



Vérification de l'admissibilité au Programme de la sécurité de la vieillesse

Numéro de projet : 17028/10-11

SP-995-05-11F

Mars 2012



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



Document imprimé

ISBN : 978-1-100-18805-8

N° de cat. : HS28-191/2011F

Document PDF

ISBN : 978-1-100-18806-5

N° de cat. : HS28-191/2011F-PDF

Table des matières

RÉSUMÉ	i
1.0 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	5
1.1 Contexte	5
1.2 Contexte en matière de risque	5
1.3 Objectif de vérification.....	6
1.4 Portée.....	6
1.5 Méthodologie	6
2.0 CONSTATATIONS DÉCOULANT DE LA VÉRIFICATION	7
2.1 Les contrôles actuels de confirmation de l'admissibilité nécessitent de l'attention.....	7
2.2 Les risques opérationnels pour la SV et le SRG pourraient être mieux définis	13
2.3 Les activités de surveillance pourraient être rationalisées	15
3.0 CONCLUSION.....	16
4.0 ÉNONCÉ D'ASSURANCE	16
ANNEXE A : Critères de vérification.....	17
ANNEXE B : Glossaire	20

RÉSUMÉ

Le Programme de la sécurité de la vieillesse (SV) verse aux Canadiens de 65 ans et plus une pension mensuelle, s'ils ont vécu au Canada pendant au moins 10 ans après l'âge de 18 ans. Il verse également un Supplément de revenu garanti (SRG) aux Canadiens qui ont un revenu faible ou nul. Le Programme de la SV, qui est régi par la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et son règlement d'application, est financé à même le Trésor du gouvernement du Canada.

Lorsqu'ils déterminent l'admissibilité aux prestations du Programme de la SV, les agents de traitement examinent les demandes ainsi que les documents à l'appui, qui servent à prouver les périodes de résidence et le statut juridique. Le Programme de la SV a accès aux données de l'Agence du revenu du Canada (ARC), ce qui permet de vérifier le revenu lors du calcul du montant des prestations du SRG. Grâce à l'orientation et aux procédures fonctionnelles (OPF) établies, au Manuel des opérations de la SV et aux trousseaux de formation nationales, l'administration centrale (AC) indique la voie à suivre aux centres de traitement régionaux de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC).

Objectif de la vérification

L'objectif de la présente vérification est de s'assurer que l'on fait preuve de diligence raisonnable tout au long du processus de détermination de l'admissibilité à la SV.

Résumé des principales constatations

- Il ressort de l'examen des dossiers que les prestations de la SV et du SRG, et les prestations révisées ont été traitées conformément aux exigences établies par le Ministère.
- Les contrôles actuels de l'évaluation de l'admissibilité initiale et continue aux prestations posant des risques élevés, comme le SRG et la pension de la SV non transférable, pourraient être renforcés.
- Les activités nationales d'assurance de la qualité et les activités régionales d'examen de la qualité pourraient être rationalisées.

Conclusion de la vérification

La vérification a permis de conclure que, dans l'ensemble, quelques problèmes modérés méritent l'attention de la direction (se reporter à l'annexe A). Même si l'examen des dossiers indique que la majeure partie des transactions concernant l'admissibilité à des prestations initiales et révisées du SRG ainsi que toutes les

transactions concernant l'admissibilité à des prestations initiales de la SV ont été traitées conformément aux exigences du Ministère, il est possible de renforcer les contrôles de l'évaluation de l'admissibilité, de réduire les efforts requis pour réunir des documents sur l'admissibilité, et de rationaliser les activités d'assurance de la qualité et les activités régionales d'examen de la qualité.

Sommaire des recommandations

- Le sous-ministre adjoint (SMA), Direction générale des services de traitement et de paiement (DGSTP), devrait simplifier davantage le processus de demande de Supplément de revenu garanti (SRG).
- Le SMA, DGSTP, et le SMA, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social (DGSRDS), en collaboration avec le SMA, Direction générale des services d'intégrité (DGSI), devraient étudier d'autres moyens de confirmer les renseignements sur le statut juridique et, dans la mesure du possible, les périodes de résidence des demandeurs de pension de la Sécurité de la vieillesse (SV).
- Le SMA, DGSTP, en collaboration avec le SMA, DGSI, devrait élaborer un processus axé sur les risques pour confirmer périodiquement l'admissibilité continue à la pension de la SV non transférable et aux prestations du SRG.
- Le SMA, DGSTP, devrait examiner l'état civil déclaré par les bénéficiaires à l'ARC et trouver des moyens d'accroître l'exactitude de l'état civil déclaré par les bénéficiaires du SRG, s'il y a lieu.
- Le SMA, DGSTP, devrait examiner les activités d'assurance de la qualité pour s'assurer qu'elles sont normalisées et uniformes dans l'ensemble du réseau de traitement.

