



Évaluation du programme de la Sécurité de la vieillesse : Phase 1

Janvier 2018

Évaluation du programme de la Sécurité de la vieillesse : Phase 1

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

Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou accessible PDF) auprès du 1 800 0-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2018

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

PDF

N° de cat. : Em20-101/2018F-PDF
ISBN : 978-0-660-26722-7

EDSC

N° de cat. : SP-1179-06-18F

Table des matières

<i>Table des matières</i>	<i>i</i>
<i>Liste des acronymes</i>	<i>ii</i>
<i>Sommaire</i>	<i>iii</i>
<i>Réponse de la direction</i>	<i>viii</i>
1. Introduction	1
1.1 Méthodologie et limites.....	2
2. Renseignements généraux	4
2.1 Pension de la Sécurité de la vieillesse	4
2.2 Supplément de revenu garanti	5
2.3 Allocations.....	6
3. Participation au marché du travail des bénéficiaires de la Sécurité de la vieillesse	7
3.1 Tendances récentes dans le taux d'emploi.....	8
3.2 Facteurs expliquant les changements survenus dans la participation au marché du travail.....	12
4. Prestation complémentaire du Supplément de revenu garanti et revenu des aînés	17
4.1 Description de la prestation complémentaire du Supplément de revenu garanti	17
4.2 Bénéficiaires de la prestation complémentaire et revenu.....	18
4.3 Sous-groupes de bénéficiaires de la prestation complémentaire	19
5. Coûts administratifs de la Sécurité de la vieillesse	20
5.1 Coûts de programme et coûts administratifs du programme de la Sécurité de la vieillesse.....	21
5.2 Comparaison des coûts administratifs avec d'autres programmes	23
6. L'évaluation de la qualité de la prestation des services de la Sécurité de la vieillesse au Ministère	24
6.1 Les différents aspects de la prestation des services du programme de la Sécurité de la vieillesse	24
6.2 Indicateurs de la qualité de la prestation des services de la Sécurité de la vieillesse.....	25
6.3 Forces et faiblesses des indicateurs de la qualité de la prestation de services	29
7. Conclusions et recommandations	32
7.1 Recommandations	32
Annexe 1 – Questions d'évaluation	33
Annexe 2 – Sommaire des études réalisées pour l'évaluation	34
Annexe 3 – Références	35

Liste des acronymes

ALC	Allocations
EDSC	Emploi et Développement social Canada
RPC	Régime de pensions du Canada
RRQ	Régime de rentes du Québec
SRG	Supplément de revenu garanti
SV	Sécurité de la vieillesse

Sommaire

Ce rapport d'évaluation examine certains thèmes relatifs au programme de la Sécurité de la vieillesse (SV). Il analyse, en particulier, les facteurs qui ont influencé la participation des aînés au marché du travail, notamment l'incidence de l'augmentation de l'exemption des revenus d'emploi sur les bénéficiaires des Allocations, la contribution de la prestation complémentaire du Supplément de revenu garanti (SRG) au revenu des aînés, les coûts administratifs du programme de la SV de 2007-2008 à 2016-2017 et l'évaluation des changements dans la qualité des services au Ministère.

Le programme de la SV comprend la pension de la SV, le SRG et les Allocations. La pension de la SV est une pension de base à laquelle la majorité des aînés de 65 ans et plus sont admissibles. Le programme de la SV fournit un soutien additionnel, à travers le SRG, aux aînés qui touchent un faible revenu ou qui n'ont pas d'autre source de revenu. En outre, l'Allocation et l'Allocation au survivant sont versées aux personnes à faible revenu âgées de 60 à 64 ans dont l'époux ou le conjoint de fait reçoit le SRG, ou qui sont veuves ou veufs.

Ce rapport est le premier d'une série de deux sur l'évaluation du programme de la SV. Le deuxième rapport, qui portera sur les Allocations et le report de la pension de la SV, devrait être terminé à l'automne 2018. Ces deux rapports d'évaluation s'appuient sur des évaluations antérieures qui portaient sur d'autres thèmes, comme le principal objectif du programme qui consiste à contribuer au revenu des aînés et à la réduction de la pauvreté. Par ailleurs, une évaluation de la participation au SRG est en cours, examinant les obstacles à la présentation d'une demande du SRG chez les différents groupes d'aînés, notamment le manque de d'information. Dans ce contexte, l'évaluation de la participation au SRG portera notamment sur l'efficacité des mesures prises par le Ministère pour sensibiliser les aînés, en prenant en compte l'existence d'obstacles multiples dans ce processus. Il s'agit, entre autres, des obstacles relatifs à la langue et à l'alphabétisation, la compréhension limitée de la prestation et du processus de demande ainsi que d'autres difficultés qui surviennent dans le processus de présentation d'une demande de prestations.

