



Protégé A

Direction générale des services de vérification interne

# Audit des pratiques relatives à l'intégrité des programmes

Novembre 2014

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne à : <http://www12.rhdcc.gc.ca>

Ce document est offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY), en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes qui utilisent un téléscripteur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2015

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction, veuillez communiquer avec Emploi et Développement social Canada par courriel à l'adresse suivante :

[droidauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droidauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

**PDF**

Cat. No. : Em20-24/2015F-PDF

ISBN : 978-0-660-23180-8

## Table des matières

<b>Sommaire exécutif</b> .....	<b>1</b>
<b>1.0 Renseignements généraux</b> .....	<b>3</b>
1.1 Contexte.....	3
1.2 Objectif de l'audit.....	3
1.3 Portée .....	4
1.4 Méthodologie .....	4
<b>2.0 Constatations de l'audit</b> .....	<b>5</b>
2.1 Le cadre de gestion actuel appuie adéquatement les activités d'enquête, mais les résultats pourraient être mieux utilisés pour renforcer les mesures de prévention de l'intégrité des programmes .....	5
2.2 Les activités d'enquête pourraient être plus efficaces grâce à des mécanismes d'appui renforcés.....	7
<b>3.0 Conclusion</b> .....	<b>13</b>
<b>4.0 Énoncé d'assurance</b> .....	<b>13</b>
<b>Annexe A : Évaluation des critères d'audit</b> .....	<b>14</b>
<b>Annexe B : Glossaire</b> .....	<b>15</b>



## Sommaire exécutif

Emploi et Développement social Canada (EDSC) fournit un large éventail de programmes et de services aux Canadiens au nom du gouvernement du Canada. Chaque année, le Ministère consacre environ 87 milliards de dollars en prestation de programmes et de services. Dans l'exécution de ses programmes, EDSC doit trouver un juste équilibre entre ses deux objectifs fondamentaux liés à la rapidité de traitement et à l'exactitude des transactions. Cela signifie que EDSC doit payer à la bonne personne le bon montant, et ce, en temps opportun.

Dans le cadre de son mandat, la Direction générale des services d'intégrité (DGSi) effectue des examens et mène des enquêtes sur des erreurs et des fraudes présumées des clients pour assurer une gestion efficace des fonds publics. La DGSi entreprend actuellement des enquêtes portant sur les programmes d'assurance-emploi, de pensions (y compris le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse) et du numéro d'assurance sociale, et elle effectue des examens de conformité des employeurs et des inspections pour le Programme des travailleurs étrangers.

L'administration centrale conçoit une orientation fonctionnelle et fournit aussi des conseils, des orientations, des outils et un soutien aux enquêteurs qui se trouvent dans différents lieux géographiques, dans les régions d'EDSC. Au cours de l'exercice financier 2013-2014, les Services d'intégrité ont mené plus de 275 000 enquêtes qui ont permis de réaliser des économies de 575 millions de dollars dans les programmes. Le calcul des économies tient compte des montants débiteurs attendus pouvant être recouvrés, des réductions des dépenses futures et des pénalités administratives liées aux programmes.

## Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit est d'évaluer la pertinence du cadre de la gestion des enquêtes et la conformité aux normes nationales des pratiques d'enquête entreprises à l'échelle des opérations régionales.

## Sommaire des constatations principales

- La méthodologie utilisée pour sélectionner les dossiers est détaillée, mais les ressources d'enquête ne sont pas affectées en fonction des trop-payés potentiels.
- Une analyse plus officielle et continue des résultats d'enquête doit être effectuée pour déterminer les problèmes systémiques et les causes profondes qui mènent à des trop-payés ou à des erreurs.
- Les reports de l'ajudication finale prolongent la durée des enquêtes, ce qui nuit à l'efficacité.
- Les mécanismes d'appui aux enquêteurs doivent être améliorés pour augmenter la conformité des régions aux normes nationales et prévenir le chevauchement des efforts.
- **PROTÉGÉ.**

## Conclusion de l'audit

L'audit a permis de conclure que le cadre de la gestion des enquêtes appuie adéquatement les activités d'enquête. Toutefois, les résultats d'enquête peuvent être mieux utilisés pour renforcer les mesures de prévention de l'intégrité des programmes. Des améliorations sont nécessaires pour appuyer les mécanismes d'amélioration de la conformité des pratiques régionales d'enquête aux normes nationales.

