



**Non classifié**

# Audit de la gestion et de l'administration des accords internationaux de sécurité sociale du Canada

Mars 2017

---

Audit de la gestion et de l'administration des accords internationaux de sécurité sociale du Canada

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site  
[canada.ca/publiccentre-EDSC](http://canada.ca/publiccentre-EDSC)

Ce document est aussi 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) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2017

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :  
[droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca).

**PDF**

N° de cat. : Em20-68/2017E-PDF  
ISBN : 978-0-660-08407-7

**EDSC**

N° de cat. : SP-1147-05-17

---

---

## Table des matières

1. Renseignements généraux .....	1
1.1 Contexte .....	1
1.2 Objectif de l'audit.....	3
1.3 Portée .....	3
1.4 Méthodologie .....	3
2. Constatations de l'audit.....	3
2.1 Les lignes directrices relatives à l'admissibilité et à l'évaluation ne sont pas suivies de façon constante.....	3
2.2 Les mécanismes de contrôle en place sont adéquats.....	6
2.3 Une assurance de la qualité doit être mise en œuvre.....	7
2.4 Les dossiers d'entretien sont adéquats.....	8
2.5 L'application des accords de sécurité sociale est efficace.....	10
2.6 Les lignes directrices d'EDSC pour un bureau bien organisé n'ont pas été mises en œuvre dans les centres de traitement visités .....	10
3. Conclusion.....	11
4. Énoncé d'assurance .....	11
Annexe A: Évaluation des critères d'audit.....	12
Annexe B: Glossaire .....	13

---



## I. Renseignements généraux

### I.1 Contexte

Au Canada, il existe deux grands programmes de pensions publiques prévus par la loi, soit le programme de la Sécurité de la vieillesse (SV), qui est fondé sur la résidence, et le Régime de pensions du Canada (RPC), qui est un programme contributif. Les accords de sécurité sociale (ASS) sont une composante de ces deux programmes. Les lois régissant la SV et le RPC confèrent au ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social le mandat de conclure de tels accords avec d'autres pays. Les ASS sont des traités bilatéraux de droit international qui permettent de coordonner le fonctionnement des programmes de la SV et du RPC avec certains programmes de sécurité sociale étrangers et comparables qui versent des pensions de retraite, de vieillesse, d'invalidité et de survivant. Depuis 1977, le Canada a signé 59 ASS, dont 58 sont en vigueur.

L'un des principaux objectifs de la plupart des ASS est d'aider les personnes qui ont vécu ou qui ont travaillé au Canada et dans un autre pays à devenir admissibles à des prestations en fonction de leur affiliation avec le système de pensions de chaque pays. Plus précisément, en additionnant les périodes de couverture de sécurité sociale prévues par les régimes de pensions publiques des deux pays, les personnes peuvent satisfaire aux exigences minimales d'admissibilité aux prestations de l'un ou des deux pays.

En 2015, dans le cadre de la SV et du RPC, Emploi et Développement social Canada (EDSC) a versé les prestations suivantes :

Programmes de la SV et du RPC	Prestations payées en vertu des ASS		Prestations versées en vertu des lois nationales régissant la SV et le RPC	
	Montant	Nombre de bénéficiaires	Montant	Nombre de bénéficiaires
Paiements versés au Canada	41 M\$	19 500	86,7 G\$	7,1 millions
Paiements versés à l'étranger	169 M\$	98 000	1,1 G\$	347 000

La Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social d'EDSC a la responsabilité de diriger les négociations des ASS que le Canada veut conclure avec les autres pays. De plus, elle est chargée de superviser l'entrée en vigueur des ASS sur le plan législatif en collaboration avec Affaires mondiales Canada, et de fournir une orientation stratégique et une interprétation des ASS.