Document original signé par :

Vincent DaLuz, CA, CIA
Dirigeant principal de la vérification
Ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du
Canada

Membres de l'équipe de vérification

Brigitte Marois, directrice principale, CGA, CMA

Guy Gareau

Maxime Beauvais

Thomas Newman

Nathan Ferguson

Consultants

1.0 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Contexte

Le Programme de la SV est un premier pilier du système de revenu de retraite du Canada, dont les prestations comprennent la pension de la SV, le SRG, l'Allocation et l'Allocation au survivant. Les prestations du Programme sont mensuelles et indexées trimestriellement à l'augmentation du coût de la vie. Le Programme a été lancé en 1952 lorsque le Parlement a adopté la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

Le Programme de la SV est financé à même le Trésor du gouvernement du Canada et, durant l'exercice 2009-2010, des prestations d'un montant total de 35,6 milliards de dollars ont été versées à 4,7 millions de personnes¹. Il est administré par Service Canada par l'entremise de centres de traitement régionaux situés dans tout le pays.

Chaque prestation est assujettie à des conditions d'admissibilité, et le montant de prestations auquel ont droit les prestataires est fonction de leur âge, de leurs périodes de résidence, de leur revenu et de leur état civil.

- Pension de la SV : une prestation mensuelle, payable à 65 ans ou plus tard, à toutes les personnes qui ont résidé au Canada pendant une période minimale et remplissent les exigences en matière de statut juridique. Le montant total de prestations versées en 2009-2010 s'est élevé à 27,3 milliards de dollars¹.
- SRG : Une prestation mensuelle supplémentaire payable aux bénéficiaires de la pension de la SV à faible revenu qui résident au Canada. Le montant total de prestations versées en 2009-2010 s'est élevé à 7,7 milliards de dollars¹.
- Allocation et Allocation au survivant : Une prestation mensuelle supplémentaire payable aux personnes à faible revenu de 60 à 64 ans qui résident au Canada, et dont l'époux ou le conjoint de fait est bénéficiaire de la pension de la SV ou qui en sont l'époux ou le conjoint de fait survivant. Le montant total de prestations versées en 2009-2010 s'est élevé à 0,5 milliard de dollars¹.

1.2 Contexte en matière de risque

D'après le Plan opérationnel intégré 2010-2011 de la DGSTP, le nombre de prestataires de la SV doit augmenter de 9,4 % au cours des trois prochaines années et de 42,3 % au cours des dix années à venir. Dans le Profil de risque de l'organisation 2010-2011, il a été avancé que le service aux Canadiens risque de

¹ Comptes publics du Canada, 2010 (www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/pdf/44-fra.pdf).

se détériorer parce que le Programme tente de s'adapter à l'augmentation prévue de la charge de travail attribuable à la hausse du nombre de demandes.

En outre, la charge de travail et le nombre de prestataires de la SV augmentant, il y a un risque accru d'effectuer des trop-payés ou des moins-payés aux prestataires de la SV.

1.3 Objectif de vérification

L'objectif de la vérification était d'assurer que l'on fait preuve de diligence raisonnable tout au long du processus de détermination de l'admissibilité à la SV.

1.4 Portée

La présente vérification comprenait une évaluation des principaux contrôles internes dans les trois grands secteurs ci-dessous, afin de déterminer :

- l'admissibilité aux pensions pleines et partielles de la SV, sauf aux pensions pour lesquelles les centres de traitement des Opérations internationales déterminent l'admissibilité aux prestations étrangères²;
- l'admissibilité aux prestations du SRG;
- l'admissibilité continue aux prestations.

Le Programme de la SV verse également des prestations d'Allocation. Comme les dépenses relatives à ces prestations n'étaient pas élevées, comparées à celles relatives à la pension de la SV et au SRG, elles n'étaient pas visées par la vérification.

Le travail sur le terrain a compris des visites à quatre centres de traitement régionaux, notamment ceux de Québec, de Victoria, d'Edmonton et de Scarborough. Ces centres ont été choisis parce qu'ils comptaient pour la majeure partie des activités de traitement des transactions relatives à la SV et au SRG.

1.5 Méthodologie

Ont été utilisées les principales techniques de vérification suivantes :

- Examen et analyse des dossiers;
- Analyse des données sur l'admissibilité continue;
- Observation et analyse des processus;
- Examen et analyse de la documentation;
- Entrevues et discussions avec le personnel et la haute direction.

