

# Rapport 1

Rapports de la vérificatrice générale du Canada  
au Parlement du Canada

## L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre



**Rapport de l'auditeur  
indépendant | 2022**



Bureau du  
vérificateur général  
du Canada

Office of the  
Auditor General  
of Canada





# 2022

Rapports de la vérificatrice générale  
du Canada au Parlement du Canada

---

Rapport de l'auditeur indépendant

## **RAPPORT 1**

L'accès aux prestations pour les populations  
difficiles à joindre



Bureau du  
vérificateur général  
du Canada

Office of the  
Auditor General  
of Canada

## Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le Bureau peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur le bien-fondé de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du Bureau. Ils sont effectués par des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

La publication est également diffusée sur notre site Web à l'adresse [www.oag-bvg.gc.ca](http://www.oag-bvg.gc.ca).

*This publication is also available in English.*

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par la vérificatrice générale du Canada, 2022

Les icônes des objectifs de développement durable des Nations Unies sont utilisées avec leur permission.

Le contenu de cette publication n'a pas été approuvé par les Nations Unies et ne reflète pas le point de vue des Nations Unies ou de ses représentantes et représentants.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/>

N° de catalogue FA1-27/2022-1-1F-PDF

ISBN 978-0-660-42262-6

ISSN 2561-3456

Photos des pages de couverture et de titre : Peggoooner/Shutterstock.com

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>Information générale</b> .....	<b>1</b>
<b>Objet de l'audit</b> .....	<b>5</b>
<b>Constatations, recommandations et réponses</b>	<b>5</b>
<b>Sensibilisation et accès aux prestations</b> .....	<b>6</b>
L'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada avaient une vue d'ensemble incomplète des personnes qui pourraient être admissibles et qui ne recevaient pas de prestations .....	6
La mesure incomplète de l'utilisation des prestations .....	7
L'absence d'une stratégie globale visant à améliorer la mesure de l'utilisation des prestations..	11
L'Agence et le Ministère ignoraient si la plupart de leurs activités ciblées de sensibilisation avaient contribué à faire augmenter le taux d'utilisation des prestations parmi les populations difficiles à joindre .....	12
La mesure limitée de l'incidence de la plupart des stratégies ciblées de sensibilisation .....	15
L'Agence et le Ministère n'avaient pas une stratégie suffisamment intégrée pour les personnes ayant besoin d'une aide supplémentaire .....	16
L'absence d'une stratégie intégrée destinée aux personnes nécessitant un soutien personnalisé accru .....	18
<b>Conclusion</b>	<b>20</b>
<b>À propos de l'audit</b>	<b>21</b>
<b>Tableau des recommandations</b>	<b>25</b>



# Introduction

## Information générale

---

### Programmes fédéraux de prestations qui visent à réduire la pauvreté

1.1 La réduction de la pauvreté est une priorité du gouvernement du Canada. Plusieurs programmes fédéraux offrent des prestations de soutien du revenu qui peuvent aider les Canadiennes et les Canadiens à se sortir de la pauvreté. Depuis 2016, le gouvernement a apporté des améliorations pour faciliter l'accès aux prestations et a augmenté le montant des prestations offertes aux personnes admissibles à certains programmes, y compris :

- l'Allocation canadienne pour enfants, destinée aux familles à faible revenu ayant des enfants de moins de 18 ans;
- le Supplément de revenu garanti, offert aux personnes de 65 ans ou plus à faible revenu;
- l'Allocation canadienne pour les travailleurs, offerte aux personnes qui travaillent, mais qui gagnent un revenu modeste.

1.2 Lancée en 2018, *Une chance pour tous : la première Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté* comprend les programmes indiqués ci-dessus ainsi que d'autres programmes fédéraux permanents qui visent à réduire la pauvreté, notamment le Bon d'études canadien. Nous avons retenu le Bon d'études canadien et les trois programmes de prestations ci-dessus aux fins de notre audit (voir la pièce 1.1).

1.3 L'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada sont les ministères fédéraux responsables au premier chef de ces programmes de prestations. Nous avons examiné les efforts de l'Agence et du Ministère pour améliorer l'accès aux prestations pendant les exercices 2019-2020 et 2020-2021. Statistique Canada est un organisme de soutien qui fournit de l'information et des analyses à l'Agence et au Ministère afin de les aider à concevoir et à mettre en œuvre leurs stratégies de sensibilisation.

## Pièce 1.1 – Quatre prestations importantes pour aider à réduire la pauvreté au Canada

Programme de prestations	Type	Une déclaration de revenus est-elle nécessaire pour prouver l'admissibilité?	Nombre de prestataires (en millions)	Total annuel des prestations versées (en milliards de dollars)	Organisme(s) fédéral(aux) responsable(s)
<b>Allocation canadienne pour enfants</b>	Prestations mensuelles non imposables versées aux familles ayant des enfants de moins de 18 ans	Oui	3,8	25,1	Agence du revenu du Canada
<b>Supplément de revenu garanti</b>	Paiements mensuels non imposables versés aux prestataires de la pension de la Sécurité de la vieillesse qui ont un faible revenu	Les prestataires peuvent aussi présenter un état du revenu annuel.	2,2	13,7	Emploi et Développement social Canada
<b>Allocation canadienne pour les travailleurs</b>	Crédit d'impôt remboursable pour les travailleuses et travailleurs à faible revenu	Oui	1,1	0,9	Agence du revenu du Canada
<b>Bon d'études canadien</b>	Paiements annuels visant à encourager la cotisation à un régime enregistré d'épargne-études pour payer les études postsecondaires d'un enfant	Oui	0,7	0,2	Emploi et Développement social Canada Agence du revenu du Canada

Remarque : Le nombre de bénéficiaires et le montant correspondant des prestations versées couvrent des périodes différentes pour chaque programme de prestations :

- Allocation canadienne pour enfants – de juillet 2020 à juin 2021
- Supplément de revenu garanti – d'avril 2020 à mars 2021
- Allocation canadienne pour les travailleurs – de janvier 2020 à décembre 2020
- Bon d'études canadien – d'avril 2020 à mars 2021

Source : Groupe de travail interministériel sur l'Allocation canadienne pour enfants, *Deep Dive Report on Benefit Take-up* [en anglais seulement], juillet 2020, ainsi que des renseignements ministériels à jour.

1.4 D'après les résultats de leurs propres recherches, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada savent que certaines personnes sont admissibles aux prestations, mais qu'elles n'y accèdent pas. Il s'agit notamment des populations à faible revenu qui sont difficilement desservies par les modes conventionnels de prestation de services, comme les centres de services du Ministère, de l'Agence ou de Service Canada. L'Agence et le Ministère reconnaissent que ces personnes peuvent avoir besoin d'un niveau d'aide plus élevé que la moyenne pour accéder aux programmes de prestations. Par exemple, elles peuvent avoir besoin d'aide pour :

- obtenir un numéro d'assurance sociale;
- remplir une déclaration de revenus ou des déclarations de revenus pour plusieurs années;
- faire une demande de prestations au titre d'un programme précis, comme l'Allocation canadienne pour enfants.

La pièce 1.2 fournit des renseignements sur ces populations et les obstacles qu'elles doivent surmonter pour accéder aux prestations auxquelles elles sont admissibles.

1.5 Le gouvernement a reconnu sa responsabilité pour ce qui est d'aider les Canadiennes et Canadiens à recevoir les prestations auxquelles elles et ils sont admissibles. Ces dernières années, cette responsabilité a été communiquée dans des lettres de mandat de ministres :

- Les lettres de mandats de 2015 et de 2019 de la ministre de l'Agence du revenu du Canada ont décrit l'attente suivante : « Communiquer de manière proactive avec les Canadiens qui ont droit à des avantages fiscaux, mais qui ne les reçoivent pas »;
- Une lettre de mandat de 2019 du ministre des Services aux Autochtones a décrit l'attente suivante : « Étendre les efforts de sensibilisation aux communautés autochtones pour veiller à ce qu'elles aient accès à l'ensemble des avantages sociaux fédéraux, notamment l'Allocation canadienne pour enfants ».