Au sein d'EDSC, Service Canada (SC) est responsable de la mise en application et de la gestion des dispositions des ASS relatives aux prestations. L'unité des Opérations internationales (OI) – aux Services de versement des prestations (SVP) de la Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services – située à l'administration centrale (AC), sert de principal bureau de liaison canadien responsable de la mise en œuvre, de la coordination et de la supervision générale de tous les ASS du Canada. L'unité des OI fournit des conseils fonctionnels et opérationnels au personnel des centres de spécialisation des OI et du réseau de SC en ce qui concerne les ASS du Canada. Elle est également responsable de l'élaboration et de la gestion de tous les outils et procédures de traitement des ASS. Enfin, elle demeure le principal point de contact canadien pour les partenaires étrangers des ASS en ce qui concerne leur administration courante.

Les fonctions de traitement des ASS (p. ex. le traitement des demandes de prestations et la prestation des services aux clients) sont réalisées par deux centres de spécialisation des OI situés à Edmonton et à Fredericton. Les principales responsabilités concernant le traitement comprennent :

- La prise de décisions relatives aux prestations de la SV et du RPC aux termes des ASS du Canada – détermination des droits et de l'admissibilité aux prestations et traitement continu des demandes de prestations révisées des personnes qui ne satisfont pas aux critères d'admissibilité minimaux de la SV en matière de résidence et du RPC en matière de cotisation et qui ont vécu ou travaillé dans un pays avec lequel le Canada a conclu un ASS en vigueur (cela comprend les personnes résidant au Canada ou à l'étranger);
- Des fonctions de liaison visant à faciliter le traitement des prestations étrangères payées par les partenaires étrangers dans le cadre d'ASS – Cela implique d'aider les résidents du Canada ou de l'un des pays avec lesquels le Canada a conclu un ASS à présenter des demandes de prestations auprès du pays partenaire, et à fournir les renseignements exigés par les autorités étrangères responsables de la sécurité sociale en vertu des ASS aux fins de la détermination de l'admissibilité aux prestations. L'unité des OI n'a pas la responsabilité de déterminer l'admissibilité des demandeurs ou de verser les paiements de prestations étrangères; elle agit comme principale source de renseignements pour les personnes résidant au Canada qui souhaitent présenter une demande de prestations auprès d'un autre pays.

Les interactions avec de nombreux pays, l'interprétation des documents techniques, la communication avec les clients résidant dans divers pays, la gestion de systèmes particuliers de traitement des ASS et les processus manuels utilisés contribuent ensemble à la complexité des activités liées aux ASS. Étant donné la complexité et le volume de travail relativement peu élevé en ce qui a trait aux ASS du Canada (comparativement à la charge de travail élevée de la SV et du RPC), le Ministère a établi que les activités d'évaluation et d'entretien pour les accords internationaux de sécurité sociale constituent des processus spécialisés.

## 1.2 Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit était d'évaluer le caractère approprié des processus d'admissibilité, d'évaluation, de paiement des prestations et d'entretien des dossiers, de même que l'administration des renseignements personnels et l'application des ASS.

## 1.3 Portée

Le présent audit portait notamment sur les contrôles clés liés à la gestion, à l'admissibilité, à l'évaluation, au paiement des prestations et à l'entretien des dossiers relatifs aux ASS dans les deux bureaux régionaux.

## 1.4 Méthodologie

Cet audit a utilisé un certain nombre de méthodes, notamment l'examen de la documentation, les entretiens, l'observation sur place, les tests de cheminement, ainsi que l'échantillonnage et les tests. L'audit, mené au cours des mois de juin et de juillet 2016, visait deux centres de traitement, l'un situé à Edmonton et l'autre à Fredericton. Dans chacun des centres de traitement, l'équipe d'audit a examiné cinq ASS, et a sélectionné un échantillon valide sur le plan statistique de 801 dossiers pour lesquels des paiements ont été effectués entre le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et le 31 décembre 2015. L'échantillon comprenait différents paiements versés en vertu des ASS, notamment des prestations de la SV et des prestations de décès, de survivant, prestation d'enfant du RPC. En outre, l'équipe d'audit a examiné 50 dossiers du point de vue de l'entretien et 50 dossiers de liaison.

