusion des NAS inactifs fasse passer ces écarts de 5 millions à 2,4 millions de NAS, nous les avons inclus dans la pièce puisqu'ils peuvent toujours servir de première étape à l'obtention de prestations fédérales. Selon le Ministère, il est peu probable que les NAS inactifs soient utilisés dans l'avenir.

1.72 Toutefois, même en soustrayant les NAS inactifs, l'écart de 2,4 millions demeure considérable. Le Ministère laisse entendre que ces NAS excédentaires représentent probablement des personnes qui ont quitté le pays (le plus souvent, des titulaires de NAS de la série 900), des décès dont DRHC n'a pas été avisé, des personnes ayant des NAS multiples, de même que des cas de fraude, ou encore ils pourraient refléter le contexte démographique au moment du recensement. À notre avis, DRHC doit expliquer à fond ces écarts.

1.73 Un autre problème que nous avons décelé au cours de notre vérification porte sur le nombre de NAS qui n'ont jamais été confirmés auprès

d'autres ministères ni appuyés d'une quelconque preuve d'identité. Ces NAS ont été attribués avant l'introduction en 1976 du programme de preuve d'identité. Le Registre compte plus de 8,3 millions de ces NAS utilisables. Il s'agit là d'une baisse importante par rapport à 1998. DRHC est parvenu à réduire ce nombre essentiellement en obtenant des renseignements des programmes du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. DRHC n'a pas l'intention de certifier les autres NAS systématiquement compte tenu des coûts et des inconvénients que cela occasionnerait aux titulaires, mais seulement en cas de nouvelle transaction. Cependant, DRHC compte être en mesure d'en certifier beaucoup plus si jamais on lui donne accès aux statistiques provinciales et territoriales de l'état civil ou à d'autres sources d'information officielles.

Pièce 1.4 Comparaison entre le Registre d'assurance sociale et les estimations de la population (Recensement de 2001)

Âge	NAS utilisables selon le Registre d'assurance sociale	Population estimative selon le recensement 2001 de Statistique Canada	Écarts
20 à 29	4 378 563	3 854 010	524 553
30 à 39	5 390 632	4 619 595	771 037
40 à 49	5 838 149	4 912 295	925 854
50 à 59	4 656 062	3 679 995	976 067
60 à 69	2 899 245	2 407 405	491 840
70 à 79	2 153 021	1 822 880	330 141
80 à 89	1 102 428	797 925	304 503
90 ans et plus	829 687	134 120	695 567
Total	27 247 787	22 228 225	5 019 562

Source : Développement des ressources humaines Canada et Statistique Canada

DRHC devrait rendre compte plus clairement des améliorations touchant le Registre

1.74 Nous craignons que DRHC ait signalé les améliorations apportées au Registre d'assurance sociale d'une manière qui puisse être mal interprétée.

1.75 Dans son *Rapport sur le rendement* de mars 2000, DRHC a indiqué avoir ramené à 800 000 l'écart qui existait entre le nombre de NAS et la population. Il est arrivé à ce chiffre en supposant que tous les titulaires de NAS inactifs étaient décédés ou qu'ils avaient quitté le pays, bien qu'il n'ait eu aucune preuve de l'une ou de l'autre de ces éventualités. De plus, le repérage des NAS inactifs fournissait simplement une explication possible d'une grande partie de l'écart entre les données du Registre et les estimations de la population à cette date. DRHC n'a pris aucune mesure pour

effectivement réduire ou éliminer l'écart. Les NAS inactifs pourraient encore être utilisés comme première étape en vue de l'obtention de prestations.

1.76 Dans sa réponse de décembre 1999 au Comité permanent du développement des ressources humaines, DRHC a laissé entendre que le repérage des NAS inactifs lui avait permis de réduire de 2,6 millions le nombre d'enregistrements de NAS non certifiés. À notre avis, il n'existe aucun lien entre les NAS inactifs et les NAS non certifiés. Les NAS inactifs sont ceux qui n'ont pas été utilisés depuis un certain temps, alors que les NAS non certifiés sont ceux pour lesquels les renseignements personnels n'ont pas été vérifiés. Le fait de déclarer qu'un NAS est inactif n'a pas pour effet de valider d'une façon ou d'une autre les renseignements personnels que DRHC tient au dossier.