Faits saillants

Participation au marché du travail des bénéficiaires de la Sécurité de la vieillesse

Quels facteurs peuvent expliquer les changements qui sont survenus dans la participation au marché du travail des aînés en général et, plus précisément, des bénéficiaires de la SV et du SRG?

En janvier 2017, le programme de pension de la SV a versé des prestations à 5,9 millions d'aînés. En 2014, 1,1 million d'aînés (65 ans et plus) et 1,3 million de

personnes approchant l'âge de la retraite (60 à 64 ans) occupaient un emploi. Le taux d'emploi des bénéficiaires de la SV est passé de 12 % en 2002 à 18 % en 2014¹. Bien que les bénéficiaires du SRG aient connu un taux d'emploi plus faible pendant cette période, celui-ci a néanmoins augmenté, passant de 5 % en 2002 à 7 % en 2014. Enfin, le taux d'emploi des bénéficiaires des Allocations a aussi augmenté de façon significative au cours de cette période, passant de 15 % en 2002 à 24 % en 2014. Dans l'ensemble, le taux d'emploi des hommes était plus élevé que celui des femmes, mais tant les femmes que les hommes ont vu leur taux d'emploi augmenter au cours de cette période.

En raison des limites des données, l'évaluation n'a pas pu déterminer si les bénéficiaires de la SV travaillaient à temps plein ou à temps partiel. L'analyse a plutôt examiné le revenu d'emploi moyen. Malgré cette analyse, la compréhension de l'ampleur des changements dans les efforts relatifs à l'emploi est limitée dans le présent rapport.

L'augmentation récente de la participation des travailleurs âgés au marché du travail canadien peut s'expliquer par plusieurs facteurs qui sont largement exposés dans la littérature récente. Cependant, cette littérature porte sur les travailleurs âgés en général et ne traite pas spécifiquement des bénéficiaires de la SV. Parmi les facteurs mentionnés, on trouve une croissance rapide de l'emploi dans le secteur des services, secteur qui offre des possibilités d'emploi plus accessibles aux travailleurs âgés. De plus, dans de nombreux secteurs, le travail est devenu moins exigeant sur le plan physique en raison des progrès technologiques, ce qui permet aux gens de travailler plus longtemps. Étant donné que les gens restent en santé de plus en plus longtemps, plusieurs souhaitent demeurer actifs puisqu'ils anticipent une plus longue vie et une plus longue retraite. Par ailleurs, le travail axé sur le savoir, qui est plus intéressant et satisfaisant, et les régimes de travail flexibles encouragent les gens à poursuivre leur carrière plus longtemps. La littérature indique également que, chez les travailleurs âgés, les niveaux de scolarité sont en hausse et la couverture offerte par les régimes de pension a tendance à diminuer, ce qui contribue à l'augmentation de la participation au marché du travail, puisque les travailleurs plus instruits ou sans régime de pension tendent à prendre leur retraite à un âge plus avancé².

En outre, il est possible que les règles du programme de la SV aient une incidence sur la participation au marché du travail des bénéficiaires du programme. Par exemple, le taux de réduction des prestations du SRG et des Allocations qui est nécessaire pour s'assurer que les prestations ciblent ceux qui en ont le plus besoin, diminue également les gains nets d'emploi, puisque les prestations sont réduites pour chaque dollar provenant d'un autre revenu. Cependant, diverses politiques, comme l'exemption des revenus d'emploi de 3 500 \$ pour les bénéficiaires du SRG et des Allocations et le report volontaire

¹ Il s'agit de l'année la plus récente pour laquelle des données de l'ARC sont disponibles.

² Voir Beach (2008), Bélanger et coll. (2016), Carrière et Galarneau (2011) et Horner (2011).

de la pension de la SV peuvent avoir une incidence positive sur la participation au marché du travail. La disposition du report volontaire sera examinée au cours de la deuxième phase de l'évaluation.

En ce qui a trait à l'exemption des revenus d'emploi, les résultats empiriques montrent que l'augmentation de l'exemption des revenus d'emploi en 2008 a eu une incidence positive sur le taux d'emploi des bénéficiaires des Allocations; en effet, on a observé une augmentation du taux d'emploi d'un point de pourcentage. Les résultats montrent également une augmentation d'environ 15 % du revenu d'emploi moyen réel chez les bénéficiaires du SRG (âgés de plus de 65 ans) et des Allocations (âgés de 60 à 64 ans) occupant un emploi³.