## 2. Constatations de l'audit

### 2.1 Les lignes directrices relatives à l'admissibilité et à l'évaluation ne sont pas suivies de façon constante

En général, selon le processus se rapportant aux ASS, les agents des prestations de Service Canada (APSC) doivent examiner les demandes de la SV ou du RPC et la documentation connexe soumises par le client afin de déterminer l'admissibilité de ce dernier aux prestations. De plus, des renseignements supplémentaires sont demandés au client pour aider l'APSC dans l'évaluation de l'admissibilité.

Après la réception de tous les documents justificatifs, l'APSC détermine si le demandeur est admissible ou s'il ne l'est pas, et établit la date d'entrée en vigueur de l'admissibilité aux prestations.

En vertu d'un ASS, les périodes de résidence d'une personne au Canada après l'âge de 18 ans et les périodes admissibles à l'étranger (périodes de résidence et/ou de cotisation) dans un pays partenaire ayant signé un ASS sont combinées (totalisées) pour lui permettre de satisfaire aux exigences minimales d'admissibilité aux prestations de la SV. Pour ce qui est des prestations du RPC, les périodes de cotisation d'une personne au RPC et les périodes admissibles à l'étranger

(périodes de résidence et/ou de cotisation) dans un pays partenaire ayant signé un ASS sont combinées (totalisées) pour lui permettre de satisfaire aux exigences minimales d'admissibilité aux prestations du RPC.

Les renseignements liés au paiement sont encodés dans le système existant, et une lettre est envoyée au client pour lui fournir les détails de la décision. Conformément à de nombreux ASS du Canada, une réponse de liaison est envoyée au partenaire de l'accord pour lui communiquer la décision, les taux de prestations et les périodes admissibles au Canada.

Des orientations et des procédures fonctionnelles, des politiques, des directives et des règlements ont été élaborés par les SVP et mis à la disposition du personnel. L'équipe d'audit a utilisé cette documentation pour procéder à l'examen des dossiers.

Pour évaluer le caractère approprié des processus d'admissibilité, d'évaluation et de paiement, l'équipe d'audit a examiné 801 dossiers au total et a tenu des discussions avec différentes personnes clés. Durant l'examen des dossiers, l'équipe d'audit a décelé les quelques erreurs résumées ci-après, ce qui indique que les orientations fonctionnelles ne sont pas suivies d'une manière constante :

- Sur les 200 dossiers RPC examinés, l'équipe d'audit a constaté 50 irrégularités, telles que:
  - Aucune preuve de vérification au dossier par les conseillers en expertise opérationnelle (CEO) et les chefs d'équipe;
  - L'approbateur n'a pas l'autorité en vertu de l'article 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP);
  - Sur le formulaire de demande, la section "À l'usage exclusif du bureau" n'a pas été correctement remplie par un APSC; et
  - L'information pertinente sur le client est manquante dans le Système d'exécution du renouvellement de la technologie d'information - Note.
- Sur les 601 dossiers SV examinés, l'équipe d'audit a constaté 183 irrégularités, telles que:
  - Demande non datée par le client;
  - Sur le formulaire de demande, la section "À l'usage exclusif du bureau" n'a pas été correctement remplie par un APSC;
  - Erreurs contenues dans la lettre de SC envoyée au demandeur; et
  - Demande n'a pas la date estampillée par les centres de traitement de SC (peut être utilisée pour déterminer la date d'admissibilité).

Lorsque c'était possible, l'équipe d'audit a pris d'autres mesures pour déterminer si les irrégularités ont donné lieu à un trop-payé ou à un moins-payé. Nous avons constaté que, dans la plupart des cas, il n'y a pas eu d'incidence financière, comme il est indiqué ci-dessous.

- Sept cas de trop-payés (1,4 %) pour un total d'environ 5 609 \$ et quatre cas de moins-payés (0,8 %) pour un total d'environ 5 431 \$ ont été attribués à l'AC;

- Six cas de trop-payés (1,9 %) pour un total d'environ 45 999 \$ et un cas de moins-payé (0,3 %) de 100 \$ ont été attribués aux régions.