² Une vérification interne de « la gestion et l'administration des accords internationaux de sécurité sociale conclus par le Canada » a été effectuée en novembre 2008.

Les vérificateurs ont élaboré un échantillon aléatoire stratifié des demandes et des prestations révisées de la SV et du SRG dans chacun des quatre centres de traitement. Les résultats de l'examen des dossiers ont été obtenus d'un échantillon aléatoire statistiquement valide de 806 transactions³ effectuées de mars 2010 à mars 2011, avec un intervalle de confiance de 95 %, un taux d'erreurs supposé de 2 % et un intervalle de précision de ± 2 % pour chacun des échantillons.

2.0 CONSTATATIONS DÉCOULANT DE LA VÉRIFICATION

2.1 Les contrôles actuels de confirmation de l'admissibilité nécessitent de l'attention

Le Ministère a instauré quelques contrôles pour évaluer l'admissibilité initiale et continue à la SV et au SRG. Il serait possible d'obtenir des données d'autres ministères, ce qui accroîtrait l'efficacité des processus de demande et de renouvellement, et pourrait réduire le nombre et la fréquence des versements inexacts.

Analyse

L'équipe de vérification a examiné des dossiers et a notamment évalué l'exactitude de l'admissibilité et du montant des prestations concernant les nouvelles demandes de pension de la SV et de prestations du SRG ainsi que des prestations révisées. Ces dernières s'entendaient de toute mesure prise pour mettre à jour le dossier d'un prestataire existant, qui a une incidence financière (p. ex. fluctuation du revenu, suspension ou annulation d'un compte).

Il ressort de l'examen des dossiers que les prestations de la SV, du SRG et révisées ont été traitées conformément aux exigences établies par le Ministère. Les vérificateurs ont noté que les centres de traitement n'ont pas pu trouver sept des dossiers compris dans l'échantillon. Par la suite, ceux-ci ont été remplacés par d'autres dossiers choisis au hasard. Durant la phase de présentation de rapports de la vérification, les centres de traitement ont réussi à trouver cinq des sept dossiers manquants. La Vérification interne effectuera le suivi de l'état des deux dossiers manquants auprès des centres de traitement.

Le tableau 1 présente les résultats de notre examen des dossiers. En se fondant sur ces résultats, l'équipe de vérification a conclu que les lignes directrices et les politiques établies sont immanquablement mises en application. L'examen des dossiers a porté principalement sur les critères d'admissibilité pertinents (c.-à-d.

³ Une erreur s'entend de tout élément susceptible d'entraîner le calcul inexact du montant de la prestation.

documents au dossier, âge, statut juridique, changements dans la résidence, revenu, état civil, avis de décès et périodes de résidence). Lorsqu'un ou plusieurs critères d'admissibilité manquaient au dossier, les vérificateurs ont déterminé si le critère d'admissibilité manquant pouvait entraîner le calcul inexact du montant de la prestation. Les résultats ci-dessous, par exemple, montrent que le taux d'erreurs pour la SV s'établissait à 0 %, ce qui signifie que tous les critères d'admissibilité pertinents ont été utilisés et documentés au dossier, afin d'étayer les décisions concernant l'admissibilité. Ces critères d'admissibilité sont expliqués en profondeur dans les pages suivantes, au besoin.

Tableau 1 : Résultats de l'examen des dossiers

Type de transaction	Nombre de dossiers examinés	Taux d'erreurs
SV	162	0 %
SRG	278	1,8 %
Prestations révisées	366	2,1 %

En mettant en œuvre les procédés de vérification, les vérificateurs ont constaté que les erreurs dans le traitement des demandes de prestations du SRG étaient dues principalement à un manque de preuves que des formulaires de demande de prestations du SRG avaient été envoyés par la poste aux prestataires qui les avaient demandés. Ce problème, qui peut être désavantageux pour les prestataires concernés, pourrait être résolu en apportant des améliorations simples au processus de demande du SRG.