## Pièce 1.2 – Certains segments de la population canadienne se heurtent à des obstacles pour accéder aux prestations de soutien du revenu

### Qu'entend-on par « population difficile à joindre » ou « population vulnérable »?

L'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada ont désigné plusieurs groupes de personnes dont les revenus sont souvent modestes et qui doivent surmonter un ou plusieurs obstacles pour obtenir des prestations. Le Ministère et l'Agence désignent parfois ces groupes par l'expression « populations vulnérables ». Il s'agit des groupes suivants :

- les personnes autochtones;
- les personnes en situation de logement précaire;
- les personnes nouvellement arrivées au Canada, y compris les réfugiées et réfugiés;
- les personnes en situation de handicap;
- les personnes âgées;
- les jeunes.

### Qu'entend-on par « obstacle »?

Les recherches menées par le Ministère et l'Agence ont permis de relever un éventail d'obstacles à l'accès aux prestations. Voici certains obstacles typiques auxquels sont confrontées les personnes difficiles à joindre :

- de faibles niveaux d'alphabétisation ou l'incapacité de communiquer dans l'une des langues officielles du Canada;
- la réticence à divulguer au gouvernement des renseignements personnels ou de nature financière;
- l'obligation de produire une déclaration de revenus pour accéder aux prestations;
- le processus complexe de demande de certaines prestations;
- l'exigence de fournir des renseignements d'identification ou des documents additionnels, comme le numéro d'assurance sociale;
- l'accès limité aux services financiers (comme à un compte bancaire dans lequel les prestations pourraient être déposées automatiquement);
- l'emplacement géographique ou l'éloignement.

Il convient de noter qu'une personne peut faire partie de plus d'une population vulnérable et faire face à bon nombre des obstacles décrits.

Source : D'après des renseignements provenant d'Emploi et Développement social Canada et de l'Agence du revenu du Canada

1.6 Par conséquent, les organismes fédéraux ont mis en œuvre une vaste gamme de stratégies et d'initiatives de sensibilisation visant à encourager les gens à faire des demandes en vue d'obtenir les prestations auxquelles ils peuvent être admissibles. Depuis 2018, le gouvernement accorde un financement additionnel au Ministère et à l'Agence pour accroître leur capacité à sensibiliser les Canadiennes et Canadiens à faible revenu afin de mieux leur faire connaître les prestations offertes et d'accroître l'accès des groupes vulnérables à celles-ci. Nous avons estimé que le Ministère et l'Agence avaient collectivement consacré plus de 18 millions de dollars aux activités ciblées de sensibilisation au cours de l'exercice 2020-2021.

1.7 En 2019, le premier ministre a demandé à divers sous-ministres de « collaborer pour résumer les constatations découlant des analyses réalisées à ce jour et de recommander les prochaines étapes en vue de réduire les obstacles à l'obtention des prestations, de cibler la sensibilisation proactive, d'améliorer l'uniformité et la granularité des données sur l'utilisation des prestations et de publier des rapports à cet égard ».

## Objet de l'audit

1.8 L'audit visait à déterminer si l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada veillaient, directement ou par l'entremise d'autres ministères fédéraux et d'entités non fédérales, à ce que les populations difficiles à joindre connaissent l'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs, le Supplément de revenu garanti et le Bon d'études canadien, et puissent y avoir accès.

1.9 Cet audit est important parce que ces programmes visent à réduire la pauvreté et les inégalités en fournissant un soutien aux Canadiennes et aux Canadiens à faible revenu. Ces programmes peuvent seulement atteindre leurs objectifs si les personnes admissibles aux prestations les obtiennent.

1.10 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport, donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

## Constatations, recommandations et réponses

---

### Message général

1.11 Dans l'ensemble, nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada n'en avaient pas fait assez pour aider les populations difficiles à joindre à se prévaloir des prestations visant à aider les Canadiennes et Canadiens à faible revenu, notamment l'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs, le Supplément de revenu garanti et le Bon d'études canadien.

1.12 Depuis 2018, le Ministère et l'Agence déploient davantage d'efforts pour mieux faire connaître ces prestations aux personnes qui en ont le plus besoin. Des activités de sensibilisation ont ciblé les populations difficiles à joindre, soit les personnes qui sont plus susceptibles de gagner des revenus modestes et qui se heurtent souvent à des obstacles pour obtenir des prestations.

Il s'agit des personnes autochtones, des personnes âgées, des personnes nouvellement arrivées au Canada et des personnes en situation de handicap qui peuvent ignorer l'existence des prestations offertes ou hésiter à interagir avec des organismes gouvernementaux.

1.13 Le gouvernement estime que, dans l'ensemble, une grande proportion des populations à faible revenu reçoit les prestations qui visent à réduire la pauvreté. Toutefois, nous avons constaté que le Ministère et l'Agence n'avaient pas de vue d'ensemble précise et complète des groupes de personnes qui ne recevaient pas les prestations auxquelles ils pourraient être admissibles. Les estimations surévaluaient l'utilisation des prestations puisqu'elles ne tenaient pas toujours compte des personnes qui n'avaient pas produit de déclaration de revenus, une exigence pour obtenir la plupart des prestations. Le Ministère et l'Agence avaient peu d'éléments probants montrant que l'intensification de leurs activités de sensibilisation avait entraîné l'utilisation accrue des prestations par les personnes difficiles à joindre.

1.14 Le Ministère et l'Agence n'ont pas, à l'heure actuelle, une stratégie permettant d'assurer un service continu et cohérent aux personnes difficiles à joindre qui désirent obtenir certaines prestations. S'il ne dispose pas de plan d'action global pour mieux mesurer l'utilisation des prestations, pour recueillir de meilleurs renseignements sur l'efficacité des efforts du Ministère et de l'Agence et pour mettre en place un service continu et cohérent, le gouvernement continuera à avoir de la difficulté à joindre les populations qu'il cible pour les sensibiliser aux prestations visant à améliorer le niveau de vie des personnes à faible revenu et de leur famille et accroître leur accès à ces prestations.

## Sensibilisation et accès aux prestations

### L'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada avaient une vue d'ensemble incomplète des personnes qui pourraient être admissibles et qui ne recevaient pas de prestations

---

#### Ce que nous avons constaté

1.15 Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada n'avaient pas une vue d'ensemble précise et complète des personnes ne recevant pas les prestations auxquelles elles pouvaient être admissibles.

1.16 L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- la mesure incomplète de l'utilisation des prestations;
- l'absence d'une stratégie globale visant à améliorer la mesure de l'utilisation des prestations.

---

## Importance de cette constatation

1.17 Cette constatation est importante parce qu'il est essentiel de bien comprendre à qui s'adressent les prestations d'un programme donné pour concevoir et mettre en œuvre des stratégies efficaces permettant de joindre les populations visées. Par définition, les populations difficiles à joindre posent une difficulté particulière pour la prestation de services. En comprenant bien les caractéristiques démographiques et les obstacles propres à ces populations, les ministères peuvent concevoir des stratégies de sensibilisation d'une manière efficace et adaptée à leurs besoins.

---

## Contexte

1.18 Le taux d'utilisation d'une prestation indique la proportion d'une population admissible qui reçoit cette prestation à un moment donné. Si le taux est inférieur à 100 %, il y a un écart d'utilisation de la prestation. Par exemple, un taux de 95 % signifie que 5 % des personnes admissibles à une prestation ne l'obtiennent pas.

1.19 Divers facteurs peuvent contribuer à cet écart. La pièce 1.2 décrit les obstacles qui aident à expliquer pourquoi les personnes difficiles à joindre pourraient ne pas recevoir certaines prestations.

---

## Recommandation

1.20 Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 1.31.

---

## Analyse à l'appui de la constatation

### **La mesure incomplète de l'utilisation des prestations**

1.21 Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada ne disposaient pas d'une estimation complète des taux globaux d'utilisation des prestations retenues aux fins de l'audit. Le Ministère et l'Agence ne connaissaient pas non plus les taux d'utilisation des prestations de certaines populations difficiles à joindre qui doivent souvent surmonter des obstacles pour accéder aux prestations, comme les personnes en situation de logement précaire, les personnes nouvellement arrivées au Canada, les personnes en situation de handicap et les personnes autochtones.