L'équipe d'audit a fourni aux OI la liste des trop-payés et des moins-payés afin que les mesures requises soient prises. L'équipe d'audit est d'avis que les irrégularités en question signalent seulement un manque de conformité aux procédures et processus approuvés en relation aux ASS.

#### **Recommandation**

1. Le sous-ministre adjoint (SMA) des SVP, en collaboration avec les SMA des régions de l'Ouest du Canada et des Territoires et de l'Atlantique, doit veiller à ce que les procédures ASS approuvées soient respectées par les deux centres de traitement.

#### **Réponse de la direction**

*La direction est d'accord avec la recommandation. SVP travaillera en collaboration pour tirer parti des meilleures pratiques et identifier et mettre à jour les lignes directrices à l'appui de l'uniformité à l'échelle nationale. On prévoit que ces mesures seront mises en œuvre d'ici avril 2017.*

#### **Inventaire**

La régionalisation du traitement des ASS en avril 2015 s'est traduite par un transfert considérable de dossiers de l'AC vers les deux centres de traitement régionaux. Ce transfert est survenu alors que les régions n'avaient pas encore comblé leurs besoins en matière de ressources pour le traitement du volume de dossiers prévu. Par conséquent, un inventaire important a été créé dès le début de cette transition.

L'unité des OI n'a pas de normes de service officielles. Durant l'audit, les agents des OI nous ont dit qu'ils utilisent un document d'orientation pour les aider à examiner et à mener à bien différents types de tâches découlant des ASS relativement à la SV, au RPC et aux liaisons. Ce document de référence interne (se trouvant sur le site SharePoint des OI) indique que « la norme de service pour le traitement des demandes de prestations de la SV et du RPC en vertu des ASS est de 365 jours ».

L'équipe d'audit a remarqué, lors de la conduite de l'audit, qu'environ 78 000 articles de travail étaient consignés dans le Système de distribution de l'inventaire des activités. Elle a aussi noté que les demandes de la SV étaient traitées à l'AC dans un délai moyen de 368 jours avant le transfert des responsabilités aux régions. Après le transfert des responsabilités aux régions, le délai de traitement a augmenté pour passer à 476 jours dans une région et à 443 jours dans l'autre région. En ce qui a trait au RPC, comparativement au délai de traitement de 418 jours à l'AC, le délai a augmenté dans une région, passant à 503 jours, et a diminué dans l'autre région, passant à 344 jours.

Bien que des efforts aient été déployés dans les deux régions pour tenter de réduire l'inventaire, le nombre d'articles de travail a continué d'augmenter au fil du temps. Dans les cas où des montants versés en trop aux clients doivent être recouverts, les délais de traitement de ces dossiers peuvent avoir une incidence considérable sur la capacité de recouvrement des

trop-payés. De plus, les délais de traitement des moins-payés peuvent occasionner des difficultés indues aux clients. L'équipe d'audit a été informée en février 2017 par la direction de SVP qu'une stratégie de réduction de l'inventaire existe déjà.

**Recommandation**

2. Le SMA des SVP, en collaboration avec les deux SMA régionales, doit élaborer un plan d'action visant à accélérer la réduction de l'inventaire des demandes de prestations présentées en vertu des ASS.

**Réponse de la direction**

*La direction est d'accord avec la recommandation. SVP avec les centres régionaux de spécialisation élaboreront un plan pour traiter l'inventaire des ASS. On prévoit que ces mesures seront mises en œuvre d'ici avril 2017.*

## 2.2 Les mécanismes de contrôle en place sont adéquats

L'équipe d'audit a élaboré des diagrammes des processus liés aux ASS dans les deux centres de traitement, dans le but de déterminer quels mécanismes de contrôle sont en place pour prévenir et déceler les erreurs dans les processus de demande et de paiement. Les contrôles (réalisés en grande partie manuellement) visant le traitement des prestations en vertu des ASS sont adéquats. Il s'agissait notamment de ce qui suit :