1.77 Recommandation. Développement des ressources humaines Canada devrait se fixer des objectifs d'intégralité et de fiabilité pour le Registre d'assurance sociale et prendre les mesures voulues pour les atteindre.

Réponse de Développement des ressources humaines Canada. DRHC a apporté un grand nombre d'améliorations à sa base de données des NAS, le Registre d'assurance sociale, pour qu'il soit plus complet et plus fiable. Depuis 1998, DRHC a recensé l'exactitude de millions de dossiers de NAS. Le Ministère a également recensé 3,2 millions d'autres NAS qui n'ont pas été utilisés depuis au moins cinq ans, ce qui comprend 600 000 NAS de personnes décédées. Si une personne utilise l'un de ces numéros pour faire une demande d'assurance-emploi ou pour remplacer une carte d'assurance sociale, DRHC mène une enquête, comme il se doit.

En vue d'accroître la sécurité, DRHC prend des mesures pour modifier le *Règlement sur l'assurance-emploi* en vue d'annuler les NAS qui n'ont pas servi depuis cinq ans. Une fois qu'un NAS a été annulé, la personne devra fournir une preuve d'identité acceptable pour le réactiver.

Le Ministère a entamé un examen général du Registre d'assurance sociale. Cette étude aidera DRHC à fixer des objectifs pour l'intégrité du Registre, à définir des mesures et un échéancier pour les atteindre et à mettre en œuvre les autres modifications requises. Ce processus se terminera en avril 2003.

1.78 Recommandation. Développement des ressources humaines Canada devrait veiller à rendre compte, de manière claire et sans équivoque, des améliorations apportées à la qualité de l'information sur le NAS.

Réponse de Développement des ressources humaines Canada. DRHC convient que les rapports devraient être clairs et exacts. Le Ministère a déjà commencé à revoir sa façon de rédiger ses rapports pour que l'information soit aussi claire que possible.

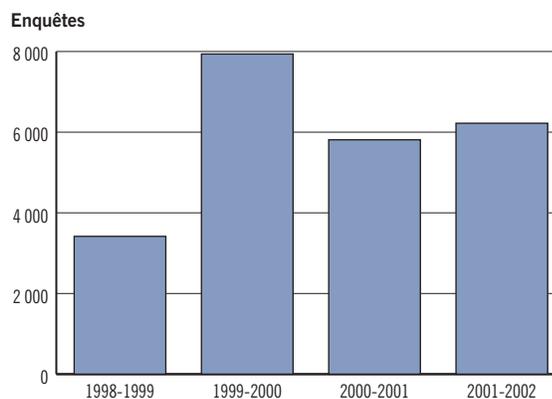
Enquête sur les fraudes

Nécessité d'adopter une stratégie d'enquête et de contrôle fondée sur les risques

1.79 Nous nous attendons à ce que DRHC mène ses enquêtes sur les fraudes en fonction des risques liés à l'attribution du NAS et de son utilisation par le gouvernement fédéral.

1.80 Nous avons plutôt constaté que DRHC n'a pas effectué d'analyse fondée sur les risques du programme de NAS, pas plus qu'il n'a tenté de déterminer l'étendue et la nature des fraudes relatives au NAS. Son niveau d'effort est essentiellement tributaire du nombre de NAS attribués, des ressources dont il dispose et d'un certain nombre d'indicateurs de risque particuliers. Quoique le nombre d'enquêtes sur le NAS ait progressé depuis 1998 (voir la pièce 1.5), il est incertain que les efforts aient été appropriés et axés sur les secteurs à risque élevé. De plus, comme les niveaux d'effort actuels découlent du financement supplémentaire que le Ministère a reçu, les enquêtes sur le NAS ne se poursuivront peut-être pas au même rythme dès que l'on y mettra fin en 2002-2003.

