



Maintenant et demain
L'excellence dans tout ce que nous entreprenons



Non classifié

Audit du Supplément de revenu garanti

Avril 2018

Audit du Supplément de revenu garanti

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site canada.ca/publiccentre-EDSC .

Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou accessible PDF) 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, 2018

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

N° de cat. : Em20-110/2018F-PDF

ISBN : 978-0-660-27334-1

EDSC

N° de cat. : SP-1187-08-18F

Table des matières

I.	Renseignements généraux	I
1.1	Contexte	I
1.2	Objectif de l'audit.....	2
1.3	Portée	2
1.4	Méthodologie	2
2.	Constatations de l'audit.....	3
2.1	Les critères d'admissibilité sont appliqués de manière uniforme	3
2.2	Les demandes de prestations du SRG sont examinées et réglées dans des délais raisonnables	3
2.3	Les prestations du SRG sont évaluées et traitées de manière uniforme, y compris le renouvellement annuel des prestations du SRG.....	6
2.4	Les renseignements et les documents pertinents sont accessibles pour appuyer l'évaluation, l'approbation et le paiement des prestations du SRG.....	6
2.5	Des contrôles ont été conçus et fonctionnent comme prévu afin de vérifier l'intégrité des données recueillies auprès des pensionnés	7
2.6	La présence d'une délégation des pouvoirs valide doit être vérifiée.....	8
2.7	Les renseignements relatifs aux bénéficiaires du SRG sont traités en temps opportun.....	9
2.8	Les activités d'assurance de la qualité doivent être renforcées pour les prestations du SRG	9
3.	Conclusion.....	11
4.	Énoncé d'assurance	11
	Annexe A : Évaluation des critères de l'audit	12
	Annexe B : Glossaire	13

I. Renseignements généraux

I.1 Contexte

La Sécurité de la vieillesse (SV) est un programme de pensions du gouvernement du Canada, dont les versements mensuels sont destinés aux personnes âgées d'au moins 65 ans qui satisfont aux exigences en matière de statut juridique et de résidence prescrites par l'administrateur du Programme, Emploi et Développement social Canada (EDSC). En plus de la pension de la SV, trois autres types de prestations de la SV sont offerts :

- Supplément de revenu garanti (SRG);
- Allocation;
- Allocation au survivant.

Le SRG est une prestation mensuelle non imposable qui s'ajoute à la pension mensuelle de la SV versée aux pensionnés admissibles¹ qui satisfont aux critères suivants :

- Le pensionné reçoit une pension de la SV;
- Le pensionné effectue une demande de prestations du SRG;
- Le pensionné est un résident canadien;
- Le revenu annuel du pensionné, s'il est célibataire, est inférieur au seuil annuel maximal;
- Le revenu annuel combiné du pensionné et de son conjoint ou conjoint de fait est inférieur au seuil annuel maximal.

EDSC examine l'admissibilité des demandeurs du SRG chaque année et les prestations des pensionnés admissibles sont automatiquement renouvelées basées sur cet examen. Le renouvellement automatique du SRG est accessible uniquement aux personnes qui ont remis leur déclaration de revenus. EDSC renouvelle automatiquement les prestations d'environ 1,9 million de prestataires du SRG chaque année, ce qui représente environ 95 % d'entre eux. Le montant de la prestation du SRG est calculé selon l'état civil du pensionné et ses revenus.

Pour déterminer l'admissibilité d'un pensionné au SRG, EDSC s'appuie sur les renseignements fournis par la personne concernant ses revenus. Pour la majorité des bénéficiaires du SRG ayant présenté une déclaration de revenus fédérale, l'Agence du revenu du Canada (ARC) communique les renseignements relatifs au revenu à Service Canada (SC) par voie électronique.

¹ Un pensionné est une personne dont la demande de pension a été approuvée, selon la partie II de la *Loi sur la Sécurité de la vieillesse*.

Les prestations du SRG sont versées par SC² dans quatre régions. Le montant net des prestations du SRG versées³ pour l'exercice financier de 2016 est de 10,6 milliards de dollars.

1.2 Objectif de l'audit

L'objectif de cet audit était d'évaluer le caractère adéquat des processus de détermination de l'admissibilité, d'évaluation, de paiement, de tenue à jour et l'assurance de la qualité des demandes de prestations du SRG.