## Recommandations

- Le sous-ministre adjoint (SMA), DGSI, doit analyser les tendances pour cerner les problèmes systémiques et les causes profondes qui mènent à des trop-payés ou à d'autres erreurs découvertes grâce aux enquêtes.
- Le SMA, Direction générale des services de traitement et de paiement (DGSTP), en collaboration avec le SMA, DGSI, devrait évaluer les options permettant d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures de prévention qui sont économiques, en fonction de l'analyse des causes profondes, afin d'améliorer l'efficience et l'intégrité générales des programmes.
- Le SMA, DGSTP, en collaboration avec le SMA, DGSI, et les SMA des régions devrait, dans le contexte des exigences liées à la prise de décision, régler l'arriéré dans les dossiers d'enquête en suspens pour lesquels une décision finale doit être prise, en plus de mettre en œuvre des protocoles visant le traitement en temps opportun des dossiers d'enquête.
- Le SMA, DGSI, en collaboration avec les SMA des régions, devrait faciliter l'élaboration et la mise à jour, en temps opportun, de documents de référence, de formation et de soutien; et les SMA des régions doivent faire appliquer l'utilisation uniforme des documents à l'échelle nationale.
- **PROTÉGÉ**

## **I.0 Renseignements généraux**

### **I.1 Contexte**

Emploi et Développement social Canada (EDSC) fournit un large éventail de programmes et de services aux Canadiens au nom du gouvernement du Canada. Chaque année, le Ministère consacre environ 87 milliards de dollars en prestation de programmes et de services. Dans l'exécution de ses programmes, EDSC doit trouver un juste équilibre entre ses deux objectifs fondamentaux liés à la rapidité de traitement et à l'exactitude des transactions. Cela signifie que nous devons payer à la bonne personne le bon montant, et ce, en temps opportun.

Dans le cadre du mandat de Service Canada, la Direction générale des services d'intégrité (DGSI) effectue des examens et mène des enquêtes sur des erreurs et des fraudes présumées de clients pour assurer une intendance efficace des fonds publics. La DGSI entreprend actuellement des enquêtes portant sur les programmes d'assurance-emploi (AE), de pensions (y compris le Régime de pensions du Canada (RPC) et la Sécurité de la vieillesse (SV)) et du numéro d'assurance sociale (NAS), et elle effectue des examens de conformité des employeurs et des inspections pour le Programme des travailleurs étrangers. Au cours de l'exercice financier 2013-2014, le personnel des Services d'intégrité a mené plus de 275 000 enquêtes liées aux programmes d'AE, du RPC et de la SV. Ces enquêtes ont permis de réaliser des économies de 575 millions de dollars (383 M\$ pour l'AE, 69 M\$ pour le RPC et 123 M\$ pour la SV). Les économies comprennent tous les cas de mauvais usage des programmes et de fraude. Le calcul des économies tient compte des montants débiteurs attendus recouverts (le montant total des trop-payés est soustrait du montant considéré comme pouvant être recouvré : 78 % pour l'AE et 37 % pour le RPC et la SV), des réductions des dépenses futures et des pénalités administratives liées aux programmes.

Au sein de la DGSI, la Direction des opérations d'intégrité est responsable des enquêtes sur les allégations relatives à l'admissibilité aux prestations et doit prévenir, détecter et décourager les fausses déclarations et les abus visant les programmes. La Direction établit une orientation fonctionnelle nationale et fournit aussi des conseils, des orientations, des outils et du soutien aux enquêteurs qui se trouvent dans différents lieux géographiques.