Pièce 1.5 Enquêtes réalisées par DRHC sur des fraudes présumées commises relativement au NAS



Source : Développement des ressources humaines Canada

1.81 En 1998, nous avons recommandé à DRHC de redéfinir ses indicateurs de rendement concernant les enquêtes sur le NAS afin de reconnaître leur importance non seulement pour le programme d'assurance-emploi, mais aussi pour les autres programmes fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux. En 2001-2002, DRHC a entrepris d'établir des objectifs et de faire le suivi sur le nombre d'enquêtes relativement au NAS menées par ses bureaux locaux. Cet indicateur de fréquence ne reflète pas la qualité ni les résultats de ces enquêtes. Toutefois, depuis 1998, le Service d'enquêtes sur le NAS revoit les résultats de la plupart des enquêtes pour s'assurer qu'elles sont complètes.

1.82 **Recommandation.** Dans le cas des enquêtes sur les fraudes relatives au NAS, Développement des ressources humaines Canada devrait adopter une stratégie axée sur les risques qui soit plus exhaustive.

Réponse de Développement des ressources humaines Canada. Dans le cadre de son approche en matière de gestion du risque, le Ministère a mis en oeuvre le Programme d'examen des demandes de NAS, un programme axé sur le risque qui aide à fixer les priorités d'enquête liées aux demandes de NAS. Le Ministère déterminera si le Programme peut être étendu afin d'établir les priorités pour d'autres enquêtes à ce sujet. Toute approche en

fonction du risque reconnaîtra que le Ministère doit travailler étroitement avec les fonctionnaires des gouvernements fédéral et provinciaux, les services de police, les employeurs et d'autres partenaires pour combattre les fraudes et les abus liés au NAS.

Les enquêteurs ne reçoivent pas de formation structurée ni d'outils appropriés

1.83 Dans le cadre de cette vérification, nous nous attendions à ce que les enquêteurs sur le NAS reçoivent plus de formation et de soutien qu'en 1998. Toutefois, nous avons constaté qu'il n'existait toujours pas de programme de formation officiel. Bien qu'ils puissent maintenant obtenir une certaine formation assistée par ordinateur, les enquêteurs nous ont informés qu'un enseignement en classe leur serait utile.

1.84 Nous nous attendions également à ce que les enquêteurs sur le NAS aient accès à des outils appropriés. Nous avons constaté qu'ils disposent de divers outils, notamment l'accès en direct à certaines bases de données, un guide renfermant des photographies et une description de documents originaux, de même que des lampes à rayonnement ultraviolet devant servir à détecter les documents frauduleux. Toutefois, comme nous l'avons constaté chez le personnel de première ligne, les enquêteurs de bon nombre des bureaux locaux que nous avons visités n'avaient pas encore reçu les lampes et certains n'avaient pas obtenu de formation en ce qui a trait à l'utilisation des outils.

1.85 **Recommandation.** Développement des ressources humaines Canada devrait veiller à ce que les enquêteurs bénéficient de la formation et des outils voulus.

Réponse de Développement des ressources humaines Canada. DRHC est d'accord avec cette recommandation. À cet effet, le Ministère a conçu un cours intégré sur les enquêtes relatives au numéro d'assurance sociale et sur la fraude en matière d'identité. La première séance de formation aura lieu à l'automne de 2002. Tous les bureaux de DRHC ont reçu des lampes à rayonnement ultraviolet ainsi que les instructions et la formation nécessaires pour repérer les documents frauduleux. Cette mesure vient s'ajouter à un guide régulièrement mis à jour sur les documents d'identité. Dorénavant, DRHC n'acceptera plus les photocopies certifiées comme preuve d'identité des personnes qui demandent un NAS en personne ou par la poste : cette mesure augmentera l'efficacité de ces outils.