Le processus en vigueur, qui est décrit ci-dessous, ne permet pas à un demandeur de demander simultanément le SRG et la SV en remplissant un formulaire unique. Les demandeurs doivent d'abord présenter une demande de pension de la SV, indiquant qu'ils s'intéressent au SRG. Ainsi, l'agent des prestations de Service Canada (APSC) leur envoie un formulaire de demande de prestations du SRG. L'équipe de vérification a observé qu'en plus de prolonger la durée du traitement, ce processus a augmenté le nombre de prestataires du SRG qui n'ont pas reçu de prestations lorsque leur pension de la SV a commencé à être versée. Une fois traité le formulaire de demande de prestations du SRG, si un demandeur prévoit ou subit une baisse de revenu, en raison de son départ à la retraite, par exemple, un formulaire d'option lui est envoyé. Comme les renseignements contenus dans ce formulaire pourraient augmenter le montant de la prestation du SRG que reçoit le prestataire, les vérificateurs ont observé que le processus en vigueur peut entraîner des moins-payés de

prestations initiales du SRG et prolonger la durée du traitement requis pour réviser les prestations du client, une fois reçus les formulaires d'option.

La DGSTP nous a informés que les activités de rayonnement nationales visent à informer les prestataires de leur admissibilité à des prestations supplémentaires. Elle nous a également informés que des formulaires de demande de prestations du SRG préremplis sont envoyés à certaines personnes en se fondant sur les données sur le revenu fournies par l'ARC et que des formulaires de demande de SRG sont envoyés aux personnes identifiées comme étant admissibles aux prestations dans le « rapport sur les écarts d'une année à l'autre » que produit le Système de la SV.

Documents requis pour déterminer l'admissibilité

Les résultats de la vérification indiquent que tous les critères d'admissibilité pertinents, y compris l'âge, le statut juridique et les périodes de résidence, sont évalués lors du traitement des demandes de pension de la SV. Les demandeurs nés au Canada peuvent recevoir la pleine pension de la SV sans soumettre de preuve documentaire, car leur acte de naissance a été vérifié durant le processus de demande de numéro s'assurance sociale (NAS). Ces renseignements sont ensuite utilisés pour traiter les demandes de pension de la SV et de prestations du SRG. La réception de ces renseignements permet d'économiser des ressources, de réduire au minimum la durée de traitement et d'atténuer les risques d'erreurs.

Inversement, le processus de demande de prestations pour les personnes nées à l'étranger et pour les demandeurs nés au Canada qui se sont absentes souvent du pays peut être onéreux. Même s'il est possible de vérifier l'âge du demandeur dans le Registre d'assurance sociale (RAS), les personnes doivent produire une preuve de leur statut juridique au Canada et une preuve des périodes de résidence pour confirmer leur admissibilité. Même si la vérification a révélé qu'il y avait des preuves documentaires au dossier, les demandeurs ont souvent produit des douzaines de pages de documents sources, ce qui prolonge et complique le processus d'examen que doit suivre l'APSC pour trouver dans les documents les faits pertinents concernant les périodes de résidence d'un demandeur. Il serait plus efficace d'obtenir la confirmation du statut juridique directement de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), le seul ministère capable de confirmer ce statut. Une fois renseigné sur le statut juridique, il ne resterait plus qu'à demander des documents pour confirmer les périodes de résidence au Canada. À l'heure actuelle, Service Canada se fie à l'historique des cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'autodivulgaration par une personne pour déceler des lacunes dans les périodes de résidence d'un demandeur.

Changements dans la résidence

Pour réduire au minimum les trop-payés, le Ministère doit être informé de tout changement dans la résidence des bénéficiaires de prestations du SRG et de pension de la SV non transférable (périodes de résidence au Canada inférieures à 20 ans). Seuls les résidents canadiens sont admissibles aux prestations du SRG et à la pension de la SV non transférable, une absence de plus de six mois ayant pour effet de suspendre l'admissibilité. Ainsi, des trop-payés peuvent s'accumuler rapidement et leur recouvrement peut s'avérer difficile. La DGSI utilise également des contrôles de détection pour déterminer la non-admissibilité en raison de la résidence.

Durant la vérification, des données ont été vérifiées pour déterminer la source des trop-payés de pension de la SV et de prestations du SRG, afin de déceler les points faibles dans les contrôles. Une analyse a révélé que plus de 40 % des trop-payés concernaient des particuliers ou des couples qui devaient plus de 25 000 dollars.

Une analyse approfondie de tous les trop-payés en souffrance supérieurs à 99 000 dollars a été effectuée pour déterminer les critères d'admissibilité qui y avaient contribué. Nous avons choisi un échantillon de 124 trop-payés, afin de les examiner. De ce nombre, 116 (93,5 %) trop-payés étaient attribuables directement à une non-admissibilité en raison de la résidence, les prestataires ayant continué de recevoir les prestations du SRG ou la pension de la SV non transférable, alors qu'ils ne remplissaient pas les exigences en matière de résidence continue dans la vaste majorité des cas. Étant donné qu'on découvre généralement les trop-payés en raison de la résidence grâce aux renseignements reçus de tiers ou aux contrôles de détection qu'utilise la DGSI, il est probable que certaines infractions relatives à la résidence n'aient pas été découvertes, ce qui entraîne une sous-estimation des trop-payés déclarés.