- Tous les employés traitant des demandes de prestations en vertu des ASS suivaient une formation obligatoire.
- Tous les employés ont facilement accès à l'orientation et aux procédures fonctionnelles, aux politiques, aux directives, aux règlements et aux lois pertinentes.
- En ce qui concerne les prestations du RPC en vertu des ASS, tous les paiements doivent être approuvés par un autre APSC ou le chef d'équipe avant d'être traités dans le système existant.
- Dans le cas de prestations de la SV en vertu des ASS, les paiements de plus de 5 000 \$ doivent être approuvés par le chef d'équipe avant d'être traités dans le système existant.
- Il existe un tableau détaillé de délégation des pouvoirs pour tous les postes.
- Les tâches sont correctement réparties parmi les membres du personnel notamment en ce qui concerne la saisie des données et les autorisations.
- La plupart des APSC ont une carte de signature valide conformément à l'article 34 de la LGFP.

En ce qui a trait à la délégation des pouvoirs, l'équipe d'audit a remarqué quelques cas dans les deux régions où les paiements étaient approuvés par des personnes n'ayant pas la carte de signature requise, conformément à l'article 34 de la LGFP, ou dont les cartes de signature étaient expirées. Durant l'audit, les deux régions ont été informées de la situation et ont pris des mesures correctives pour y remédier.

Nous avons observé dans le cadre des procédés d'audit qu'il y avait une certaine confusion au sujet des pouvoirs requis pour approuver des montants supérieurs à 25 000 \$. Même si les versements de prestations de plus de 25 000\$ se produisent rarement, on s'attend à ce que les délégations seraient appliquées de façon uniforme et appropriée. Par ailleurs, nous avons constaté une pratique exemplaire dans un centre de traitement, selon laquelle les paiements d'un montant supérieur à 15 000 \$ sont examinés par un autre APSC ou un CEO avant d'être approuvés.

Finalement, jusqu'au 8 novembre 2016, les approbations en vertu de l'article 33 de la LGFP étaient données par un directeur au sein des SVP qui ne détenait pas les pouvoirs requis aux termes de cet article. À la fin de notre travail d'audit, nous avons été informés que les approbations en vertu de l'article 33 sont dorénavant données par la Direction générale du dirigeant principal des finances, laquelle dispose des pouvoirs délégués appropriés.

### 2.3 Une assurance de la qualité doit être mise en œuvre

#### **Examen de la qualité**

L'objectif d'un examen de la qualité (EQ) est de déterminer si les demandes sont traitées de manière uniforme et conformément aux politiques et procédures normalisées. Pour ce qui est des OI, la gestion des EQ est assurée dans chaque centre de traitement régional.

D'après ses discussions avec les agents régionaux et sa compréhension des processus en place, l'équipe d'audit a cerné quelques problèmes avec les EQ existants :

- En ce qui concerne l'EQ initial mené durant la période où un APSC apprend à exécuter une nouvelle tâche, il existe une exigence selon laquelle l'ensemble du travail (soit 100 % du travail) accompli par cet APSC doit être examiné par un CEO. Cette exigence s'applique jusqu'à ce que l'APSC atteigne un taux d'exactitude de 95 % dans l'exécution de la nouvelle tâche. Nous avons constaté que cette exigence était respectée dans une seule région. L'autre région avait décidé de réduire le taux d'erreur acceptable à 85 %. Aucune justification écrite n'a été présentée pour expliquer le changement, et l'équipe d'audit n'a reçu aucune preuve que l'AC avait approuvé la baisse du taux d'erreur acceptable de 95 % à 85 %.
- L'équipe d'audit interne a été informée que lorsque les dossiers d'un APSC donné cessent d'être revus à 100 %, les dossiers traités par cet APSC ne font pas l'objet d'un EQ aléatoire. Nous sommes d'avis que l'absence d'un mécanisme d'EQ continu augmente grandement le risque que des erreurs dans le traitement des dossiers ne soient pas décelées rapidement.
- L'équipe d'audit a également remarqué qu'aucune tâche accomplie par les CEO ne faisait l'objet d'un EQ aléatoire. Les CEO sont une composante importante du processus du fait qu'ils veillent au traitement adéquat de toute question complexe. Le fait que leur travail ne soit pas assujéti à un EQ peut également contribuer à augmenter le risque d'erreurs lié au traitement des dossiers.