1.22 La pièce 1.3 résume les plus récentes estimations des taux globaux d'utilisation des prestations et des changements attendus, au fil du temps, des taux d'utilisation des prestations. Même si ces estimations indiquent des améliorations récentes dans les taux

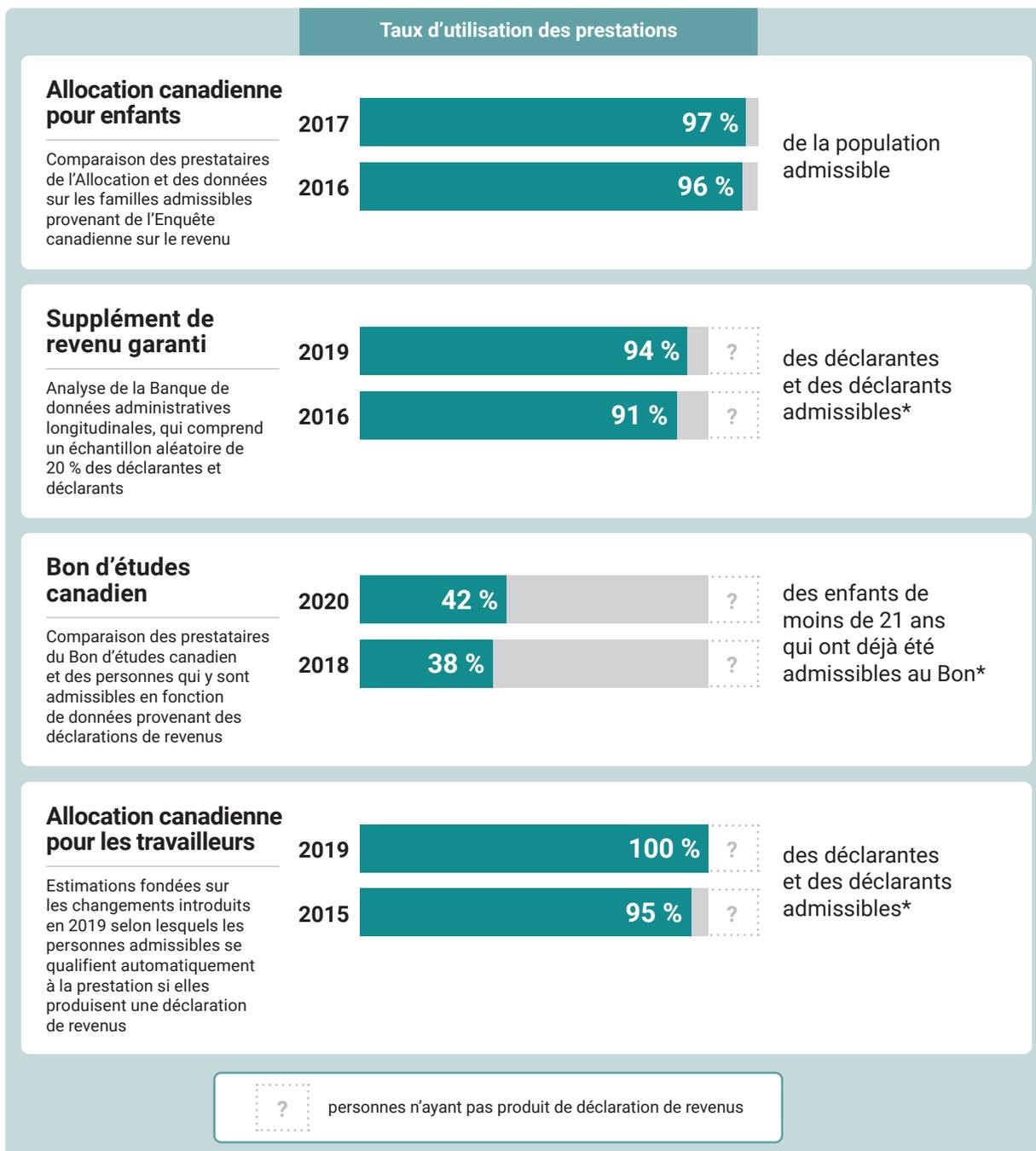
d'utilisation du Supplément de revenu garanti, du Bon d'études canadien et de l'Allocation canadienne pour les travailleurs, elles brossent un tableau incomplet des taux d'utilisation des prestations parce que les calculs ne tiennent pas compte des personnes n'ayant pas produit de déclarations de revenus. En 2017, l'Agence du revenu du Canada a estimé que plus de 10 % des personnes devant produire une déclaration de revenus n'en produisaient pas. À notre avis, les récentes estimations ont surévalué les taux d'utilisation des prestations.

1.23 Le taux d'utilisation de l'Allocation canadienne pour enfants reposait sur une estimation de la population admissible totale de familles à faible revenu. Cette estimation n'a toutefois pas été mise à jour depuis 2017.

1.24 Il est difficile de repérer les personnes qui sont admissibles aux prestations, mais qui ne les obtiennent pas, tant au sein de la population générale qu'au sein des populations difficiles à joindre. Le Ministère et l'Agence ne peuvent pas mesurer avec précision cet écart pour plusieurs raisons :

- Certaines personnes choisissent délibérément de ne pas se prévaloir des prestations.
- Le Ministère et l'Agence ne pouvaient pas confirmer l'admissibilité aux prestations des personnes qui ne produisaient pas régulièrement de déclarations de revenus ou qui n'avaient pas fait de demandes de prestations. Ils ne pouvaient donc pas confirmer que ces personnes étaient comprises dans l'écart d'utilisation des prestations.
- Statistique Canada ne peut pas communiquer au Ministère et à l'Agence de renseignements pouvant identifier des personnes, conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la statistique*. Statistique Canada peut combiner des renseignements au sujet de personnes qu'il obtient du Ministère et de l'Agence avec des renseignements personnels qu'il détient par l'entremise d'enquêtes ou du recensement de la population, mais il peut uniquement communiquer les résultats en tant qu'estimations de groupes de personnes.
- Le Ministère, l'Agence et Statistique Canada n'ont pas toujours recueilli les données démographiques concernant les facteurs identitaires, comme la race, l'origine ethnique ou la situation de handicap; celles-ci peuvent contribuer à déterminer le type d'obstacles que ces personnes peuvent devoir surmonter.

**Pièce 1.3 – La plupart des estimations des récentes améliorations dans les taux d'utilisation des prestations ne tenaient pas compte des personnes n'ayant pas produit de déclarations de revenus**



\* Ces taux excluent les personnes qui n'ont pas produit de déclaration de revenus.

Remarques :

L'Enquête canadienne sur le revenu est une enquête produite par Statistique Canada dans le but de dresser un portrait du revenu et des sources de revenus de la population canadienne.

La Banque de données administratives longitudinales est une source d'information produite par Statistique Canada en fonction d'un échantillon annuel de déclarations de revenus et de renseignements fiscaux. Elle comprend des données sur le revenu et d'autres caractéristiques démographiques.

Source : Groupe de travail interministériel sur l'Allocation canadienne pour enfants, *Deep Dive Report on Benefit Take-up* [en anglais seulement], juillet 2020, ainsi que des renseignements ministériels à jour.

1.25 Le Ministère et l'Agence avaient mesuré le taux d'utilisation des prestations d'une des populations désignées comme difficiles à joindre, à savoir les peuples des Premières Nations vivant dans une réserve. En 2017, avec l'appui de Statistique Canada, le Ministère et l'Agence ont analysé le taux d'utilisation de l'Allocation canadienne pour enfants de cette population. Ils ont comparé les données de recensement aux données provenant des déclarations de revenus afin de savoir dans quelle mesure les personnes pouvant être admissibles aux prestations ne les obtenaient pas. Selon les résultats de l'analyse, le taux d'utilisation des prestations était moins élevé (79 %) dans les réserves que dans la population générale (97 %). Ces résultats ont permis de mettre sur pied un projet de sensibilisation conjoint à l'intention de ce groupe. Le projet comportait des visites en personne dans les collectivités des Premières Nations en vue d'accroître l'utilisation des prestations et de mieux faire connaître d'autres programmes de prestations offerts. Même si cet exemple prouve qu'il est possible de mesurer et d'encourager l'utilisation des prestations, il montre aussi les limites de cette stratégie. Étant donné qu'on utilise les données provenant du recensement, qui est mené tous les cinq ans seulement, les estimations du taux d'utilisation des prestations ne sont mises à jour qu'aux cinq ans. Le Ministère et l'Agence prévoient, en 2022, actualiser cette analyse des taux d'utilisation des prestations en fonction des nouvelles données provenant du recensement.