Revenu

Des ententes d'échange de renseignements sont conclues pour avoir accès aux renseignements de l'ARC, qui serviront à vérifier le revenu lors de l'évaluation des demandes initiales et des demandes de renouvellement. Les résultats de l'examen des dossiers laissent supposer que ce contrôle assure que le montant de la prestation du SRG se fonde sur le revenu déclaré à l'ARC.

L'équipe de vérification a constaté que les OFP nationales ont établi une tolérance de l'écart de revenu. Si l'écart entre le revenu antérieurement déclaré d'un prestataire et le revenu déclaré à l'ARC l'année suivante dépasse le seuil établi, un rapport automatique est produit. Ce rapport devrait déclencher des mesures de suivi auprès du prestataire, afin de vérifier l'écart.

Même si la DGSTP a établi une « tolérance de l'écart de revenu » nationale, nous avons observé que les centres de traitement ont établi leurs propres points de référence pour effectuer un suivi.

État civil

Il existe un risque financier en ce qu'un prestataire du SRG marié peut indiquer qu'il est célibataire, afin de recevoir des prestations du SRG plus élevées. La législation régissant le Programme précise que les prestataires célibataires reçoivent des prestations du SRG plus élevées que les personnes mariées. À l'heure actuelle, le Programme de la SV demande aux prestataires d'envoyer des copies de leur certificat de mariage. Toutefois, comme l'ARC exige que les prestataires déclarent leur état civil tous les ans, le Ministère pourrait faire un recoupement avec les données de l'ARC, afin de valider l'état civil des personnes indiquées dans la demande de prestations du SRG respective. Le recoupement des données de l'ARC pourrait contribuer à assurer que les différences dans l'état civil font l'objet d'une enquête durant le processus de renouvellement du SRG. Ce contrôle pourrait réduire le risque que des prestataires ne déclarent pas leur véritable état civil.

Avis de décès des prestataires

Une fois approuvées les demandes de pension de la SV transférable (voir la définition à l'annexe B), les prestataires reçoivent une pension indexée durant toute leur vie. Même si la demande initiale est traitée correctement, il demeure un risque d'effectuer un trop-payé (dans le cas de la pension de la SV transférable) si le décès d'un prestataire n'est pas déclaré.

À l'heure actuelle, les centres de traitement se fient à l'avis de décès communiqué par la famille ou les fiduciaires des clients ainsi qu'aux ententes conclues avec les salons funéraires, le RPC, le RAS, l'ARC et les bureaux de l'état civil de l'Ontario, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Québec et de la Nouvelle-Écosse pour déclarer à Service Canada le décès d'un client. La DGSI nous a informés que des ententes sont en cours de négociation, afin de recevoir des données sur les décès du Manitoba, à compter d'août 2011, de l'Île-du-Prince-Édouard, à partir de juin 2012, et de Terre-Neuve et de la Saskatchewan, en 2013. Elle nous a également indiqué que des discussions ont lieu avec la dernière province (Nouveau-Brunswick), afin d'obtenir des données sur les décès. Grâce à ces ententes avec les bureaux de l'état civil provinciaux, on s'attend à recevoir des avis de décès de manière plus uniforme, plus sûre et plus opportune, ce qui permettra d'accroître l'efficacité et de réduire les activités menées en double.

Protégé

Vérification par une deuxième personne

Confier l'exécution du processus d'évaluation de l'admissibilité à deux personnes qualifiées ou plus, de sorte à fournir une assurance raisonnable que le processus est rigoureux, est une bonne pratique de gestion. C'est particulièrement important lorsque le processus concerne des versements uniques élevés ou des versements continus dans les cas où l'admissibilité n'est pas réexaminée automatiquement.

À l'heure actuelle, il incombe aux APSC de déterminer et d'approuver l'admissibilité. Les vérificateurs n'ont trouvé aucune piste de vérification qui laisse supposer que les décisions des APSC sont vérifiées par une autre personne avant que les prestations commencent à être versées. Même si les résultats de l'examen des dossiers sont positifs, les vérificateurs croient que la direction du Programme devrait adopter la pratique exemplaire qui consiste à vérifier périodiquement les décisions des APSC en matière d'admissibilité dans le cas des dossiers complexes (p. ex. prestation du SRG et pension de la SV non transférable).