### **Assurance de la qualité**

Les Services de la qualité (SQ), au sein de SVP, gèrent le processus d'assurance de la qualité, qui comprend des examens de la SV et du RPC. Les SQ ont pour mandat d'évaluer la qualité du traitement des demandes afin de cerner les améliorations souhaitables, et de fournir à la haute direction des renseignements mesurant les versements erronés de prestations afin que des correctifs soient apportés.

L'efficacité de la prestation des services de la SV et du RPC est mesurée, d'une part, au moyen d'indicateurs publics et internes. Les indicateurs publics sont utilisés pour faire état du rendement aux Canadiens, aux parlementaires et aux cadres de l'administration fédérale tandis que les indicateurs internes sont utilisés pour mesurer l'atteinte des objectifs de programme afin de contribuer aux résultats escomptés. Les vérifications de l'exactitude du paiement (VEP) et les vérifications de l'exactitude du traitement (VET) au niveau national permettent d'obtenir ces mesures.

L'équipe d'audit a noté que des VEP et des VET ne sont pas effectuées pour les dossiers d'ASS. Comme ces fonctions de vérification sont importantes pour le maintien d'une norme élevée en matière de qualité dans le traitement des dossiers, il se peut donc que des erreurs ne soient pas décelées et que des occasions d'amélioration de la qualité et de réduction des erreurs soient manquées. L'équipe d'audit est d'avis que la mise en œuvre d'un processus d'assurance de la qualité permettrait de résoudre les questions relatives à l'EQ susmentionnées.

### **Recommandation**

3. Le SMA des SVP, en collaboration avec les deux SMA régionales, doit mettre en œuvre un processus d'assurance de la qualité visant le travail accompli par les APSC et les CEO pour les activités reliées aux ASS.

### **Réponse de la direction**

*La direction est d'accord avec la recommandation. SVP, en collaboration avec les régions, élaborera un plan d'action pour renforcer les mesures d'assurance de la qualité liées à l'administration des Accords internationaux de sécurité sociale. On prévoit que ces mesures seront mises en œuvre d'ici avril 2017.*

## **2.4 Les dossiers d'entretien sont adéquats**

### **Examen des dossiers d'entretien**

Lorsqu'un événement se produit, cela peut parfois avoir une incidence sur le montant des paiements préalablement approuvés. Par exemple, un changement d'adresse n'aura pas d'incidence sur le montant des paiements, mais un changement d'état civil ou un décès peut avoir une incidence financière.

Outre l'examen des dossiers (801 dossiers), l'équipe d'audit s'est également penchée sur 50 dossiers d'entretien (25 dossiers par région). Les dossiers sélectionnés comprenaient des avis de décès et des préavis de paiement<sup>1</sup>.

La plupart du temps, lorsque l'unité des OI recevait un avis de décès, elle prenait immédiatement les mesures requises pour mettre fin au paiement afin d'éviter une situation de trop-payé. D'après les résultats de l'audit, nous avons conclu que le processus lié aux dossiers d'entretien est adéquat.

#### **Examen des dossiers de liaison**

Les périodes de cotisation au RPC, les taux de prestations de la SV et du RPC et d'autres renseignements personnels sur les clients sont communiqués aux partenaires à l'étranger en vertu d'un ASS et de l'entente administrative connexe.

Les APSC utilisent un formulaire de liaison pour mettre en commun des renseignements entre le Canada et chacun des pays avec lesquels EDSC a conclu un accord international. Ils peuvent être appelés à fournir des renseignements sur les clients à un organisme de liaison à l'étranger dans les cas suivants :

- Une demande de liaison est reçue d'un organisme de liaison à l'étranger aux fins de l'obtention de renseignements. La demande de liaison peut être reçue seule ou être annexée à une demande de prestations canadiennes.
- Un client présente une demande de prestations étrangères. L'APSC fournira les renseignements requis au moment d'acheminer la demande à l'organisme de liaison à l'étranger.
- Selon les modalités de l'accord, l'APSC doit informer le pays étranger de la décision prise à l'égard d'une demande de prestations canadiennes.
- Les renseignements sur le client doivent être confirmés à l'organisme de liaison à l'étranger.