1.26 Comme le démontre l'exemple ci-dessus, les personnes responsables des programmes de prestations peuvent se faire une meilleure idée de la situation en étudiant le taux d'utilisation des prestations et l'écart connexe pour des segments démographiques et géographiques précis de la population. L'analyse de données désagrégées, telle que **l'analyse comparative entre les sexes plus**, des tendances démographiques et des causes premières des obstacles, peut permettre de mieux comprendre les problèmes et, par le fait même, d'aider à mieux évaluer l'efficacité et l'équité des prestations. Cela peut aussi aider les responsables à déterminer la stratégie à adopter pour sensibiliser la population aux prestations ou pour en faciliter l'accès pour les personnes admissibles.

---

1 **Analyse comparative entre les sexes plus** – Processus analytique qui fournit une méthode rigoureuse pour évaluer les inégalités systémiques ainsi qu'un moyen de déterminer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur divers groupes de personnes, dont les femmes, les hommes et les personnes de diverses identités de genre. L'indication « plus » dans la désignation reconnaît que l'analyse comparative entre les sexes ne se limite pas aux différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) et prend en compte de nombreux autres facteurs identitaires comme la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et les habiletés physiques ou mentales.

Source : D'après une définition de Femmes et Égalité des genres Canada

## L'absence d'une stratégie globale visant à améliorer la mesure de l'utilisation des prestations

1.27 Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada n'avaient pas établi de plan global pour améliorer leur façon de mesurer l'utilisation des prestations. Le Ministère et l'Agence ont tous deux reconnu la nécessité de produire des données plus exhaustives, exactes et opportunes sur l'utilisation des prestations pour la population canadienne dans son ensemble ainsi que pour les populations exposées à un risque accru de ne pas recevoir de prestations.



Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde

Source : Nations Unies

1.28 Nous avons remarqué qu'en 2015, le Canada s'était engagé à atteindre les objectifs du Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies. L'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs, le Supplément de revenu garanti et le Bon d'études canadien font partie des mesures prises par le Canada en vue d'atteindre l'objectif de développement durable n° 1 des Nations Unies – *Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde*, à l'égard duquel le Canada s'est fixé un objectif de réduction de 50 % de la pauvreté d'ici 2030. Comme le constatait le commissaire à l'environnement et au développement durable en 2021 dans le Rapport 1 « La mise en œuvre des objectifs de développement durable des Nations Unies », le Canada était en voie d'atteindre cet objectif. Toutefois, le fait de disposer d'une mesure exhaustive de l'utilisation des prestations permettrait de déterminer les autres améliorations à apporter.

1.29 Nous avons constaté que certaines mesures, dont les suivantes, ont été prises pour remédier à ces problèmes connus à l'égard de la mesure d'utilisation des prestations :

- Statistique Canada a reçu un financement du gouvernement fédéral au cours de l'exercice 2018-2019 afin de créer le Centre des statistiques sur le genre, la diversité et l'inclusion, puis en 2021, afin d'élaborer un Plan d'action sur les données désagrégées. Ces investissements devraient permettre aux organismes fédéraux de mieux mesurer et analyser les données.
- En 2021, la dirigeante principale des données d'Emploi et développement social Canada a commencé à élaborer une stratégie de données visant à mesurer l'utilisation des prestations.

1.30 Nous avons cependant constaté qu'aucun progrès tangible n'avait encore été réalisé quant à la collecte, à la mesure ou à l'analyse des données sur l'utilisation des prestations. Nous avons également constaté que l'Agence du revenu du Canada n'avait pas clairement défini les responsabilités associées à l'amélioration de la mesure de l'utilisation des prestations parmi les administrateurs de programme de prestations, les porte-parole de la fonction de visibilité ministérielle et sa propre

dirigeante principale des données. En outre, Statistique Canada, Emploi et Développement social Canada et l'Agence du revenu du Canada n'avaient pas clairement défini leurs rôles respectifs en vue de relever leur défi collectif, soit l'amélioration de la mesure de l'utilisation des prestations. À notre avis, il est essentiel que ces organismes collaborent et unissent leurs efforts pour réaliser des progrès à cet égard.

1.31 **Recommandation** – L'Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada et Statistique Canada devraient établir un processus commun de fixation des priorités, de planification, de surveillance et de production de rapports afin d'améliorer la façon dont ils mesurent l'utilisation des prestations, qui comprend :

- l'évaluation des banques de données disponibles propres aux populations difficiles à joindre;
- la définition et la mise en œuvre de mesures visant à recueillir d'autres données sur certaines populations ciblées difficiles à joindre;
- une meilleure utilisation des données qui servent à mesurer l'utilisation des prestations et la source des écarts connexes.

**Réponse de chaque entité** – *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, présente les réponses détaillées des entités.

## L'Agence et le Ministère ignoraient si la plupart de leurs activités ciblées de sensibilisation avaient contribué à faire augmenter le taux d'utilisation des prestations parmi les populations difficiles à joindre

---

### Ce que nous avons constaté

1.32 Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada ignoraient si la plupart de leurs activités ciblées de sensibilisation avaient contribué à la hausse des taux d'utilisation des prestations de certaines populations ciblées difficiles à joindre.

1.33 L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- la mesure limitée de l'incidence de la plupart des stratégies ciblées de sensibilisation.

---

### Importance de cette constatation

1.34 Cette constatation est importante parce que la connaissance de l'incidence et des résultats concrets des stratégies ciblées de

sensibilisation aide à déterminer si ces stratégies permettent d’atteindre leur objectif, soit d’accroître l’accès des groupes ciblés aux prestations. Si cet objectif n’est pas atteint, il est essentiel de prendre des mesures afin de corriger les lacunes.

## Contexte

1.35 Le Ministère et l’Agence ont mis en œuvre un large éventail de stratégies et d’initiatives de sensibilisation afin d’offrir un soutien plus ciblé aux personnes, et ce, dans le but d’accroître leur utilisation des prestations.

1.36 La pièce 1.4 explique les types de stratégies ciblées de sensibilisation que le Ministère et l’Agence ont mises en œuvre d’avril 2019 à août 2021. Ces stratégies comprennent les activités de sensibilisation visant directement la population canadienne et celles destinées aux organismes communautaires œuvrant auprès des personnes vulnérables.

### Pièce 1.4 – L’Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada ont mis en œuvre ou coordonné une gamme de stratégies ciblées de sensibilisation

Type de stratégies de sensibilisation	Responsable	Éléments compris dans la stratégie
<b>Communications ciblées</b>	Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada	Le Ministère et l’Agence envoient des lettres à des groupes précis. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des lettres aux personnes n’ayant pas produit de déclaration de revenus pour les inciter à le faire et les aviser de leur admissibilité possible à certaines prestations;</li> <li>• des lettres d’incitation aux personnes susceptibles d’être admissibles à l’Allocation canadienne pour enfants;</li> <li>• des lettres ciblées aux personnes qui pourraient être admissibles au Bon d’études canadien et au Supplément de revenu garanti.</li> </ul>
<b>Sensibilisation ciblée directe ou en personne</b>	Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada	Le Ministère et l’Agence effectuent des visites en personne* et offrent du soutien téléphonique (appels entrants ou sortants) aux collectivités ciblées (p. ex. les collectivités autochtones) ainsi que de l’aide individuelle par l’entremise des centres de services du Nord.

Type de stratégies de sensibilisation	Responsable	Éléments compris dans la stratégie
<b>Sensibilisation ciblée indirecte</b>	Organismes communautaires, coordonnés par l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada	<p>Le Ministère et l'Agence communiquent avec les organismes bénévoles ou communautaires qui œuvrent auprès des populations difficiles à joindre.</p> <p>L'Agence du revenu du Canada coordonne les comptoirs d'aide du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) tenus par des organismes communautaires.</p>
		<p>L'Agence du revenu du Canada fournit des formulaires simplifiés de demande d'Allocation canadienne pour enfants et de déclaration de revenus aux collectivités des Premières Nations.</p> <p>Emploi et Développement social Canada octroie des fonds à des organismes communautaires pour faire la promotion du Bon d'études canadien.</p> <p>Emploi et Développement social Canada offre des subventions pour favoriser l'autonomie financière et l'Agence du revenu du Canada octroie des subventions aux organismes au titre du PCBMI, lesquelles ont toutes été mises en place en 2021, afin de soutenir le travail des organismes communautaires auprès des personnes vulnérables.</p>

\* En 2020, en réponse à la pandémie de COVID-19, le Ministère et l'Agence sont passés à des appels téléphoniques et vidéo exclusivement afin d'appuyer les collectivités ciblées.