### **I.2 Objectif de l'audit**

L'objectif de l'audit est d'évaluer la pertinence du cadre de la gestion des enquêtes et la conformité aux normes nationales des pratiques d'enquête entreprises à l'échelle des opérations régionales.

### **I.3 Portée**

L'audit a porté sur le cadre de gestion des enquêtes de la DGSI ainsi que sur les pratiques existantes d'enquête dans le but d'améliorer l'intégrité des programmes d'EDSC. En plus des activités d'audit menées par l'administration centrale (AC), des visites régionales ont été faites dans les quatre régions d'EDSC afin d'examiner les pratiques existantes et de déterminer le niveau de conformité aux normes nationales dans les secteurs géographiques et les secteurs d'activité. L'audit a aussi porté sur la détermination des causes profondes du non-respect des orientations nationales par certains secteurs.

L'audit ne comprenait pas les inspections du Programme des travailleurs étrangers temporaires, en raison du transfert récent des responsabilités à la DGSI et des importants changements qui étaient apportés au programme.

### **I.4 Méthodologie**

Plusieurs méthodologies ont été utilisées dans le cadre de l'audit : examen de la documentation, entretiens, observations sur place, démonstrations, échantillonnage et vérifications. Les visites des bureaux régionaux dans les quatre régions ont eu lieu entre mai et juillet 2014.



## 2.0 Constatations de l'audit

### 2.1 Le cadre de gestion actuel appuie adéquatement les activités d'enquête, mais les résultats pourraient être mieux utilisés pour renforcer les mesures de prévention de l'intégrité des programmes

#### **L'approche et la gouvernance relative aux enquêtes pour sélectionner les dossiers et entreprendre les enquêtes**

Nous avons examiné la structure de gouvernance des enquêtes et avons découvert qu'elle est bien établie au sein de la haute direction, où la collaboration entre l'AC et les régions est solide grâce à divers organismes de gouvernance.

La DGSI utilise différents mécanismes pour déterminer la non-admissibilité ou les paiements inexacts. **PROTÉGÉ.**

Toutefois, nous avons noté que certains dossiers attribués à des agents ne sont pas classés en fonction des montants possibles de trop-payés. **PROTÉGÉ.**

#### **Harmonisation avec le continuum de l'intégrité générale des programmes**

Dans le cadre d'un cycle de vie intégral, nous croyons qu'une analyse des tendances devrait être effectuée pour déterminer les causes profondes qui mènent aux erreurs ou aux paiements inexacts révélés par les enquêtes. Il est important, pour assurer la gérance appropriée des fonds, de cerner et de corriger les erreurs d'admissibilité et de trop-payés au cas par cas, mais il est tout aussi important de tirer profit des connaissances communes pour proposer des stratégies de prévention et ainsi améliorer l'intégrité générale des programmes. Nous avons constaté que la DGSI a commencé à travailler de façon ponctuelle pour déterminer les lacunes possibles en matière de contrôle pour les postes de première ligne, comme l'Examen de la gérance de l'AE, mené en 2013, et une analyse des principales tendances en matière d'enquêtes majeures. Toutefois, nous avons aussi noté qu'aucune approche formelle, systématique et intégrée faisant appel aux intervenants du programme pour utiliser adéquatement les conclusions des enquêtes dans leur ensemble n'a encore été élaborée, **PROTÉGÉ.**

À cela s'ajoute une autre préoccupation, c'est-à-dire qu'il n'existe aucun protocole général de gouvernance permettant à la DGSI de mobiliser la haute direction des principales directions générales d'intervenants des programmes pour résoudre les problèmes systémiques cernés. Dans une organisation décentralisée, il est facile de perdre de vue les coûts intégraux des programmes et de ne voir que les coûts immédiats et les indicateurs de rendement d'une direction générale. Nous croyons qu'il est important d'évaluer les contrôles préventifs possibles d'atténuation d'un point de vue du coût total et du service à la clientèle. L'amélioration des contrôles de prévention pourrait entraîner de grandes économies.