Prestation complémentaire du Supplément de revenu garanti (SRG)

Quel effet a eu l'instauration de la prestation complémentaire du SRG sur le revenu des aînés? Comment les différents groupes vulnérables d'aînés ont-ils été affectés (p. ex., les aînés vivant dans des centres urbains)?

La prestation complémentaire du SRG a été instaurée dans le budget de 2011 et n'a donc pas fait l'objet d'un examen dans l'évaluation précédente de la SV. La prestation complémentaire fournit un revenu additionnel aux bénéficiaires du SRG et des Allocations touchant un très faible revenu. En 2014, la prestation complémentaire moyenne était de 430 \$ par année, et près des deux tiers des bénéficiaires de la prestation complémentaire ont reçu plus de 400 \$. Chaque année, on dénombre près de 700 000 bénéficiaires de la prestation complémentaire du SRG, ce qui représente un tiers des bénéficiaires du SRG et des Allocations.

Les bénéficiaires de la prestation complémentaire ont accès à peu de ressources financières dont la majorité provient des prestations de la SV. Plus de la moitié des bénéficiaires de la prestation complémentaire ont touché des revenus de moins de 3 000 \$ (d'autres sources que leurs prestations de la SV), et près de 40 % ont touché entre 3 000 \$ et 9 000 \$ d'autres sources de revenus que la SV.

Puisque la prestation complémentaire est fondée sur le revenu, elle rejoint par le fait même les aînés les plus vulnérables. En 2014, environ 12 % des aînés ont reçu la prestation complémentaire au SRG. Cette proportion était plus élevée chez les aînés vivant seuls, les femmes, les aînés plus âgées (85 ans et plus) et les aînés vivant dans les plus grands centres urbains du Canada (Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto, Ottawa et Montréal). Dans ces sous-groupes, la prestation complémentaire du bénéficiaire moyen équivalait à entre 11 % et 15 % des autres sources de revenus (c.-à-d. les revenus autres que les prestations de la SV).

³ Voir EDSC (2017a).

Prestation de services

Quelles sont les dépenses administratives du Ministère, et de quelle façon ont-elles changé au fil du temps, plus particulièrement à la lumière des changements apportés à la prestation de services?

Le montant global des prestations de la SV versées est passé de 33 milliards de dollars en 2007-2008 à 50 milliards de dollars en 2016-2017, ce qui représente une augmentation de 51 %. Le vieillissement de la population a entraîné une augmentation du nombre de bénéficiaires de la SV et, en conséquence, une augmentation du volume de transactions au fil du temps. Au cours de la même période, les coûts administratifs du programme de la SV (excluant les coûts relatifs aux services internes⁴) sont passés de 118 millions de dollars en 2007-2008 à 177 millions de dollars en 2016-2017, ce qui représente une augmentation de 50 % (ou une augmentation moyenne de 4,6 % par année). Les coûts administratifs ont ainsi eu un taux de croissance similaire à celui du montant global des prestations de la SV versées.

Pour mettre ces données en contexte, il est important de noter que la qualité des données relatives aux coûts administratifs s'est améliorée au cours des dix dernières années grâce aux améliorations apportées à la méthode d'établissement des coûts, notamment à la mise en œuvre d'un nouveau système financier en 2014-2015. Ces changements au fil du temps rendent parfois les comparaisons d'une année sur l'autre difficiles à interpréter. Cette évaluation a toutefois permis d'arriver à une constatation importante, à savoir que les données financières disponibles ne permettent pas de bien comprendre le lien qui existe entre les changements à la prestation de services et les coûts.

Dans quelle mesure le Ministère est-il prêt à évaluer les changements observés dans la qualité des services depuis 2005 (p. ex., en ce qui a trait à l'accessibilité, à l'exactitude et à la ponctualité) à la lumière des changements apportés à la prestation de services?

Certains des indicateurs les plus pertinents de la qualité de la prestation de services font l'objet d'un suivi par EDSC, notamment l'accès aux agents de Service Canada, le délai avant de toucher des prestations, les taux de participation au programme et l'exactitude des paiements. Le défi principal réside dans les indicateurs de la satisfaction de la clientèle, pour lesquels le dernier sondage a été réalisé en 2010.

⁴ Les services internes qui sont exclus des estimations des coûts administratifs sont définis comme les activités et les ressources qu'administre le Ministère pour soutenir aussi les autres programmes et les fonctions opérationnelles de l'organisation. Ces fonctions comprennent les services financiers, les services de technologie de l'information, les services de ressources humaines, les services de communication, les services juridiques, les services de recherche, de vérification et d'évaluation ainsi que les services de gestion des locaux.