L'équipe d'audit a examiné 50 dossiers de liaison (25 par région). Dans l'ensemble, elle a cerné trois irrégularités n'ayant aucune incidence sur le montant des prestations (canadiennes ou étrangères). Ces erreurs ont été signalées aux gestionnaires d'EDSC afin qu'un examen soit effectué et que des mesures correctives soient prises, le cas échéant.

---

<sup>1</sup> Selon le manuel des politiques de référence, le système existant produit un avis de paiement pour chaque paiement retourné. Cet avis fournit les renseignements suivants : le statut du paiement retourné, si le système existant a automatiquement annulé le paiement retourné et si le système existant exige d'autres instructions.

## 2.5 L'application des accords de sécurité sociale est efficace

Les politiques et les procédures du Ministère régissant l'administration des prestations en vertu des ASS du Canada étaient conformes aux dispositions des lois sur le RPC et la SV ainsi qu'aux dispositions des ASS.

En consultation avec l'équipe de Politique et accords internationaux (PAI), l'unité des OI a élaboré une trousse de mise en œuvre destinée à appuyer le processus d'évaluation des prestations en vertu de tout nouvel accord. Des outils, des ressources et des procédures documentées sont en place pour aider le personnel des OI à évaluer et à traiter les demandes de prestations de la SV et du RPC dans les deux centres de traitement. De plus, de la formation est donnée par les CEO régionaux aux membres du personnel.

Au sein des OI, il existe des processus informels pour aider à interpréter les ASS. À titre d'exemple, pour obtenir des précisions au sujet d'un élément d'un accord, l'APSC communiquera avec son CEO ou présentera une demande par l'entremise de l'Outil de demande de l'expertise opérationnelle<sup>2</sup> (ODEO). Si le CEO n'est pas en mesure de fournir les précisions demandées, il se renseignera auprès des OI à l'AC. Si des éclaircissements sont toujours nécessaires, on communiquera avec l'équipe de PAI.

## 2.6 Les lignes directrices d'EDSC pour un bureau bien organisé n'ont pas été mises en œuvre dans les centres de traitement visités

L'équipe d'audit a observé que tous les employés avaient accès à la politique du Ministère en matière de protection des renseignements personnels, ainsi qu'à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*. Des communications générales ont été envoyées aux employés au sujet des politiques sur la protection des renseignements personnels, et la direction a mené des activités pour s'assurer que les membres du personnel savent que les renseignements personnels doivent être protégés et conservés convenablement.

Les lignes directrices pour un bureau bien organisé ont été établies par le Ministère en octobre 2014. On s'attend à ce que ces lignes directrices soient respectées par tout le personnel pour prévenir la divulgation non autorisée des renseignements de nature délicate et la perte de biens ministériels. Au moment des visites sur place de l'équipe d'audit dans les deux centres de traitement au cours des mois de juin et juillet 2016, les lignes directrices pour un bureau bien organisé n'avaient pas encore été mises en œuvre. L'équipe d'audit a observé que tous les dossiers d'ASS en traitement étaient laissés sur les bureaux des APSC ou conservés dans un

---

<sup>2</sup> Pour obtenir l'aide d'un CEO, il faut présenter une demande au moyen de l'ODEO. L'ODEO donne accès à des conseils et des directives fournis par l'expertise opérationnelle. Il s'agit également d'un moyen de présenter des suggestions et des commentaires.

classeur commun non verrouillé; toutefois, les deux centres se trouvent sur un étage sécurisé, dans un édifice sécurisé.

En outre, il n'existe pas de politique sur la conservation des dossiers, et de nombreux dossiers sont entreposés hors site. Nous avons été informés que des travaux sont en cours pour rédiger et mettre en place une politique sur la conservation des dossiers.