Conclusion

1.86 L'utilisation du NAS est très répandue tant au sein qu'à l'extérieur du gouvernement fédéral. La carte d'assurance sociale figure parmi une poignée de documents d'identification personnels qui sont nécessaires pour fonctionner dans la société canadienne. Le NAS sert à plusieurs programmes importants de prestations fédérales et dans les transactions avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Il est fréquemment mais pas toujours utilisé

par les provinces, les villes et le secteur des services financiers. En outre, de nombreuses entreprises, semble-t-il, l'utilisent au moment d'offrir du crédit à leurs clients. Tous ces usages confèrent au NAS sa valeur.

1.87 Lorsque nous avons amorcé notre vérification, nous nous attendions à ce que les préoccupations soulevées en 1998 aient été en grande partie réglées. Nous concluons plutôt que DRHC n'en a pas fait assez pour protéger ou renforcer l'intégrité du NAS.

1.88 L'objectif de veiller à ce que les NAS soient attribués uniquement aux personnes admissibles continue de poser problème. La plupart des lacunes que nous avons relevées en 1998 quant au traitement des demandes n'ont pas été comblées. Nous sommes d'opinion que les politiques et pratiques du Ministère ne respectent pas, à des égards importants, l'esprit de la *Loi sur l'assurance-emploi* et de son règlement d'application. Nous craignons donc que, pour la majorité des NAS attribués depuis 1998, l'identité et la citoyenneté du demandeur n'aient pas fait l'objet d'une vérification en bonne et due forme parce que, habituellement, une seule pièce d'identité ne peut attester les deux à la fois.

1.89 Par ailleurs, l'intégrité du Registre d'assurance sociale demeure un problème constant. Bien que DRHC ait apporté un certain nombre d'améliorations après 1998, il reste plusieurs lacunes qu'il n'a pas dûment comblées. Le nombre de NAS utilisables pour les personnes de 20 ans et plus dépasse de 5 millions la taille de la population établie lors du recensement. Même si DRHC a désigné des millions de NAS comme étant inactifs, ces derniers pourraient encore donner accès aux programmes de prestations fédérales sans qu'une enquête soit lancée. Enfin, le Registre d'assurance sociale contient encore 8,3 millions de fichiers NAS qui n'ont jamais été vérifiés auprès d'autres ministères ni appuyés d'une quelconque preuve d'identité. Ces NAS sont toujours utilisables.

1.90 Depuis 1998, le Ministère a multiplié les enquêtes sur les fraudes relatives au NAS. Toutefois, il est difficile de juger si le nouveau degré d'effort est suffisant étant donné le peu de renseignements sur l'étendue de la fraude relative au NAS. Le Ministère n'a pas procédé à une analyse approfondie de risques qui servirait de base à ses efforts d'enquête.

Commentaires de Développement des ressources humaines. DRHC a pris l'engagement de remplir son rôle dans le cadre de la réponse du gouvernement du Canada à une sensibilisation accrue des Canadiennes et des Canadiens aux questions liées à la sécurité. Le Ministère reconnaît qu'aborder les questions liées à la sécurité touchant les documents d'identification personnelle constitue une priorité et y a donné suite en prenant des mesures qui appuient ses efforts continus à :

- s'assurer de l'attribution appropriée des numéros d'assurance sociale (NAS);
- améliorer l'intégrité de la principale base de données des NAS, c'est-à-dire le Registre d'assurance sociale;

- faire des recherches intensives sur les cas de fraude et d'utilisation du NAS à des fins abusives;
- mieux communiquer au public que le NAS est autorisé à titre d'identificateur de dossier uniquement pour des fins reliées au gouvernement du Canada, et comment protéger son NAS contre la fraude.