**PROTÉGÉ.**

**PROTÉGÉ.**

L'amélioration des contrôles de prévention, en fonction des conclusions des enquêtes, nécessite la collaboration des fonctions individuelles d'arbitrage et d'enquête au sein du continuum des programmes. Une approche de collaboration semblable pourrait profiter à d'autres programmes du Ministère. **PROTÉGÉ.**

### **Recommandation**

- Le sous-ministre adjoint (SMA), DGSI, devrait analyser les tendances pour cerner les problèmes systémiques et les causes profondes qui mènent à des trop-payés ou à d'autres erreurs découvertes grâce aux enquêtes.

### **Réponse de la direction**

Le SMA, DGSI, appuie cette recommandation et tirera parti des travaux menés jusqu'à maintenant pour analyser les causes profondes des paiements inexacts, élaborer des plans d'atténuation avec les intervenants et créer une capacité d'analyse des enquêtes. Les mesures devraient être terminées d'ici juin 2015.

### **Recommandation**

- Le SMA, Direction générale des services de traitement et de paiement (DGSTP), en collaboration avec le SMA, DGSI, devrait évaluer les options permettant d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures de prévention qui sont économiques, en fonction de l'analyse des causes profondes, afin d'améliorer l'efficacité et l'intégrité générales des programmes.

### **Réponse de la direction**

La DGSTP appuie cette recommandation, qui s'harmonise avec la recommandation du Vérificateur général du Canada dans son rapport du printemps 2013 et reportée au plan de travail - Analyse détaillée des causes de trop-payés d'AE. Lorsque l'analyse des causes profondes sera terminée, un plan de travail sera élaboré. Les mesures devraient être terminées d'ici juin 2015.

## **2.2 Les activités d'enquête pourraient être plus efficaces grâce à des mécanismes d'appui renforcés**

### **Retard dans les processus et le traitement des dossiers**

PROTÉGÉ.

PROTÉGÉ.

Pour les dossiers qui nécessitent une intervention de la DGSTP, nous avons observé un retard important dans la finalisation des dossiers. L'analyse des données montre qu'au cours des quatre

dernières années, au moins 40 000 enquêtes faisaient l'objet d'un retard annuellement et n'étaient toujours pas terminées par la DGSTP. Ce retard concerne en grande partie des dossiers d'AE. Nous avons su que le retard était dû à l'augmentation du nombre de nouvelles demandes, ce qui a entraîné la nécessité de réaffecter des ressources au processus de demande.

Le retard dans les dossiers a une répercussion directe sur la rapidité de prise de décision finale au sujet des dossiers d'enquête par la DGSTP. Nous avons analysé l'ensemble des données de toutes les enquêtes terminées en 2013-2014, et nous avons découvert que seulement 28 % de tous les dossiers faisaient l'objet d'une décision finale dans les 30 jours, tandis que pour 29 % des dossiers, il fallait compter plus d'un an après la fin de l'enquête avant qu'ils soient terminés.

Retards dans la finalisation des dossiers par la DGSTP (2013-2014)					
De 0 à 30 jours	De 30 à 60 jours	De 60 à 90 jours	De 3 à 6 mois	De 6 mois à 1 an	Plus d'un an
28 %	11 %	7 %	11 %	14 %	29 %

Une fois le trop-payé déterminé par le Ministère, il est dans l'intérêt du client que le problème soit corrigé le plus tôt possible, faute de quoi le montant trop perçu par le prestataire continue d'augmenter jusqu'à ce que l'enquête soit terminée. Cela peut entraîner une difficulté supplémentaire pour le client et pourrait empêcher le Ministère de récupérer les sommes dues, **PROTÉGÉ**.

L'absence de protocoles nationaux et de mesures du rendement établis à l'égard du temps alloué à la DGSTP pour terminer un dossier d'enquête contribue à ces retards. Nous reconnaissons l'importance de rendre une décision concernant les nouvelles demandes, mais il est tout aussi important de définir les ressources et les délais de traitement des demandes pour traiter les dossiers d'enquête en suspens qui doivent être examinés par la DGSTP. Il est toutefois important de noter que le fait de se concentrer sur les mesures de prévention pourrait réduire le nombre de trop-payés et ainsi faire diminuer le nombre de dossiers faisant l'objet d'une enquête, ce qui s'harmoniserait davantage avec la capacité de la DGSTP de terminer les enquêtes.