1.3 Portée

La portée de cet audit portait sur les contrôles liés à l'admissibilité, l'évaluation des demandes, au paiement, à la tenue à jour et à l'assurance de la qualité des prestations du SRG.

1.4 Méthodologie

Afin de satisfaire aux objectifs de l'audit, les méthodes suivantes ont été employées :

- Examen et analyse de la documentation;
- Observations sur place et vérifications du déroulement des processus en place dans les quatre régions;
- Entrevues avec le personnel et la direction du Ministère;
- Examen et contrôle d'un échantillon de 761 transactions du SRG, dont 563 nouvelles demandes, 100 demandes rejetées et 98 demandes de renouvellement pour lesquelles des versements ont été effectués dans les quatre régions de SC du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

L'audit du SRG ne couvre pas :

- L'examen du SRG en vertu des accords internationaux de sécurité sociale du Canada ayant récemment fait l'objet d'un audit interne distinct;
- La protection des renseignements personnels ayant récemment fait l'objet d'un audit externe au sein d'EDSC.

² SC est une institution fédérale qui fait partie d'EDSC. Elle offre aux Canadiens un point d'accès unique à un grand nombre de services et de prestations du gouvernement qui sont accessibles en ligne, par téléphone, en personne ou par la poste.

³ http://esdc.prv/en/service-canada/cpp-oas/reference/statistics/documents/bulletins/2017/march_mars_monthly_pub_2017.pdf

2. Constatations de l'audit

2.1 Les critères d'admissibilité sont appliqués de manière uniforme

Nous avons constaté que les critères d'admissibilité du SRG étaient appliqués de manière uniforme dans les quatre régions. Plus précisément, il y avait une compréhension commune des éléments qui déterminaient l'admissibilité d'un demandeur aux prestations du SRG.

Le processus du SRG exige que les commis à la prestation des programmes et des services (CPPS) et/ou les agents des prestations de Service Canada (APSC) examinent les demandes du SRG et les documents fournis par les clients pour déterminer l'admissibilité des pensionnés à ces prestations.

Dans les régions, des unités d'expertise opérationnelle ont été formées pour fournir au personnel des ressources spécialisées en matière d'évaluation des critères d'admissibilité du SRG.

Revenu du pensionné

PROTÉGÉ. Les pensionnés doivent déclarer tous les revenus de source étrangère à EDSC et à l'ARC, notamment les revenus de pension étrangère. PROTÉGÉ. PROTÉGÉ peuvent donner lieu à un trop-payé ou à un moins-payé de prestations du SRG.

État civil du pensionné

L'état civil d'un pensionné permet de déterminer le revenu annuel maximum ouvrant droit à des prestations du SRG. Au moment de leur demande, les pensionnés indiquent eux-mêmes leur état civil : marié, conjoint de fait, séparé, conjoint ou conjoint de fait survivant, divorcé ou célibataire. Les CPPS et les APSC PROTÉGÉ, et feront un suivi au besoin.

Résidence du pensionné

Pour être admissible au SRG, un pensionné doit être un résident du Canada. Si un pensionné devient un non-résident du Canada, le pensionné a le droit de recevoir le SRG pour le mois de son départ et les six mois suivants. Par conséquent, le pensionné peut être absent du Canada pendant une période de six mois consécutifs et avoir le droit d'obtenir des prestations du SRG. Le septième mois suivant le mois du départ, la prestation est suspendue.

PROTÉGÉ.

2.2 Les demandes de prestations du SRG sont examinées et réglées dans des délais raisonnables

Traitement du SRG

Le volume des renouvellements annuels du SRG représente une part importante des activités de traitement du SRG. Chaque année, le réseau de SC traite environ 300 000 nouvelles demandes du SRG et examine les prestations du SRG de plus de 2 millions de bénéficiaires pour l'admissibilité continue aux prestations. Tel qu'indiqué précédemment, EDSC renouvelle automatiquement environ 1,9 million de bénéficiaires du SRG sur une base annuelle, ce qui représente environ 95 % des bénéficiaires du SRG. Les prestations des personnes qui ne peuvent pas être renouvelées automatiquement incluent celles qui n'ont pas déclaré leur impôt sur le revenu à temps ou qui

n'ont pas fourni un état des revenus à SC. Ces personnes voient leurs prestations renouvelées en priorité une fois que SC reçoit les renseignements sur le revenu de la personne.