1.37 Outre ces stratégies de sensibilisation, le Ministère et l'Agence ont apporté divers changements aux politiques et aux processus afin de simplifier l'accès aux prestations et d'accroître l'utilisation de celles-ci. Voici quelques exemples de ces changements :

- intégration de la demande de l'Allocation canadienne pour enfants aux processus provinciaux et territoriaux d'enregistrement des naissances;
- mise en œuvre de l'inscription automatique à l'Allocation canadienne pour les travailleurs et au Supplément de revenu garanti (au lieu de devoir présenter une demande);
- intégration du service d'aiguillage pour l'épargne-études (Bon d'études canadien) au Service d'enregistrement des nouveau-nés en ligne de l'Ontario;
- mise en œuvre d'initiatives visant à simplifier la déclaration de revenus pour les particuliers, comme le service téléphonique de l'Agence du revenu du Canada Produire ma déclaration, qui permet aux personnes admissibles de produire elles-mêmes leur déclaration de revenus à l'aide d'un téléphone.

---

## Recommandation

---

### Analyse à l'appui de la constatation

1.38 Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 1.45.

#### **La mesure limitée de l'incidence de la plupart des stratégies ciblées de sensibilisation**

1.39 Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada ignoraient si la plupart de leurs efforts de sensibilisation avaient entraîné une augmentation de l'utilisation des prestations chez les populations ciblées difficiles à joindre.

1.40 Le Ministère et l'Agence ont fait un suivi du nombre d'activités de sensibilisation menées, comme les visites dans les collectivités. Cependant, cette information n'a pas permis de mesurer les résultats découlant de ces activités.

1.41 Le Ministère et l'Agence ont également élaboré des mesures limitées pour démontrer certains des résultats des efforts ciblés de sensibilisation :

- **Résultats des visites ciblées de sensibilisation dans les collectivités des Premières Nations et les collectivités du Nord.** Emploi et Développement social Canada a mesuré le volume des transactions effectuées à la suite de chacune des visites, p. ex. le nombre de demandes d'Allocation canadienne pour enfant soumises.
- **Taux de réponse lié à diverses campagnes d'envoi de lettres ciblées.** L'Agence du revenu du Canada a mesuré le nombre de personnes qui avaient rempli une déclaration de revenus après avoir reçu une lettre et la valeur des prestations versées à quelqu'un qui avait produit une déclaration de revenus après avoir reçu une telle lettre. Emploi et Développement social Canada a mesuré le nombre de demandes de Supplément de revenu garanti reçues à la suite d'une campagne d'envoi de lettres ciblées.

1.42 Malgré ces efforts, nous avons constaté que le Ministère et l'Agence n'avaient pas élaboré de mesures leur permettant d'évaluer l'incidence des activités de sensibilisation. Par exemple, ils ne pouvaient pas mesurer la hausse du taux d'utilisation des prestations chez les groupes ciblés au fil du temps ou d'autres effets connexes, comme l'augmentation du nombre de déclarations de revenus produites par ces mêmes groupes au fil du temps. Sans mesurer l'incidence de leurs efforts de sensibilisation ciblant certains groupes ou emplacements, le Ministère et l'Agence étaient parfois incapables de montrer que les fonds

dépensés dans le cadre de ces activités avaient contribué à éliminer les obstacles et à accroître les taux d'utilisation des prestations chez les populations ciblées.

1.43 Le Ministère et l'Agence ont chacun reconnu l'existence de lacunes et de difficultés associées à la mesure des résultats des stratégies ciblées de sensibilisation. Selon une analyse interne menée conjointement par le Ministère, l'Agence, Statistique Canada et d'autres entités fédérales en 2020, on ne connaissait pas l'incidence que bon nombre de stratégies gouvernementales de sensibilisation ciblant des populations précises avaient eue, et il faudrait donc effectuer d'autres analyses à ce sujet.

1.44 En 2021, l'Agence du revenu du Canada a entrepris une analyse des moyens qui permettraient de mieux démontrer les résultats des stratégies ciblées de sensibilisation, et Emploi et développement social Canada a amorcé la conception d'un modèle logique qui servirait de base à la mesure du rendement et des résultats de ses stratégies ciblées de sensibilisation. Au moment de notre audit, ces deux initiatives en étaient à un stade précoce et n'avaient pas encore permis d'améliorer la mesure de l'incidence des stratégies de sensibilisation.

1.45 **Recommandation** – Afin de mieux comprendre l'efficacité des stratégies de sensibilisation, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada devraient définir et mettre en œuvre des mesures de rendement uniformes axées sur les résultats pour ce qui est des activités de sensibilisation ciblant les populations difficiles à joindre.

**Réponse de chaque entité** – *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, présente les réponses détaillées des entités.

## L'Agence et le Ministère n'avaient pas une stratégie suffisamment intégrée pour les personnes ayant besoin d'une aide supplémentaire

---

### Ce que nous avons constaté

1.46 Nous avons constaté que l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada ne disposaient pas d'une stratégie pour assurer un service à la clientèle global, continu et cohérent permettant d'aider les gens ayant besoin d'un soutien personnalisé fourni par une personne compétente à s'y retrouver dans les multiples exigences auxquelles ils doivent répondre pour avoir accès aux prestations.

1.47 L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- l'absence d'une stratégie intégrée destinée aux personnes nécessitant un soutien personnalisé accru.

---

### Importance de cette constatation

1.48 Cette constatation est importante parce que le fait de demander aux personnes les plus vulnérables de la société de respecter les exigences complexes de deux organismes fédéraux distincts peut constituer un obstacle à l'obtention de prestations. La prestation d'un service intégré, continu et cohérent, particulièrement aux personnes nécessitant un niveau de soutien élevé, contribuerait à réduire les obstacles et à accroître l'utilisation des prestations chez les personnes qui en ont le plus besoin.

---

### Contexte

1.49 Comme il a déjà été mentionné au paragraphe 1.7 du présent rapport, en 2019, le premier ministre a demandé à l'Agence du revenu du Canada et à Emploi et Développement social Canada de [traduction] « collaborer pour résumer les constatations découlant des analyses réalisées à ce jour et de recommander les prochaines étapes en vue de réduire les obstacles à l'obtention des prestations, de cibler la sensibilisation proactive, d'améliorer l'uniformité et la granularité des données sur l'utilisation des prestations et de publier des rapports à cet égard ».

1.50 Tant le Ministère que l'Agence ont adopté plusieurs stratégies pour tenter d'aider les personnes difficiles à joindre à accéder aux prestations auxquelles elles sont admissibles. La mise en œuvre de ces stratégies nécessite la coordination des ressources et des activités de nombreux services à l'interne, de même qu'une collaboration entre le Ministère et l'Agence ainsi qu'avec d'autres organismes fédéraux (par exemple, Services aux Autochtones Canada). Fait important, le Ministère et l'Agence coordonnent également des activités de sensibilisation par l'entremise de milliers d'organismes bénévoles partout au pays qui offrent du soutien aux personnes difficiles à joindre et les aident à obtenir leurs prestations gouvernementales.

1.51 Tant le Ministère que l'Agence disposent d'équipes régionales de sensibilisation dont les responsabilités sont différentes. Les équipes régionales de l'Agence du revenu du Canada s'emploient surtout à faire connaître les prestations et les services de soutien. Par exemple, elles offrent des séances d'information à des groupes communautaires ou dans le cadre de congrès et de salons professionnels. Elles coordonnent également le réseau d'organismes communautaires qui offrent des services bénévoles de préparation de déclaration de revenus. Les membres des équipes d'Emploi et Développement social Canada

responsables de la liaison avec les communautés effectuent de la sensibilisation aux programmes de prestations au moyen d'activités similaires, mais ils offrent également des services d'aide directe comme l'attribution des numéros d'assurance sociale.