### **Recommandation**

- Le SMA, DGSTP, en collaboration avec le SMA, DGSI et les SMA des régions devrait, dans le contexte des exigences liées à la prise de décision, régler l'arriéré dans les dossiers d'enquête en suspens pour lesquels une décision finale doit être prise, en plus de mettre en œuvre des protocoles visant le traitement en temps opportun des dossiers d'enquête.

### **Réponse de la direction**

La DGSTP appuie cette recommandation qui permettra de réduire les retards. L'intégration d'un modèle de financement durable est un prérequis essentiel au succès de l'initiative de modernisation de la prestation des services d'AE. Les mesures devraient être terminées d'ici décembre 2016.

### **Collaboration avec la DGSTP pour les enquêtes individuelles**

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les enquêtes sont envoyées aux agents de la DGSTP qui doivent les examiner, déterminer les montants de trop-payés et rendre une décision finale quant à l'imposition de pénalités pour les dossiers d'AE et de pensions. Au cours de nos visites dans les régions, nous avons observé que, dans le cas où l'agent de la DGSTP est en désaccord avec les résultats de l'enquête, celui-ci peut communiquer avec l'enquêteur pour tenter de mieux comprendre. Lors de cette conversation, l'agent peut demander à l'enquêteur de recueillir des éléments de preuve supplémentaires, ou lui expliquer pourquoi ses conclusions et ses recommandations sont inappropriées. Selon nous, cette conversation est essentielle pour confirmer non seulement que l'agent de la DGSTP prend la bonne décision, mais aussi pour permettre aux deux intervenants d'en apprendre davantage. Malheureusement, cette collaboration n'a pas été observée dans toutes les régions et n'est pas requise officiellement dans les procédures nationales établies.

Nous avons appris qu'aucun mécanisme officiel n'est en place pour permettre l'échange général de renseignements ou de commentaires entre la DGSJ et la DGSTP. Une boucle de rétroaction améliorerait les processus d'enquête et permettrait de renforcer les lignes directrices, la formation et la surveillance. Une analyse des recommandations invalidées pourrait permettre de déterminer les leçons apprises.

L'équipe d'audit a aussi noté que certaines régions ont mis sur pied un comité de surveillance pour les enquêtes majeures. L'approche est différente selon la région, mais les comités les mieux structurés sont formés de cadres supérieurs régionaux de la section des enquêtes et de la section du traitement. Le comité participe à l'approbation de toutes les enquêtes majeures, à la surveillance de l'avancement des dossiers et à l'approbation des conclusions et des recommandations.

**PROTÉGÉ.** Selon nous, il est important que l'AC établisse des normes nationales auxquelles toutes les régions devront se conformer dans le cadre de la surveillance des enquêtes majeures.

### **Protocoles relatifs à l'échange d'information**

L'accès à des preuves pertinentes est un élément clé d'une enquête. Nous avons appris par des membres du personnel et de la direction que l'accès à certaines sources d'information cruciales n'était pas possible. Certains protocoles d'entente (PE) et protocoles sur l'échange de renseignements sont expirés ou n'ont tout simplement pas été établis. **PROTÉGÉ**. Nous reconnaissons qu'un travail est fait pour résoudre ce problème et élaborer les PE nécessaires auprès des autorités concernées.