Rapidité d'exécution de l'examen et de l'évaluation des nouvelles demandes du SRG

Une norme de service est un engagement public en vue de l'atteinte d'un niveau de rendement mesurable auquel les clients peuvent s'attendre dans des circonstances normales⁴. Au cours de l'audit, nous avons constaté qu'EDSC n'a pas établi de normes de services pour le traitement des demandes du SRG.

Bien qu'aucune norme de service n'ait été établie, des indicateurs de la rapidité du service ont été définis. Entre autres, des délais de traitement existent pour l'examen des demandes du SRG et l'évaluation des nouvelles demandes, du renouvellement des prestations du SRG, l'allocation, l'allocation pour survivant et les options. L'indicateur de la rapidité du service pour les nouvelles demandes du SRG est de 90 jours. D'après l'examen des dossiers, nous avons constaté les faits suivants :

- Le délai de traitement moyen⁵ pour les nouvelles demandes du SRG est de 85 jours, ce qui est conforme à l'indicateur de la rapidité du service.
- Cependant, un tiers des nouvelles demandes du SRG a pris plus de temps à traiter que l'indicateur de la rapidité du service de 90 jours.

Les auditeurs reconnaissent que les délais de traitement sont souvent en dehors du contrôle du Ministère, p. ex. des délais sont parfois encourus car des documents supplémentaires sont demandés aux clients. Ces délais ne sont pas mesurés ni documentés dans le Système de distribution de l'inventaire des activités qui, en fait, n'en a pas la capacité.

Recommandation

1. Les Services de versement des prestations (SVP), en collaboration avec les régions, devraient mettre en place des normes de services pour le traitement des nouvelles demandes du SRG.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation. Dans le cadre des efforts continus visant à gérer la prestation de ses programmes de pensions, les SVP, en collaboration avec les régions, entreprennent un examen complet des normes de service du Régime de pensions du Canada et de la SV. L'examen portera sur l'étude de l'élaboration de normes de service pour le SRG, y compris les nouvelles demandes et le renouvellement annuel des prestations. Les actions devraient être terminées d'ici mars 2018.

⁴ Lignes directrices sur les normes de service du Conseil du Trésor du Canada.

⁵ L'équipe d'audit a calculé le nombre de jours entre la date à laquelle le pensionné était admissible ou à partir du mois suivant le 65^e anniversaire et la date à laquelle la décision a été rendue.

Rapidité de l'examen des demandes urgentes du SRG

Les demandes urgentes sont présentées par des pensionnés qui ont des besoins pressants, c'est-à-dire qui ont besoin des prestations du SRG pour se procurer des biens de première nécessité dans un avenir immédiat.

D'après l'examen des dossiers, nous avons constaté que le délai de traitement moyen des nouvelles demandes urgentes du SRG était de quatre jours.

Rapidité de l'examen des options du SRG

Une option survient lorsqu'un pensionné a subi une perte de revenu et demande que ses prestations du SRG soient calculées en fonction du revenu prévu (revenu estimatif) pour l'année civile en cours, au lieu du revenu réel de son année civile de référence. Durant le processus d'examen des dossiers, les dossiers qui contenaient une option ont fait l'objet d'un examen plus approfondi pour déterminer si les options avaient été traitées en temps opportun.

D'après l'examen des dossiers, 92 des 563 dossiers contenaient des options. Le délai moyen pour l'examen et l'évaluation était de 130 jours. Pour les dossiers ayant une durée de traitement supérieure à 90 jours, l'examen et l'évaluation ont duré en moyenne 214 jours. Toutes les régions nous ont fait part d'un inventaire lié au traitement des options. Nous avons également été informés que les régions ne pouvaient estimer la taille de cet inventaire. Nous sommes conscients que les délais de traitement sont souvent indépendants de la volonté du Ministère. Par exemple, le fait de demander aux clients de fournir des documents supplémentaires peut occasionner des retards. Ces retards ne sont pas mesurés ni documentés dans le Système de distribution de l'inventaire des activités, qui, en fait, n'en a pas la capacité.