Recommandations

1. Le sous-ministre adjoint (SMA), Direction générale des services de traitement et de paiement (DGSTP), devrait simplifier davantage le processus de demande de Supplément de revenu garanti (SRG).
2. Le SMA, DGSTP, et le SMA, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social (DGSRDS), en collaboration avec le SMA, Direction générale des services d'intégrité (DGSI), devraient étudier d'autres moyens de confirmer les renseignements sur le statut juridique et, dans la mesure du possible, les périodes de résidence des demandeurs de pension de la Sécurité de la vieillesse (SV).
3. Le SMA, DGSTP, en collaboration avec le SMA, DGSI, devrait élaborer un processus axé sur les risques pour confirmer périodiquement l'admissibilité continue à la pension de la SV non transférable et aux prestations du SRG.
4. Le SMA, DGSTP, devrait examiner l'état civil déclaré par les bénéficiaires à l'ARC et trouver des moyens d'accroître l'exactitude de l'état civil déclaré par les bénéficiaires du SRG, s'il y a lieu.

2.2 Les risques opérationnels pour la SV et le SRG pourraient être mieux définis

La vérification a permis de constater qu'il existe un régime de gestion des risques à l'échelle nationale. Les risques généraux sont déterminés et gérés. On nous a également informés que des stratégies ont été élaborées dans certains secteurs pour atténuer certains risques opérationnels applicables à l'évaluation de l'admissibilité initiale et continue à la pension de la SV et aux prestations du SRG.

Analyse

Dans le Profil de risque de l'organisation 2010-2011, le Ministère a indiqué « qu'il y a un risque que nos services aux Canadiens se détériorent, s'il n'y a pas suffisamment de ressources pour moderniser la SV, le RPC et le Programme de prestations d'invalidité du RPC, afin de s'adapter au changement démographique prévu ». La principale stratégie d'atténuation décrite consiste à moderniser et à transformer l'administration et l'exécution du Programme de la SV. L'objectif de cette stratégie est d'améliorer l'expérience des prestataires et des intervenants ainsi que de rationaliser et de simplifier le processus de demande.

En outre, dans son Plan opérationnel intégré 2010-2011, la DGSTP a déterminé trois secteurs de risque, soit les priorités concurrentes, la gestion du changement et les ressources humaines. Toutefois, les risques et les stratégies d'atténuation respectives ne visent pas précisément l'admissibilité initiale et continue à la pension de la SV.

La DGSI nous a informés que, depuis décembre 2009, des activités et des initiatives sont menées dans le cadre de la « stratégie de modernisation de l'intégrité de la SV et du RPC », afin de déceler les principaux risques opérationnels liés à l'intégrité des programmes. Cette stratégie, qui comprenait l'« examen de la gérance de l'intégrité de la SV et du RPC », a été mise en œuvre pour déterminer les principaux risques qui menacent l'intégrité des programmes et mettre à l'essai des méthodes d'atténuation à leur égard. On nous a également informés que des mises à jour de cette stratégie, des risques déterminés et des résultats des projets pilotes sont présentées régulièrement à divers comités ministériels, comme le Comité des programmes et de la prestation des services du portefeuille et le Comité de gestion des questions juridiques.

Durant notre travail sur le terrain dans les régions, nous avons constaté que celles-ci pouvaient déceler les types de transactions qui posent les risques les plus élevés. Toutefois, les régions n'ont pas été en mesure de prouver l'existence d'une stratégie officielle d'atténuation de ces risques. La haute direction régionale nous a informés que la région du Québec avait une stratégie

de gestion des risques officielle. Il convient de noter que la région de l'Ouest et des territoires (O-T) a récemment entamé une analyse préliminaire des données sur les trop-payés, afin de déterminer les secteurs à risques. Il est possible d'accroître la capacité de gérer la complexité des règles d'admissibilité à la SV et de se protéger contre les erreurs et la fraude en comprenant parfaitement les risques pour le Programme, en particulier au niveau des opérations et du traitement.

2.3 Les activités de surveillance pourraient être rationalisées

La vérification a permis de constater que le Ministère mène des activités nationales d'assurance de la qualité et des activités régionales d'examen de la qualité. Une occasion se présente peut-être de passer en revue ces activités pour déterminer si elles peuvent être rationalisées.

Analyse

Au sein de la DGSTP, il incombe à la Division des services de qualité, à l'AC, d'évaluer l'exactitude des versements et du traitement des demandes de pension de la SV et de produire des rapports à ce sujet en utilisant la vérification de l'exactitude du paiement (VEP). La VEP de la SV a été introduite en 2007 comme outil de mesure permettant au Ministère de calculer le « montant le plus probable » des prestations de pension de la SV payées inexactement. L'équipe de la VEP a effectué deux examens indépendants des mêmes dossiers en 2010-2011.