1.52 Les organismes communautaires aident le Ministère et l'Agence à répondre au besoin de soutien individualisé de certaines personnes difficiles à joindre. Voici des exemples de la façon dont ces organismes offrent de l'aide :

- soutien proactif et individuel pour aider une personne en situation de logement précaire à s'y retrouver dans les divers processus du Ministère et de l'Agence pour obtenir des prestations;
- organisation d'un « super comptoir d'aide » où des fonctionnaires fédéraux et provinciaux se réunissent pour offrir une vaste gamme de services (par exemple, déclarations de revenus, enregistrement du numéro d'assurance sociale, enregistrement des naissances et demandes de prestations).

---

#### Recommandation

1.53 Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 1.59.

---

#### Analyse à l'appui de la constatation

### **L'absence d'une stratégie intégrée destinée aux personnes nécessitant un soutien personnalisé accru**

1.54 Nous avons constaté que les stratégies axées sur les services visant à aider les personnes qui avaient besoin d'un niveau de soutien plus élevé que la moyenne pour surmonter les obstacles et satisfaire aux exigences gouvernementales afin d'obtenir des prestations n'étaient pas suffisamment intégrées entre l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada. Pour aider ces personnes à avoir accès aux prestations, il faut un service personnalisé et compétent, adapté à leur situation particulière.

1.55 Emploi et Développement social Canada reconnaît le rôle important que les organismes communautaires et les petites entreprises peuvent jouer comme premier point de contact. Ces partenaires contribuent à établir des liens avec les personnes difficiles à joindre et à les aiguiller vers les programmes gouvernementaux qui leur permettront d'accéder à des prestations. Le Ministère et l'Agence ont mis sur pied quelques projets pilotes pour appuyer les groupes communautaires et travailler de pair avec eux afin d'offrir un soutien plus personnalisé, mais ils n'ont pas conçu de stratégie de prestation de services intégrée pour répondre aux besoins des personnes nécessitant un niveau de soutien élevé et personnalisé.

1.56 Par exemple, Emploi et Développement social Canada a accordé, en 2022, d'autres fonds à des projets dirigés par des organismes communautaires ou bénévoles en vue d'améliorer le bien-être financier des personnes à faible revenu. Ces projets pourraient comprendre des comptoirs d'information fiscale. Parallèlement, l'Agence du revenu du Canada a octroyé d'autres fonds à un projet pilote de trois ans, débutant à l'exercice 2021-2022, pour couvrir les frais des organismes bénévoles associés à la prestation du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.

1.57 En janvier 2021, Emploi et Développement social Canada a lancé son initiative « Servir tous les Canadiens » sous l'égide d'un comité directeur ministériel, dont le projet pilote d'accès aux partenariats communautaires faisait partie. Dans le cadre de ce projet, les organismes communautaires qui offraient un soutien personnalisé aux personnes difficiles à joindre pouvaient renvoyer au Ministère les personnes ayant de la difficulté à accéder à des prestations. Un fonctionnaire du Ministère effectuait ensuite un suivi direct auprès de la personne pour l'aider, par exemple, à remplir une demande de Supplément de revenu garanti. Nous avons constaté que même si le service d'aiguillage permettait au Ministère de fournir une aide directe, il ne permettait pas de répondre aux enjeux liés à l'Agence du revenu du Canada. Par conséquent, si cette même personne avait besoin d'aide pour remplir une déclaration de revenus, ce qui peut constituer un défi pour les personnes difficiles à joindre, il n'était pas possible de faire appel au service d'aiguillage. Cet exemple illustre l'absence d'une stratégie coordonnée, continue et cohérente entre le Ministère et l'Agence pour fournir le niveau plus élevé de soutien individualisé nécessaire à la résolution des problèmes d'accès aux prestations de certaines personnes difficiles à joindre.

1.58 En septembre 2021, le Ministère, l'Agence et Services aux Autochtones Canada ont collaboré pour mettre sur pied un groupe de travail en vue de faire le point sur les diverses initiatives en cours visant à accroître l'utilisation de l'Allocation canadienne pour enfants chez les membres des Premières Nations vivant dans des réserves. Cet effort comprenait la détermination et l'évaluation des options pour les aider à s'y retrouver parmi les exigences d'accès aux prestations sociales fédérales. Ce groupe de travail envisageait la mise en œuvre de stratégies pour offrir davantage de soutien personnalisé, mais ni le Ministère ni l'Agence n'avait encore déterminé ou approuvé de stratégies particulières en matière de services.

1.59 **Recommandation** — Afin d'améliorer l'intégration et l'efficacité des activités ciblées de sensibilisation, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada devraient collaborer pour établir une expérience de service à la clientèle continu et cohérent en vue de répondre aux besoins des personnes qui nécessitent un niveau de soutien élevé pour accéder aux prestations.

**Réponse de chaque entité** – *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, présente les réponses détaillées des entités.

## Conclusion

1.60 Nous avons conclu que l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada n'avaient pas pris suffisamment de mesures pour s'assurer que les populations difficiles à joindre connaissaient l'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs, le Supplément de revenu garanti ainsi que le Bon d'études canadien, et qu'elles pouvaient y accéder.

1.61 Bien que le Ministère et l'Agence aient pris des mesures pour atteindre cet objectif, un nombre important de personnes ne recevaient toujours pas les prestations auxquelles elles étaient admissibles. Il est donc possible de faire mieux en vue de combler les lacunes pour mesurer l'utilisation des prestations, démontrer des résultats relatifs aux efforts de sensibilisation et offrir un service continu et cohérent entre les organismes fédéraux afin d'aider les personnes difficiles à joindre à accéder à leurs prestations.

## À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur les stratégies de sensibilisation visant à accroître l'accès aux prestations des personnes difficiles à joindre a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada. La responsabilité du Bureau était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs au Parlement en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion à savoir si les stratégies de sensibilisation étaient conformes, dans tous leurs aspects importants, aux critères applicables.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 – Missions d'appréciation directe de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), qui est présentée dans le Manuel de CPA Canada – Certification.

Le Bureau du vérificateur général du Canada applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 et, en conséquence, maintient un système de contrôle qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d'audit, nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie des codes de conduite pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable au Canada, qui reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d'audit, nous avons obtenu ce qui suit de la direction des entités :

- la confirmation de leur responsabilité à l'égard de l'objet considéré;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu'elles nous ont fourni tous les renseignements dont elles avaient connaissance et qui leur ont été demandés ou qui pourraient avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion contenues dans le présent rapport;
- la confirmation que les faits présentés dans le rapport sont exacts.

### Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si Emploi et Développement social Canada et l'Agence du revenu du Canada veillaient, directement ou par l'entremise d'autres ministères fédéraux et d'entités non fédérales, à ce que les populations difficiles à joindre connaissent l'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs, le Supplément de revenu garanti et le Bon d'études canadien, et puissent y avoir accès.

## Étendue et méthode

Vu leur importance établie à titre d'éléments clés de la première Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté, l'Allocation canadienne pour enfants (gérée par l'Agence du revenu du Canada), l'Allocation canadienne pour les travailleurs (gérée par l'Agence du revenu du Canada), le Supplément de revenu garanti (géré par Emploi et développement social Canada) et le Bon d'études canadien (géré par Emploi et développement social Canada et appuyé par l'Agence du revenu du Canada) ont été retenus dans le cadre de l'audit en lien avec les stratégies de sensibilisation mises en œuvre pour garantir que les populations difficiles à joindre reçoivent de l'information sur ces prestations et peuvent y accéder.

Les entités qui sont principalement visées par l'audit sont l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada, car elles sont responsables au premier chef des prestations sélectionnées, ainsi que Statistique Canada en tant qu'organisation de soutien qui fournit de l'information et des analyses aux entités pour les aider à concevoir et à mettre en œuvre leurs stratégies de sensibilisation. Services aux Autochtones Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ont également fait partie de l'étendue de l'audit, puisque ces ministères participent à des activités de sensibilisation auprès de certaines populations (notamment les peuples autochtones et les personnes nouvellement arrivées au Canada).