Recommandation

2. Les SVP, en collaboration avec les régions, devraient explorer les façons permettant de réduire l'inventaire des demandes du SRG qui comprennent des options.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation. Dans le cadre du Plan de la charge de travail national intégré sur les pensions, les SVP, en collaboration avec les régions, ont déjà identifié le besoin de réduire les inventaires de la charge de travail de la SV, y compris les demandes du SRG. Des fonds supplémentaires visant à réduire ces niveaux d'inventaire ont été reçus pour les exercices de 2017-2018 à 2019-2020, avec des engagements connexes de réduction de l'inventaire. Les SVP ont mis en place des stratégies pour la charge de travail visant à mieux servir les clients en réduisant ces inventaires, y compris la priorisation des demandes et le renouvellement des prestations du SRG et d'autres prestations fondées sur le revenu. Les SVP continueront d'étudier les moyens de réduire davantage l'inventaire, et les façons de traiter les délais attribuables aux demandes lorsque le Ministère attend toujours des renseignements du client. Les actions devaient être terminées d'ici mars 2018.

2.3 Les prestations du SRG sont évaluées et traitées de manière uniforme, y compris le renouvellement annuel des prestations du SRG

Deux types d'erreurs peuvent se glisser pendant le traitement des demandes : les erreurs financières et non financières. Les erreurs financières ont une incidence financière sur les prestataires (c.-à-d. trop-payés et moins-payés de prestations). Les erreurs non financières sont des erreurs administratives comme les demandes incomplètes (signées et datées par le pensionné, etc.), les lettres de communication inexactes envoyées aux pensionnés (date de début ou montant du SRG erroné, etc.). Pendant l'examen des dossiers, nous avons examiné les demandes afin de déterminer si des erreurs financières et non financières s'étaient produites. Il a été constaté que :

- 16 des 563 nouvelles demandes du SRG contenaient des erreurs financières⁶. Cela représente un taux d'exactitude de 97 % qui est supérieur à l'objectif de 95 % établi par la vérification de l'exactitude du paiement (VEP);
- 68 des 563 nouvelles demandes du SRG contenaient des erreurs non financières. Cela représente un taux d'exactitude des processus de 88 % qui est supérieur à l'objectif de 80 % établi par la vérification de l'exactitude du traitement (VET).

Les auditeurs sont d'avis que la mise en œuvre d'activités d'assurance de la qualité plus rigoureuses, dont la Section 2.8 du rapport fait mention, pourrait aider à atténuer le risque d'erreurs.

2.4 Les renseignements et les documents pertinents sont accessibles pour appuyer l'évaluation, l'approbation et le paiement des prestations du SRG

Afin de recevoir la prestation du SRG, les pensionnés doivent présenter leur demande du SRG en remplissant le formulaire disponible en ligne ou dans les bureaux de SC. À la réception de la demande, les bureaux de SC examinent l'admissibilité en utilisant PROTÉGÉ.

Pendant l'examen des demandes du SRG, il a été constaté que 25 des 563 nouveaux dossiers du SRG ne contenaient pas tous les renseignements nécessaires pour appuyer l'admissibilité du demandeur aux prestations du SRG⁷.

Les régions n'ont pas été en mesure de fournir aux auditeurs 19 (14 nouvelles demandes du SRG, 3 renouvellements et 2 demandes rejetées) des 761 dossiers de demandes exigés, déclarant

⁶ Les erreurs financières ont été validées par les centres de traitement de SC et ont été corrigées.

⁷ Cette constatation ne signifie pas que les bénéficiaires n'étaient pas admissibles aux prestations du SRG, cela signifie que la preuve au dossier était insuffisante pour que les auditeurs puissent confirmer l'admissibilité des bénéficiaires aux prestations du SRG.

que les dossiers étaient introuvables. À la fin des travaux d'audit sur le terrain en octobre 2017, les dossiers n'avaient toujours pas été retrouvés. Pour ces 19 dossiers, les auditeurs n'ont pas été en mesure de confirmer l'admissibilité des pensionnés à des prestations du SRG.