DRHC se charge de la gestion diligente du NAS. Depuis 1998, le Ministère a pris des mesures visant à améliorer la gestion du NAS de même que l'intégrité du Registre d'assurance sociale. Le Ministère souscrit aux recommandations du présent chapitre et, tel qu'indiqué dans ses réponses, prend des mesures immédiates dans le but de mettre en œuvre un certain nombre de projets clés. Ces mesures amélioreront ses politiques, ses processus ainsi que ses pratiques de gestion et d'administration du NAS. Nous continuerons à travailler de concert avec le Bureau du vérificateur général et d'autres partenaires à d'autres projets qui répondent entièrement aux recommandations du rapport de même qu'aux attentes des Canadiennes et des Canadiens.

À propos de la vérification

Objectifs

L'objectif de notre vérification était de déterminer si le gouvernement fédéral protégeait et renforçait l'intégrité du numéro d'assurance sociale (NAS). Nous avons évalué l'étendue des mesures qu'il a prises pour répondre aux préoccupations clés que nous avons soulevées lors de notre vérification de 1998 et à celles qu'ont soulevées le Comité permanent des comptes publics et le Comité permanent du développement des ressources humaines.

Étendue et approche

En nous appuyant sur les problèmes que nous avons relevés en 1998, nous avons évalué s'ils existaient toujours et s'ils demeuraient importants en 2002. Nous avons examiné quatre questions :

- La fonction et l'importance du NAS;
- l'intégrité des renseignements figurant dans le Registre d'assurance sociale;
- le contrôle exercé sur l'attribution des NAS et la délivrance des cartes d'assurance sociale;
- les efforts déployés pour combattre la fraude.

Nous avons mené notre vérification principalement à l'administration centrale de DRHC dans la région de la capitale nationale; à Bathurst et à Moncton, au Nouveau-Brunswick; dans les bureaux régionaux et locaux de DRHC; enfin, au Secrétariat du Conseil du Trésor. Nous avons obtenu des renseignements supplémentaires auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, de Citoyenneté et Immigration Canada, du Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée, de Statistique Canada et de la Gendarmerie royale du Canada.

Critères

Les autorités législatives et autres doivent fournir un cadre solide visant la protection et le renforcement de l'intégrité du NAS.

Développement des ressources humaines Canada doit être au courant de la façon dont le NAS est utilisé dans le secteur privé et le secteur public des différentes provinces et doit prendre l'initiative d'en encourager un bon usage.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor doit contrôler dans quelle mesure les ministères respectent ses politiques sur l'utilisation du NAS et le couplage de données.

DRHC doit faire des efforts raisonnables pour veiller à fournir un nouveau NAS ou une carte de remplacement uniquement aux personnes admissibles.

DRHC doit faire des efforts raisonnables pour veiller à ce que le Registre d'assurance sociale soit exact, complet et dûment protégé.

Les efforts d'enquête et de détection de la fraude doivent être fondés sur les risques.

Cotes

Nous avons évalué les mesures prises par les ministères ou organismes au regard de nos recommandations initiales (voir la section intitulée « Message principal » au début du chapitre). Nous avons utilisé les cotes suivantes :

- **Mise en œuvre terminée.** Toutes les mesures correctives ont été mises en œuvre.
- **Progrès satisfaisants.** Les progrès sont accomplis à un rythme satisfaisant.
- **Progrès limités.** Certains progrès sont réalisés, mais la portée des mesures et/ou le rythme des progrès ne sont pas satisfaisants.
- **Aucun progrès.** Il n'y a aucune indication de progrès, même si le ministère ou l'organisme avait accepté la recommandation de la vérification initiale.
- **Recommandation rejetée.** Le ministère ou l'organisme n'avait pas accepté la recommandation de la vérification initiale.
- **Statut indéterminé.** On ne sait pas s'il y a eu progrès, ou on n'a pas d'information à ce sujet.

Équipe de vérification

Vérificatrice générale adjointe : Maria Barrados

Directeur principal : Peter Simeoni

Directrice : Suzanne Therrien

Christian Couture

Guy Dumas

Susan Gomez

Lise Tremblay

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).