L'équipe de vérification a observé ce qui suit dans le processus en vigueur :

- les résultats ne sont pas subdivisés par centre de traitement régional;
- les résultats ne sont pas classés en catégories selon le genre de prestation;
- l'examen des dossiers ne se concentre pas sur les transactions à risque élevé.

Durant la vérification, les régions ont indiqué qu'il fallait présenter les résultats de la VEP par région. En raison de cette lacune, chaque centre de traitement que nous avons visité effectue son propre examen des dossiers et mène ses propres activités d'examen de la qualité. Par exemple, les régions de l'O-T et du Québec effectuent leurs propres examens des dossiers, alors que la DGSI effectue des examens pour évaluer l'admissibilité continue. Même si ces examens visent à produire des renseignements supplémentaires non saisis par la méthodologie de la VEP, beaucoup de travail se fait en double.

Dans la vérification qu'il a effectuée en 2006, le Bureau du vérificateur général a recommandé que l'échantillonnage se fasse par genre de prestation. Le suivi de la vérification faite en mai 2011 a révélé que cette recommandation n'est pas encore entièrement mise en œuvre. Sa mise en œuvre permettrait de donner suite à la deuxième et à la troisième observations de vérification décrites ci-dessus.

La troisième observation montre que la VEP n'est pas fondée sur le risque. La DGSTP nous a informés qu'à compter d'avril 2011, la méthodologie de la VEP de la SV a été élargie, afin de porter sur toutes les prestations du Programme de la SV, c.-à-d. pension de la SV, SRG et Allocation/Allocation au survivant. Ce

changement de la méthodologie fait suite à la recommandation du BVG d'effectuer des examens par genre de prestation. Avec le temps, cela aidera la catégorisation et la détermination des tendances dans les erreurs de paiement par prestation.

Pour effectuer ces examens et maintenir la validité statistique des résultats à l'échelle nationale, la taille de l'échantillon de la VEP de la SV a été augmentée en conséquence.

Recommandation

5. Le SMA, DGSTP, devrait examiner les activités d'assurance de la qualité pour s'assurer qu'elles sont normalisées et uniformes dans l'ensemble du réseau de traitement.

3.0 CONCLUSION

La vérification a permis de conclure que, dans l'ensemble, quelques problèmes modérés méritent l'attention de la direction (se reporter à l'annexe A). Même si l'examen des dossiers indique que la majeure partie des transactions concernant l'admissibilité à des prestations initiales et révisées du SRG ainsi que toutes les transactions concernant l'admissibilité à des prestations initiales de la SV ont été traitées conformément aux exigences du Ministère, il est possible de renforcer les contrôles de l'évaluation de l'admissibilité, de réduire les efforts requis pour réunir des documents sur l'admissibilité, et de rationaliser les activités d'assurance de la qualité et les activités régionales d'examen de la qualité.

4.0 ÉNONCÉ D'ASSURANCE

D'après notre jugement professionnel, des procédures de vérification adéquates et appropriées ont été appliquées, et des éléments probants ont été réunis pour appuyer la véracité des conclusions tirées et formulées dans le présent rapport. Les conclusions se fondent sur l'observation et l'analyse des situations telles qu'elles existaient au moment de la vérification, en fonction des critères de vérification établis. Les conclusions ne s'appliquent qu'à la vérification de l'admissibilité au Programme de la sécurité de la vieillesse. La collecte des éléments probants a été effectuée 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 : Critères de vérification

Pour chaque critère de vérification, les conclusions ont été tirées en tenant compte des définitions suivantes.

Catégorisation numérique	Conclusion fondée sur les critères de vérification	Définition de la conclusion
1	Améliorations importantes requises	<p>Des améliorations importantes doivent être apportées (au moins un des trois critères suivants)</p> <ul style="list-style-type: none"> des redressements financiers s'imposent à l'égard de certains points ou secteurs pour le Ministère; des lacunes en matière de contrôle entraînent une exposition grave au risque; des lacunes importantes sont présentes dans la structure de contrôle globale. <p>Remarque : Chaque critère de vérification qui est classé « 1 » doit immédiatement être communiqué au dirigeant principal de la vérification (DPV) et au directeur général concerné ou à la personne concernée à un niveau plus élevé pour la prise de mesures correctives.</p>
2	Problèmes modérés	<p>Certains problèmes modérés nécessitent l'attention de la direction (au moins un des deux critères suivants)</p> <ul style="list-style-type: none"> il y a des faiblesses en matière de contrôle, mais l'exposition au risque est limitée, car la probabilité d'occurrence du risque n'est pas élevée; il y a des faiblesses en matière de contrôle, mais l'exposition au risque est limitée, car l'incidence du risque n'est pas élevée.
3	Contrôlé	<ul style="list-style-type: none"> bien géré, mais certaines améliorations s'imposent; efficace.
4	Bien contrôlé	<ul style="list-style-type: none"> bien géré, aucune faiblesse importante constatée;