### **Guide des opérations et formation**

Le Guide des opérations d'intégrité est la source officielle de référence à donner aux agents. Il comprend un guide complet sur la politique d'enquête, la direction et les pratiques attendues. Nous avons toutefois observé qu'un grand nombre de chapitres n'étaient pas à jour, étaient ambigus et ne contenaient pas suffisamment de détails sur la façon de mener à bien les différentes étapes d'une enquête. De nombreuses autres sources de renseignements ont été créées par l'AC et les régions pour combler les lacunes du Guide, notamment les lettres circulaires envoyées par courriel par l'AC. Souvent, ces lettres ne sont pas mises à jour dans le Guide des opérations d'intégrité et sont plutôt classées par ordre chronologique dans un site intranet. De plus, des employés des régions ont indiqué que les lettres circulaires sont souvent longues et ne précisent pas suffisamment le contexte opérationnel; les conseillers régionaux en expertise opérationnelle doivent donc résumer les points principaux et mieux décrire le contexte opérationnel. Non seulement cette obligation entraîne-t-elle un chevauchement du travail parce que la plupart des régions ajoutent le contexte opérationnel aux lettres circulaires avant de les faire suivre aux agents, mais il en résulte une communication hétérogène qui pourrait mener à des pratiques non uniformes.

Nous avons aussi observé d'autres mécanismes utilisés par les régions ou les agents pour pallier les lacunes du Guide. Cette situation entraîne l'élaboration d'un grand nombre de lignes directrices et de directives disponibles ainsi qu'un manque de clarté lorsqu'il faut identifier les lignes directrices et les directives qui reflètent les protocoles nationaux existants. La situation entraîne une inefficacité dans les activités, parce que les agents doivent effectuer des recherches dans plusieurs sources différentes, ainsi qu'à l'échelle nationale et régionale, en raison du maintien de différentes sources qui ne se recoupent pas. Elle peut aussi entraîner des irrégularités dans les pratiques d'enquête, non seulement d'une région à une autre, mais aussi d'un agent à un autre. Il est impératif que l'AC collabore avec les régions pour fournir des renseignements exacts en temps opportun, mais il est tout aussi important que les régions participent activement à la formulation de rétroaction et à l'adoption de documents de portée nationale.

Nous n'avons pas observé autant de problèmes avec la formation opérationnelle, mais les conseillers en expertise opérationnelle (CEO) de partout au pays nous ont informé qu'ils n'étaient pas consultés adéquatement durant l'élaboration du contenu de la formation. Cette situation entraîne donc des inefficacités semblables à celles susmentionnées, c'est-à-dire que certains CEO ont indiqué qu'ils examinent le matériel de formation pour mieux cibler les besoins des participants. De plus, on nous a informés que la version française correspondante n'était souvent pas disponible avant l'élaboration de la trousse finale, ce qui peut aussi mener à des différences. Ces révisions régionales entraînent non seulement une inefficacité, mais aussi une disparité dans la façon de donner la formation nationale d'une région à une autre.

### **Contrôle de la qualité et soutien à la direction**

Nous avons observé que le contrôle de l'expertise opérationnelle régionale pour les nouveaux employés est détaillé et utile. Des conseils éclairés et détaillés sont fournis aux agents; on leur explique les erreurs qui peuvent survenir et les stratégies correctives à utiliser pour éviter de les répéter. À l'opposé, nous avons observé que le contrôle de la qualité à l'échelle nationale, pour ce qui est des critères de sélection des dossiers, entraîne la sélection d'un nombre très restreint de dossiers. Par conséquent, les dossiers des agents sont rarement sélectionnés. Les agents dont un dossier a été sélectionné ont indiqué que la rétroaction reçue n'était pas aussi utile que l'information fournie dans le cadre du processus d'embauche des nouveaux employés.

Nous avons observé différentes approches prises par les chefs d'équipe dans les régions pour faire participer leurs employés activement. Tous les chefs d'équipe contrôlent la distribution de la charge de travail, mais ils sont moins nombreux à être sensibilisés aux questions de qualité. Nous nous attendions à ce qu'ils contrôlent leurs agents pour ce qui est de l'uniformité et du respect des normes. De nombreux chefs offrent un excellent appui à leur équipe. Toutefois, ils ne reçoivent pas un bon appui pour ces activités, puisqu'on ne leur fournit aucune ligne directrice générale en lien avec les activités de contrôle de base. Comme les chefs d'équipe constituent la première ligne de défense permettant à la DGSI de déterminer si les agents mènent leur enquête de façon uniforme et respectent les normes nationales, nous croyons qu'ils obtiendraient un meilleur appui s'ils avaient les outils appropriés.