Des activités d'assurance de la qualité, notamment les examens de qualité mentionnés à la Section 2.8 du présent rapport, pourraient atténuer les risques associés à la perte de preuves documentaires ou de dossiers contenant les demandes.

2.5 Des contrôles ont été conçus et fonctionnent comme prévu afin de vérifier l'intégrité des données recueillies auprès des pensionnés

Durant le processus d'évaluation et de paiement, les risques les plus importants sont ceux liés à l'état civil, au revenu et à la résidence étant donné que ces facteurs permettent de déterminer l'admissibilité des pensionnés aux prestations du SRG.

État civil et revenu

En vertu d'un protocole d'entente avec l'ARC, les renseignements entourant l'état civil déclaré à l'ARC sont transmis à EDSC pour l'administration des prestations de la SV. PROTÉGÉ.

PROTÉGÉ.

PROTÉGÉ

PROTÉGÉ.

Rapports opérationnels

Différents rapports opérationnels sont à la disposition des régions. Le rapport le plus souvent produit est celui sur l'admissibilité potentielle au SRG. Il s'agit d'un rapport hebdomadaire qui identifie, pour les régions, les déclarants retardataires produisant une déclaration de revenus qui ont raté la date limite pour la période de retour au taux de base⁸. Le rapport sur l'admissibilité potentielle au SRG identifie également les comptes admissibles pour le renouvellement basé sur le revenu actuel et/ou futur qui nécessitent un examen (avant et après le retour au taux de base). Il identifie aussi les comptes du SRG qui ont été supprimés. Les régions traitent actuellement des rapports sur une base hebdomadaire et mensuelle ainsi qu'à certaines périodes de pointe de l'année. L'équipe d'audit a été avisée qu'un comité existe pour examiner les rapports opérationnels auxquels les régions ont accès et pour déterminer ceux qui sont le plus utiles. Nous encourageons fortement la direction à continuer sur cette voie.

⁸ Avant que les nouvelles prestations du SRG ne soient versées dans la nouvelle période de paiement, le système informatique exécute un processus appelé le retour au taux de base. Ce processus entraîne la production de nouveaux paiements établis d'après les nouvelles données sur le revenu et il suspend aussi les paiements pour les comptes sans renseignements sur le revenu.

2.6 La présence d'une délégation des pouvoirs valide doit être vérifiée

La délégation des pouvoirs est établie et comprend :

- Les CPPS ont le pouvoir de régler les nouvelles demandes et les demandes de renouvellement du SRG qui sont simples et les options, ainsi que de déterminer et d'approuver les moins-payés jusqu'à 5 000 \$;
- Les APSC ont le pouvoir de régler les nouvelles demandes et les demandes de renouvellement du SRG à la fois simples et complexes et les options, ainsi que de déterminer et d'approuver les moins-payés jusqu'à 15 000 \$;
- Les gestionnaires de service et les chefs d'équipe ont le pouvoir de régler les nouvelles demandes et les demandes de renouvellement du SRG à la fois simples et complexes et les options, ainsi que de déterminer et d'approuver les moins-payés jusqu'à 25 000 \$;
- Les directeurs ont le pouvoir de régler les nouvelles demandes et les demandes de renouvellement du SRG à la fois simples et complexes et les options, ainsi que de déterminer et d'approuver les moins-payés supérieurs à 25 000 \$.

Les conseillers avec une expertise opérationnelle (CEO) ont le pouvoir de régler les nouvelles demandes et les demandes de renouvellement du SRG à la fois simples et complexes et les options, ainsi que de déterminer et d'approuver les moins-payés jusqu'à 25 000 \$. Nous avons constaté que les CEO réglaient des dossiers uniquement dans deux des quatre régions. Le rôle des CEO dans le processus d'évaluation doit être clarifié et appliqué de manière uniforme dans tout le réseau de SC.