L'équipe d'audit avait déjà formulé une recommandation concernant la protection des renseignements personnels dans le rapport d'Audit du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada – Autorisation et versement de prestations de 2015. Nous nous attendons à ce que les mesures correctives approuvées énoncées dans le rapport d'audit de 2015 visent également les ASS, le cas échéant.

### 3. Conclusion

L'audit a permis de conclure que des contrôles destinés à appuyer les processus d'admissibilité, d'évaluation, de paiement de prestations et d'entretien des dossiers liés aux ASS sont en place. Il faut toutefois mettre en œuvre un processus d'assurance de la qualité, et il existe des possibilités pour renforcer le respect des procédures approuvées relatives aux ASS. Les renseignements personnels sont protégés lorsqu'ils sont communiqués aux demandeurs. Par ailleurs, l'audit a fait ressortir la possibilité de renforcer la protection des dossiers papier durant le traitement des demandes.

### 4. 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 à l'Audit de la gestion et de l'administration des accords internationaux de sécurité sociale du Canada. 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	COTE
Admissibilité	Des contrôles (manuels et/ou automatisés) sont en place pour veiller à ce que seuls les demandeurs admissibles reçoivent des prestations en vertu de chaque ASS. ●
	Les critères d'admissibilité sont appliqués de manière uniforme dans les deux centres de traitement. ●
Évaluation et paiement	Les processus administratifs adoptés au sein des OI tiennent compte adéquatement des exigences des différents ASS. ●
	Les prestations internationales sont évaluées et traitées de manière uniforme dans les deux centres de traitement. ●
	La documentation et les renseignements pertinents sont disponibles (sur support papier ou électronique) pour appuyer l'évaluation, l'approbation et le paiement des prestations du RPC et de la SV en vertu des ASS du Canada. ●
	Des contrôles (manuels et/ou automatisés) sont en place pour assurer l'exactitude du codage et du traitement des transactions. ●
	La répartition des tâches et la délégation des pouvoirs sont appropriées. ●
Entretien	Un programme d'assurance de la qualité est en place pour assurer une surveillance et déceler les erreurs et/ou les décisions incohérentes en ce qui a trait à l'admissibilité, à l'évaluation et au paiement. ○
	Les facteurs relatifs à l'admissibilité continue (décès, revenu et état civil) sont évalués, et des mesures sont prises en temps opportun pour déterminer les trop-payés et les moins-payés. ●
Application des accords de sécurité sociale	L'orientation stratégique, les procédures et les processus opérationnels qui s'appliquent aux ASS sont mis en œuvre de manière uniforme dans les deux centres de traitement. ●
	Un cadre de surveillance adéquat est en place pour déterminer en temps opportun les situations où la mise en œuvre d'une décision stratégique ou d'un accord ne satisfait pas aux exigences. ●
Protection des renseignements personnels	Des contrôles sont en place pour protéger adéquatement les renseignements personnels. ●

- ★ Pratique exemplaire
- Les contrôles sont suffisants; exposition faible au risque
- Les contrôles ont été effectués, mais ceux-ci pourraient être renforcés; exposition modérée au risque
- Les contrôles clés sont manquants; exposition élevée au risque

## Annexe B: Glossaire

AC	Administration centrale
APSC	Agents des prestations de Service Canada
ASS	Accords de sécurité sociale
CEO	Conseiller en expertise opérationnelle
EDSC	Emploi et Développement social Canada
EQ	Examen de la qualité
LGFP	<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>
ODEO	Outil de demande de l'expertise opérationnelle
OI	Opérations internationales
PAI	Politique et accords internationaux
RPC	Régime de pensions du Canada
SC	Service Canada
SMA	Sous-ministre adjoint(e)
SQ	Services de la qualité
SV	Sécurité de la vieillesse
SVP	Services de versement des prestations
VEP	Vérification de l'exactitude du paiement
VET	Vérification de l'exactitude du traitement