### **Recommandation**

- Le SMA, DGSI, en collaboration avec les SMA des régions, devrait faciliter l'élaboration et la mise à jour, en temps opportun, de documents de référence, de formation et de soutien; et les SMA des régions devraient faire appliquer une utilisation uniforme des documents à l'échelle nationale.

### **Réponse de la direction**

Le SMA de la DGSI et les SMA des régions appuient cette recommandation. Les mesures devraient être terminées d'ici mars 2015.

**PROTÉGÉ**

**PROTÉGÉ.**



### 3.0 Conclusion

L'audit a permis de conclure que le cadre de la gestion des enquêtes appuie adéquatement les activités d'enquête. Toutefois, les résultats d'enquête peuvent être mieux utilisés pour renforcer les mesures de prévention de l'intégrité des programmes. Des améliorations sont nécessaires pour appuyer les mécanismes d'amélioration de la conformité des pratiques régionales d'enquête aux normes nationales.

### 4.0 Énoncé d'assurance

Selon notre jugement professionnel, les procédures d'audit appliquées et les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour confirmer l'exactitude des constatations présentées dans ce rapport. Ces dernières sont fondées sur les observations et les analyses faites lors de l'audit. Elles s'appliquent uniquement au cadre de gestion et aux pratiques pour les enquêtes. Les éléments probants ont été recueillis conformément aux *Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada* et aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*.

## Annexe A : Évaluation des critères d'audit

Critères d'audit	Évaluation
<b>Cadre de gestion des enquêtes de la DGSI</b>	
Une structure de gouvernance est établie pour contrôler les enquêtes et faciliter une approche horizontale.	●
Les activités d'enquête et les ressources sont attribuées dans tous les programmes et toutes les régions du Ministère de façon systématique et en fonction des risques.	●
Une méthodologie fondée sur les risques est utilisée pour sélectionner les dossiers qui feront l'objet d'une enquête.	●
Les lignes directrices, la formation et les outils relatifs aux enquêtes sont pertinents, compréhensibles et harmonisés avec les exigences en matière de politique et de législation.	●
Les résultats des enquêtes sont transmis aux intervenants concernés du Ministère, et une analyse est effectuée pour déterminer les tendances et les causes profondes et proposer des mesures d'atténuation.	○
<b>Pratiques régionales en matière d'enquêtes</b>	
Les directives, la formation et les outils en matière d'enquête établis à l'échelle nationale sont appliqués de manière uniforme dans toutes les activités des régions.	●
Des mécanismes de surveillance et d'assurance de la qualité sont appliqués pour contrôler la qualité et l'uniformité des pratiques en matière d'enquête, ainsi que le respect des normes d'enquête établies à l'échelle nationale, de même que pour permettre l'ajout de commentaires appropriés.	●
Des directives en matière d'enquête <b>PROTÉGÉ</b> sont établies et appliquées de manière uniforme dans toutes les activités des régions <b>PROTÉGÉ</b> .	●

★ = Pratique exemplaire

● = Les contrôles sont suffisants; exposition faible au risque

● = Des contrôles sont en place, mais ils pourraient être renforcés; exposition modérée au risque

○ = Absence de contrôles clés; exposition élevée au risque

## Annexe B : Glossaire

AC	Administration centrale
AE	Assurance-emploi
CEO	Conseiller en expertise opérationnelle
DGSI	Direction générale des services d'intégrité
DGSTP	Direction générale des services des traitements et de paiement
EDSC	Emploi et Développement social Canada
NAS	Numéro d'assurance sociale
PE	Protocole d'entente
RPC	Régime de pensions du Canada
SMA	Sous-ministre adjoint
SV	Sécurité de la vieillesse