Application de l'article 34 de la Loi sur la gestion des finances publiques

Les résultats de notre examen de 661 dossiers ont soulevé les problèmes suivants :

- 71 dossiers ne contenaient aucune preuve que l'employé avait suivi une formation en vertu de l'article 34 et, pour ces employés, la délégation des pouvoirs n'était pas enregistrée dans le système financier;
- 33 dossiers montraient que les employés avaient été formés pour l'article 34 mais il n'y avait aucune preuve de délégation subséquente dans le système financier;
- 30 dossiers montraient que les employés n'avaient pas de délégation des pouvoirs au moment où ils ont approuvé la transaction. Au moment où l'audit a été conclu, ces employés avaient leur délégation des pouvoirs;
- Neuf transactions incluses dans notre échantillon présentaient divers problèmes.

Recommandation

3. Les SVP, en collaboration avec les régions, devraient veiller à ce qu'une délégation des pouvoirs valide soit en place pour l'approbation des transactions.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation. Les SVP, en collaboration avec les régions, ont continué à travailler avec la Direction générale du dirigeant principal des finances afin de renforcer le processus visant à s'assurer qu'une délégation des pouvoirs valide est en place pour l'approbation des transactions. Compte tenu de l'attrition continue et de l'embauche de nouveaux employés, les SVP reconnaissent qu'il existe un besoin continu de s'assurer que tous les employés approuvant les transactions disposent de la délégation des pouvoirs appropriée. Les actions devraient être terminées d'ici septembre 2018.

2.7 Les renseignements relatifs aux bénéficiaires du SRG sont traités en temps opportun

Les renseignements sur les bénéficiaires qui ont une incidence sur les prestations du SRG concernent notamment le revenu, la résidence, l'état civil et le décès.

L'admissibilité au SRG doit être réévaluée chaque année. Pendant la période de renouvellement, c'est-à-dire avant le mois de juillet, PROTÉGÉ.

Le Ministère PROTÉGÉ, y compris les changements qui peuvent affecter leur admissibilité aux prestations du SRG. Il est important de noter que le Ministère est avisé du décès des bénéficiaires par les bureaux provinciaux de l'état civil et d'autres sources, comme les salons funéraires.

Une fois que l'admissibilité d'un pensionné est établie, le Ministère procède au renouvellement automatique des prestations. Le renouvellement automatique représente près de 95 % des renouvellements. Après l'évaluation, une lettre est envoyée au pensionné pour l'informer du renouvellement de ses prestations, de la suspension de celles-ci ou encore pour lui demander des renseignements supplémentaires sur son revenu.

Nous avons conclu que les renseignements concernant un bénéficiaire du SRG sont traités en temps opportun à la lumière des résultats que nous avons obtenus lors de l'examen des 98 demandes de renouvellement du SRG et des 100 demandes rejetées du SRG qui ont montré que les temps de traitement pour ces transactions étaient inférieurs à l'indicateur de rapidité du service de 90 jours.

2.8 Les activités d'assurance de la qualité doivent être renforcées pour les prestations du SRG

Vérification de l'exactitude du paiement et vérification de l'exactitude du traitement

L'administration centrale (AC) gère et supervise la VET et la VEP. La VET détermine le taux de conformité aux politiques et procédures opérationnelles nationales en fournissant des renseignements statistiques sur la nature des erreurs. La VEP fournit à la direction de la

rétroaction sur le contrôle des dépenses en présentant des renseignements détaillés sur les causes, les sources et les montants relatifs aux erreurs non détectées au moment de l'évaluation.

Les VEP sont effectuées au niveau de l'AC sur tous les types de prestations de la SV, y compris le SRG, alors que les VET sont effectuées dans les régions et fournissent à la direction des renseignements statistiques sur les prestations de base de la SV. Il n'y a présentement aucun examen des dossiers du SRG qui est fait lors d'une VET.

Suivi post-formation

L'objectif d'un suivi post-formation est d'évaluer si les agents de traitement des prestations nouvellement formés accomplissent leur travail de manière uniforme et conforme aux politiques et aux procédures. Le suivi post-formation du SRG est géré par les centres de traitement régionaux.