La stratégie d'audit a comporté :

- des entretiens avec des porte-parole des entités primaires concernées (programme de prestations ou de sensibilisation) et des entités de soutien (p. ex. Statistique Canada) ainsi qu'avec certains porte-parole des entités secondaires (programmes de sensibilisation), des partenaires de sensibilisation et des associations de défense des intérêts (des populations à faible revenu) (organismes communautaires et bénévoles);
- des examens et des analyses de documents et d'autres éléments probants à l'appui des stratégies utilisées pour déterminer :
  - comment des renseignements fondés sur les données ont été utilisés pour répartir et cerner les populations à faible revenu ciblées, notamment celles considérées comme « difficiles à joindre » en raison d'obstacles à l'accès aux prestations;
  - comment les stratégies de sensibilisation ont été conçues, planifiées et mises en œuvre sur le plan stratégique et opérationnel;
  - comment l'incidence et les résultats des activités de sensibilisation ont été évalués et démontrés.

## Critères

Critères	Sources
<p>Pour déterminer si l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada veillent, directement ou par l'entremise d'autres ministères fédéraux et d'entités non fédérales, à ce que les populations difficiles à joindre connaissent l'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs, le Supplément de revenu garanti et le Bon d'études canadien, et puissent y avoir accès, nous avons utilisé les critères suivants</p>	
<p>L'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada ont accès à des données de qualité qui sont actuelles et fiables et les utilisent pour repérer les personnes admissibles à des prestations sélectionnées, mais qui n'y ont pas accès.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil du Trésor, Politique sur les résultats</li> <li>• Lettre de mandat de la ministre du Revenu national, 2019</li> <li>• Lettre de mandat supplémentaire de la ministre du Revenu national, 2021</li> <li>• Lettres de mandat supplémentaires de la ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, 2021</li> <li>• Emploi et Développement social Canada, <i>Une chance pour tous : la première Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté</i></li> </ul>
<p>L'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada veillent à ce que les stratégies de sensibilisation soient adaptées aux besoins particuliers des personnes admissibles à des prestations sélectionnées, mais qui ne les obtiennent pas, et aux obstacles qu'elles doivent surmonter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil du Trésor, Politique sur les services et le numérique</li> <li>• Lettre de mandat de la ministre du Revenu national, 2019</li> <li>• Lettre de mandat de la ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, 2019</li> <li>• Lettre de mandat de la ministre des Aînés, 2019</li> <li>• Lettres de mandat ministériel supplémentaires du premier ministre du Canada, 2021</li> <li>• Prospérité Canada, <i>Breaking Down Barriers to Tax Filing for People Living on Low Incomes</i> [en anglais seulement]</li> <li>• Prospérité Canada, <i>Roadblocks and Resilience : Insights from the Access to Benefits for Persons with Disabilities Project</i> [en anglais seulement]</li> </ul>

Critères	Sources
<p>Pour déterminer si l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada veillaient, directement ou par l'entremise d'autres ministères fédéraux et d'entités non fédérales, à ce que les populations difficiles à joindre connaissent l'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs, le Supplément de revenu garanti et le Bon d'études canadien, et puissent y avoir accès, nous avons utilisé les critères suivants</p>	
<p>Une gestion et des processus efficaces ont été mis en place pour garantir que les activités de sensibilisation sont planifiées, financées et mises en œuvre de manière coordonnée et efficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil du Trésor, Politique sur les résultats</li> <li>• Lettres de mandat ministériel du premier ministre du Canada, 2019</li> <li>• Lettre de mandat supplémentaire de la ministre du Revenu national, 2021</li> <li>• Lettre de mandat supplémentaire de la ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, 2021</li> </ul>
<p>L'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada peuvent clairement démontrer l'incidence des stratégies de sensibilisation sur la réduction de l'écart entre le nombre de personnes admissibles aux prestations sélectionnées et celles qui les reçoivent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil du Trésor, Politique sur les résultats</li> <li>• Lettres de mandat ministériel du premier ministre du Canada, 2019</li> <li>• Lettre de mandat supplémentaire de la ministre du Revenu national, 2021</li> </ul>

## Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 août 2021. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit. Toutefois, afin de mieux comprendre l'objet considéré de l'audit, nous avons aussi examiné certaines questions antérieures à cette période.

## Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 16 février 2022, à Ottawa, au Canada.

## Équipe d'audit

Le présent audit a été réalisé par une équipe multidisciplinaire du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) dirigée par Nicholas Swales, directeur principal. Le directeur principal est responsable de la qualité de l'audit dans son ensemble; il doit s'assurer notamment que les audits sont exécutés conformément aux normes professionnelles, aux exigences des textes légaux et réglementaires applicables ainsi qu'aux politiques et au système de contrôle de la qualité du BVG.

## Tableau des recommandations

Le tableau qui suit regroupe les recommandations et les réponses apparaissant dans le présent rapport. Le numéro qui précède chaque recommandation correspond au numéro du paragraphe de la recommandation dans le rapport.

Recommandation	Réponse
<p><b>1.31</b> L'Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada et Statistique Canada devraient établir un processus commun de fixation des priorités, de planification, de surveillance et de production de rapports afin d'améliorer la façon dont ils mesurent l'utilisation des prestations, qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'évaluation des fonds de données disponibles propres aux populations difficiles à joindre;</li> <li>• la définition et la mise en œuvre de mesures visant à recueillir d'autres données sur certaines populations difficiles à joindre;</li> <li>• une meilleure utilisation des données qui servent à mesurer l'utilisation des prestations et la source des écarts connexes.</li> </ul>	<p><b>Réponse de l'Agence du revenu du Canada</b> – Recommandation acceptée. L'Agence continuera de travailler avec Emploi et Développement social Canada pour assurer une harmonisation dans l'établissement des priorités, de la planification et de la surveillance de travaux liés à l'utilisation des prestations par les populations difficiles à joindre. L'Agence travaillera également avec Emploi et Développement social Canada pour tirer parti de l'expertise de Statistique Canada et des données socioéconomiques générales (y compris celles du recensement de 2021) afin d'obtenir un meilleur aperçu des populations difficiles à joindre et d'aider à mesurer l'utilisation des prestations. Cela comprendra une évaluation des données disponibles à l'appui de ce travail et de ce qui serait nécessaire pour faciliter et harmoniser la surveillance continue des progrès.</p> <p>L'Agence fait remarquer que l'utilisation des prestations peut être une mesure limitée du rendement, car il est souvent impossible d'attribuer les activités de programme directement à un changement dans le taux d'utilisation. Ce défi peut être exacerbé par des données incomplètes et des sources de données qui sont mises à jour de façon peu fréquente, alors que la population ciblée connaît constamment des changements. Le taux d'utilisation des prestations a été utilisé et continuera d'être utilisé afin de cibler des activités pour des populations vulnérables particulières (p. ex. les communautés autochtones), pendant que l'Agence collabore avec Emploi et Développement social Canada et Statistique Canada pour améliorer l'utilisation des données à l'appui de la surveillance et de l'établissement de rapports.</p> <p><b>Réponse d'Emploi et Développement social Canada</b> – Recommandation acceptée. Afin de réduire le nombre de personnes qui ne reçoivent pas de prestations, Service Canada a lancé en 2020 l'initiative « Servir tous les Canadiens », une initiative horizontale visant à améliorer la prestation des services dans l'ensemble de ses programmes de prestations, plus précisément à</p>