		<ul style="list-style-type: none"> efficace.
--	--	---

Le tableau suivant présente les critères de vérification ainsi que des exemples d'observations ou d'éléments probants clés relevés ayant été analysés et pour lesquels des conclusions ont été tirées. Lorsque des améliorations importantes étaient requises (1) ou lorsqu'il était question de problèmes modérés (2), les éléments touchés ont été présentés dans le rapport de vérification.

On s'attend à ce que le Ministère :	Conclusion	Observations/exemples d'éléments probants clés
ait des contrôles appropriés pour s'assurer que seuls les demandeurs admissibles reçoivent les prestations du Programme de la SV.	2	<ul style="list-style-type: none"> Il manque de contrôles préventifs pour évaluer l'admissibilité initiale et continue aux prestations du Programme, surtout aux prestations du SRG et à la pension de la SV non transférable. Les vérificateurs n'ont trouvé aucune piste de vérification laissant supposer que les décisions des APSC sont vérifiées par une deuxième personne avant que les prestations commencent à être versées. Les demandes de prestations du SRG ne sont envoyées aux prestataires qu'une fois leur demande de pension de la SV traitée.
ait un régime de gestion des risques officiel.	3	<ul style="list-style-type: none"> Il existe un régime de gestion des risques officiel à l'échelle nationale. Des activités et des initiatives sont menées dans le cadre de la « stratégie de modernisation de l'intégrité de la SV et du RPC », afin de déceler les principaux risques opérationnels liés à l'intégrité des programmes. Les régions ont informé les vérificateurs que des activités sont menées, mais nous n'avons trouvé aucun élément probant de l'existence d'un processus permettant de déterminer les risques opérationnels.
ait une fonction de surveillance pertinente et efficace.	2	<ul style="list-style-type: none"> Il incombe à la Division des services de qualité, à l'AC, d'évaluer l'exactitude des versements et du traitement des demandes de pension de la SV et de présenter des rapports à ce sujet en utilisant la vérification de l'exactitude du paiement (VEP). Durant la vérification, les régions ont indiqué qu'il fallait présenter les résultats de

		la VEP par région. En raison de cette lacune, chaque centre de traitement que nous avons visité effectue son propre examen des dossiers et mène ses propres activités d'examen de la qualité.
--	--	---

ANNEXE B : Glossaire

AC	Administration centrale
APSC	Agent des prestations de Service Canada
ARC	Agence du revenu du Canada
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
DGSI	Direction générale des services d'intégrité
DGSTP	Direction générale des services de traitement et de paiement
NAS	Numéro d'assurance sociale
OPF	Orientation et procédures fonctionnelles
O-T	Ouest et territoires
RAS	Registre d'assurance sociale
RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
RPC	Régime de pensions du Canada
SMA	Sous-ministre adjoint
SRG	Supplément de revenu garanti
SV	Sécurité de la vieillesse
VEP	Vérification de l'exactitude du paiement

Versement de la pension de la SV à l'étranger (transférabilité) : Le nombre d'années de résidence au Canada après l'âge de 18 ans détermine généralement si le prestataire peut recevoir la pension de la SV à l'étranger. Il y a trois cas de figure :

- Un prestataire a résidé au Canada pendant 20 ans ou plus après l'âge de 18 ans – s'il quitte le Canada, la pension de la SV continuera d'être versée indéfiniment à l'étranger.
- Un prestataire a résidé au Canada pendant moins de 20 ans après l'âge de 18 ans – s'il quitte le Canada, la pension de la SV sera versée seulement au titre du mois du départ et des six mois suivants.
- Un prestataire a résidé au Canada pendant moins de 20 ans après l'âge de 18 ans, mais il a vécu ou travaillé dans un pays avec lequel le Canada a

conclu un accord international de sécurité sociale – il peut être admissible à l'exportation de la pension de la SV, sans égard à la règle de 20 ans, en vertu de cet accord de sécurité sociale.