Suite à nos discussions avec le personnel régional et la direction et notre compréhension des processus en place, l'équipe d'audit a constaté les problèmes suivants :

- En ce qui concerne le suivi post-formation initial exécuté pendant qu'un CPPS et un APSC étaient formés pour une nouvelle tâche, on exige que 100 % du travail effectué par le CPPS et l'APSC soit supervisé par un CEO. Cette exigence existe jusqu'à ce que le CPPS et l'APSC atteignent un taux d'exactitude de 80 % dans l'exécution de la nouvelle tâche. Nos entrevues ont indiqué que le taux d'exactitude monétaire dans l'ensemble des régions varie de 80 % à 95 %;
- L'équipe d'audit a appris qu'une fois que les dossiers de l'APSC et du CPPS ne sont plus assujettis à une supervision complète, il n'y a aucun examen aléatoire qui est effectué sur les dossiers du SRG assignés aux APSC et aux CPPS. L'absence d'un mécanisme permanent d'examen de la qualité augmente le risque d'erreurs dans le traitement des dossiers et réduit la possibilité de détecter les erreurs en temps opportun.

L'équipe d'audit est d'avis que l'exécution d'activités d'assurance de la qualité plus rigoureuses réduirait en grande partie les constatations soulevées dans ce rapport.

Recommandation

4. Les SVP, en collaboration avec les régions, devraient renforcer le processus d'assurance de la qualité utilisé pour évaluer le travail des CPPS et des APSC.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation. Les SVP, en collaboration avec les régions, exploreront les moyens de renforcer les mesures d'assurance de la qualité liées au SRG, y compris l'intégration du SRG dans la VET et le processus de rétroaction individuelle sur la qualité. Les actions devraient être terminées d'ici mars 2019.

3. Conclusion

L'audit a permis de conclure que les processus d'admissibilité, d'évaluation, de paiement et de tenue à jour des demandes de prestations du SRG sont adéquats. Bien que le processus d'assurance de la qualité comprenne des composantes destinées au traitement des dossiers de la SV, il ne comprend pas d'exigences précises pour le SRG. Il est possible de renforcer le processus d'assurance de la qualité entourant les prestations du SRG.

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 des observations et des analyses des situations qui existaient au moment de l'audit. Les conclusions ne s'appliquent qu'à l'audit du Supplément de revenu garanti. Les éléments probants ont été recueillis conformément à la *Politique sur l'audit interne* du Conseil du Trésor et aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*.

Annexe A : Évaluation des critères de l'audit

CRITÈRES DE L'AUDIT		COTATION
Admissibilité	Les critères d'admissibilité sont appliqués de manière uniforme.	Les contrôles sont suffisants; exposition faible au risque.
Évaluation et paiement	Les demandes de prestations du SRG sont examinées et évaluées dans des délais raisonnables.	Les contrôles ont été effectués, mais ils pourraient être renforcés; exposition modérée au risque.
	Les demandes de prestations du SRG sont évaluées et traitées de façon uniforme, incluant le renouvellement annuel.	Les contrôles sont suffisants; exposition faible au risque.
	Les renseignements pertinents et la documentation connexe sont disponibles, en format papier ou électronique, pour appuyer l'évaluation, l'approbation et le paiement des prestations du SRG.	Les contrôles sont suffisants; exposition faible au risque.
	Des contrôles ont été conçus et fonctionnent comme prévu afin de vérifier l'intégrité des données recueillies auprès des pensionnés.	Les contrôles sont suffisants; exposition faible au risque.
	Les tâches sont réparties de façon appropriée et des mécanismes de délégation des pouvoirs sont en place.	Les contrôles ont été effectués, mais ils pourraient être renforcés; exposition modérée au risque.
Tenue à jour et assurance de la qualité	L'information (p. ex. décès, revenu, état civil et résidence) touchant un bénéficiaire du SRG est traitée en temps opportun.	Les contrôles sont suffisants; exposition faible au risque.
	Un programme d'assurance de la qualité est en place pour surveiller et déceler les décisions erronées ou qui ne sont pas uniformes à l'égard de l'admissibilité, de l'évaluation et du paiement.	Les contrôles ont été effectués, mais ils pourraient être renforcés; exposition modérée au risque.

Annexe B : Glossaire

AC	Administration centrale
APSC	Agent des prestations de Service Canada
ARC	Agence du revenu du Canada
CEO	Conseiller avec une expertise opérationnelle
CPPS	Commis à la prestation des programmes et des services
EDSC	Emploi et Développement social Canada
SC	Service Canada
SRG	Supplément de revenu garanti
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