Recommandation	Réponse
	<p>accroître l'utilisation des programmes de prestations et à éliminer les obstacles à la prestation des programmes et des services.</p> <p>L'initiative « Servir tous les Canadiens » fait progresser les mesures regroupées en quatre thèmes : simplification, accès direct, inclusion et sensibilisation aux programmes de prestations du Ministère. En même temps, l'initiative « Servir tous les Canadiens » cherche à améliorer la compréhension du Ministère des populations et des personnes qui n'ont pas accès aux prestations fédérales afin d'améliorer davantage la prestation de services.</p> <p>Le gouvernement estime les taux nationaux globaux d'utilisation des prestations en utilisant le recensement et d'autres données socioéconomiques générales pour comprendre l'ampleur du défi et les tendances à long terme en jeu. Toutefois, il sera toujours difficile de repérer les personnes précises qui ne reçoivent pas de prestations. Les données sur certaines populations difficiles à joindre, notamment celles qui n'interagissent pas avec le gouvernement, sont incomplètes et, dans certains cas, n'existent pas.</p> <p>Le Ministère continuera à travailler avec l'Agence du revenu du Canada pour cerner toutes les données accessibles afin de mieux connaître les populations difficiles à joindre et d'améliorer la compréhension du Ministère des lacunes potentielles concernant l'utilisation des prestations.</p> <p><b>Réponse de Statistique Canada –</b> Recommandation acceptée. Statistique Canada rappelle que le calcul des taux d'utilisation des prestations pose d'importantes difficultés statistiques, comme il est décrit à certains endroits dans ce document (voir le paragraphe 1.24). Les difficultés sont attribuables à des problèmes tels que des données manquantes (ou inexistantes), des couplages d'enregistrements imparfaits et des problèmes de couverture (p. ex. des enquêtes qui ne recueillent pas de données dans les réserves ou dans les établissements), ce qui complique la modélisation précise de la taille de la population admissible à une prestation. Par conséquent, l'utilisation de ces taux pour surveiller et signaler les progrès est limitée, et il faut faire appel à d'autres solutions pour y arriver. Néanmoins, les taux d'utilisation des prestations estimés peuvent être utilisés avec succès, et l'ont été, pour aider à décrire les différences dans l'utilisation des prestations</p>

Recommandation	Réponse
<p><b>1.45</b> Afin de mieux comprendre l'efficacité des stratégies de sensibilisation, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada devraient définir et mettre en œuvre des mesures de rendement uniformes axées sur les résultats pour ce qui est des activités de sensibilisation ciblant les populations difficiles à joindre.</p>	<p>d'un groupe à l'autre et pour aider à déterminer quels groupes de population cibler pour les interventions.</p> <p>La recommandation comprend l'évaluation des fonds de données particuliers disponibles sur les populations difficiles à joindre, la définition et la mise en œuvre de mesures pour recueillir des données supplémentaires sur ces populations et l'amélioration de l'utilisation des données dans le calcul des taux d'utilisation des prestations et de l'évaluation des sources des lacunes statistiques dans l'utilisation des prestations. Une fois qu'un plan aura été établi avec l'Agence de revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada, Statistique Canada présentera les besoins de financement aux partenaires fédéraux pour permettre aux travaux d'aller de l'avant. Statistique Canada insiste sur le fait que ses mesures doivent exclure le partage de microdonnées confidentielles avec le Ministère ou l'Agence. Il convient de noter que le financement n'a pas encore été déterminé pour ces activités. De plus, la majorité des programmes de la statistique sociale de Statistique Canada sont à frais recouvrables et financés par les ministères fédéraux.</p> <p><b>Réponse de l'Agence du revenu du Canada</b> – Recommandation acceptée. L'Agence travaillera à trouver des méthodes additionnelles afin de mesurer l'efficacité des stratégies de visibilité tout en reconnaissant les limites fondamentales dans le processus (par exemple, actuellement, l'Agence ne collecte pas les données personnelles des personnes qui participent à des activités de visibilité). L'Agence mesure par contre l'efficacité de ses efforts en matière de visibilité pour les personnes servies en personne ou par l'entremise de visites dans les collectivités, où des renseignements sur l'accès aux prestations et aux crédits sont communiqués et où les clientes et clients reçoivent un soutien direct et pratique ou sont dirigés vers les ressources où ce soutien peut être obtenu (p. ex. centres de services du Nord, comptoirs d'impôts du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, etc.). Pour ces types d'interactions, l'Agence recueille des données et produit des rapports relatifs au nombre de personnes qui ont accédé au soutien fourni, y compris le nombre de déclarations de revenus produites au moyen de ce soutien (p. ex. 574 330 personnes ont accédé aux</p>

Recommandation	Réponse
<p><b>1.59</b> Afin d'améliorer l'intégration et l'efficacité des activités ciblées de sensibilisation, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada devraient collaborer pour établir une expérience de service à la clientèle continu et cohérent en vue de répondre aux besoins des personnes qui nécessitent un niveau de soutien élevé pour accéder aux prestations.</p>	<p>comptoirs d'impôts, ce qui a donné lieu à la production de 638 610 déclarations de revenus et de prestations en 2021), et le nombre de personnes qui ont assisté aux séances de sensibilisation. Au cours de la période de 2017 à 2020, l'Agence a démontré une augmentation de plus de 7 % du nombre de personnes qui ont eu accès aux comptoirs d'impôts, de plus de 11 % du nombre de déclarations de revenus produites et de plus de 15 % du nombre de personnes aidées lors des séances de sensibilisation.</p> <p>L'Agence convient toutefois que d'autres mesures pourraient être étudiées, et elle travaillera avec Emploi et Développement social Canada et d'autres partenaires afin de le faire tout en respectant les pouvoirs de l'Agence prévus par la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> et de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>.</p> <p><b>Réponse d'Emploi et Développement social Canada</b> – Recommandation acceptée. « Servir tous les Canadiens » comprend des initiatives précises visant à améliorer la compréhension du Ministère des populations et des personnes qui n'ont pas accès aux prestations fédérales. Cette information aide à réduire davantage les obstacles auxquels fait face cette clientèle difficile à joindre grâce à une approche coordonnée et fondée sur des preuves.</p> <p>Le Ministère travaillera donc avec l'Agence du revenu du Canada pour élaborer et mettre en œuvre des mesures de rendement cohérentes fondées sur les résultats afin de mieux comprendre l'efficacité des stratégies de sensibilisation.</p> <p><b>Réponse de l'Agence du revenu du Canada</b> – Recommandation acceptée. Au cours des cinq dernières années, l'Agence du revenu du Canada a collaboré activement avec Emploi et Développement social Canada dans le cadre de ses activités de sensibilisation ciblant spécifiquement des populations vulnérables ou difficiles à joindre et continuera dans cette voie afin d'établir une expérience de service à la clientèle continu et cohérent. Cette collaboration est attestée par des initiatives telles que les offres de services conjointes par l'intermédiaire des Centres de services du Nord dans les capitales territoriales de Whitehorse, de Yellowknife et d'Iqaluit, le projet pilote Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!, la schématisation de</p>

Recommandation	Réponse
	<p>parcours de l'Allocation canadienne pour enfants et les initiatives des lettres d'incitation.</p> <p>De plus, grâce à des activités de sensibilisation coordonnées, comme des super comptoirs organisés dans l'ensemble du pays, l'Agence et Emploi et Développement social Canada offrent des services complémentaires aux personnes qui ont besoin d'un niveau de soutien individuel accru pour accéder aux prestations.</p> <p>L'Agence travaillera avec Emploi et Développement social Canada afin de cerner des occasions de continuer à améliorer les services offerts aux particuliers qui nécessitent un niveau élevé de soutien pour accéder aux prestations. Cette collaboration comprendra la définition de la portée du soutien que les deux entités fourniront, la détermination des lacunes en matière de service et l'élaboration de stratégies précises pour certaines populations, tout en respectant les rôles et responsabilités respectifs des entités dans le cadre de leurs mandats et pouvoirs prévus par la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>.</p> <p><b>Réponse d'Emploi et Développement social Canada</b> – Recommandation acceptée. Au cours des deux dernières années, le Ministère a eu recours à diverses interventions de service en matière de programmes pour améliorer l'utilisation des prestations. En 2020, le programme « Servir tous les Canadiens » a été présenté comme une approche horizontale, dans l'ensemble des programmes de prestations, pour soutenir les Canadiennes et Canadiens les plus à risque de ne pas recevoir de prestations.</p> <p>La conception de services faciles d'accès et d'application est un élément important, et le Ministère s'efforce d'offrir à la clientèle une expérience continue, cohérente et adaptée à leurs besoins. Les programmes de prestations qui concernent plus d'un ministère ou organisme fédéral sont particulièrement difficiles à naviguer pour la clientèle à risque. Le Ministère continuera de travailler avec l'Agence du revenu du Canada et d'autres ministères afin de garantir une expérience de service simple, continu et cohérent, en particulier pour les clientes et clients qui ont besoin d'un niveau élevé de soutien pour accéder aux prestations.</p>