Les améliorations récentes apportées à la prestation de services comprennent l'instauration de l'inscription automatique à la pension de la SV, les efforts déployés aux fins de l'élargissement de la gamme de services offerts en ligne⁵ ainsi que les changements apportés au système de réponse vocale interactive des centres d'appels spécialisés. Par exemple, en 2016-2017, environ 45 % des nouveaux bénéficiaires de la pension de la SV n'ont pas eu besoin de présenter de demande pour recevoir leur pension, grâce à l'inscription automatique. Cependant, on ne sait pas dans quelle mesure ce changement a une incidence sur la satisfaction des clients.

Les principaux indicateurs de la qualité de la prestation de services indiquent qu'en 2016-2017, 81 % des clients de Service Canada qui ont reçu des services en personne ont attendu moins de 25 minutes; 82 % des appels spécialisés ont été en attente moins de 10 minutes pour parler à un agent du Régime de pensions du Canada (RPC) ou de la SV (chez les personnes qui ont pu être placées dans la file d'attente pour parler à un agent); 69 % des appels des personnes qui tentaient de joindre un agent ont pu être transférés dans la file d'attente pour parler à un agent des centres d'appels spécialisés du RCP ou de la SV; et 87 % des prestations de la pension de la SV ont été versées au cours du premier mois d'admissibilité, tandis que le taux d'exactitude associé aux prestations de la SV s'élevait à 99 %.

Actuellement, l'ensemble d'indicateurs de la qualité de la prestation de services donne une bonne indication de la qualité des services, mais il reflète principalement la perspective d'un fournisseur à l'égard de la qualité de la prestation de services. Par conséquent, il conviendrait d'utiliser des approches complémentaires qualitatives et quantitatives pour évaluer l'expérience et la satisfaction des aînés avec la prestation des services de la SV. Par exemple, des sondages sur la satisfaction de la clientèle ont été réalisés au nom de Service Canada en 2006, en 2008 et en 2010. Cependant, comme le sondage n'est plus réalisé depuis 2010, on ne dispose plus de renseignements à jour sur cette question.

Recommandation

1. Envisager d'assurer un suivi régulier de la satisfaction des clients à l'égard de la prestation des services de la SV, notamment de surveiller la satisfaction des clients en ce qui concerne les différents modes de prestation de services.

⁵ Les clients de la SV peuvent maintenant utiliser Internet pour mettre à jour leurs renseignements personnels (adresse, numéro de téléphone), s'inscrire au dépôt direct et modifier leurs renseignements bancaires.

Réponse de la direction

Recommandation :

- *Envisager d'assurer un suivi régulier de la satisfaction des clients à l'égard de la prestation des services de la SV, notamment de surveiller la satisfaction des clients en ce qui concerne les différents modes de prestation de services.*

Réponse de la direction

Le Ministère est d'accord avec la recommandation d'envisager d'assurer un suivi régulier de la satisfaction des clients à l'égard de la prestation des services de la SV, notamment de surveiller la satisfaction des clients en ce qui concerne les différents modes de prestation de services.

En partant du constat que le Ministère n'avait pas réalisé de sondages sur la satisfaction de la clientèle au cours des dernières années, la décision de faire un sondage sur l'expérience des clients a été approuvée en juin 2016. Le sondage visait à recueillir des données de base sur l'expérience des clients par rapport aux divers modes de prestation des services et aux différents programmes, y compris l'assurance-emploi, le RPC, le Programme de prestations d'invalidité du RPC, la SV, le SRG et le NAS. Le but visé était de générer des données fiables et représentatives de l'expérience de service aux fins de l'établissement de rapports sur le rendement, de donner une vue d'ensemble plus large de l'état réel et potentiel de la prestation des services et de fournir une source de données pour l'Évaluation de la communication de renseignements et de la prestation de services aux Canadiens (*Evaluation on Providing Information and Services to Canadians*). Le sondage a été réalisé à l'automne 2017, et l'analyse des résultats devrait être terminée au début de 2018.

Le Ministère reconnaît également l'importance de consulter les clients et les intervenants afin d'orienter les améliorations à apporter à la prestation des services de la SV. Par exemple, dans le cadre de la Stratégie d'amélioration des services de la SV, un projet pluriannuel qui vise à moderniser l'exécution du programme de la SV, le Ministère consulte les clients de la SV et les intervenants concernés sur divers sujets, notamment sur des formulaires de demandes améliorés et une variété de produits de communication et, avec l'aide des clients du SRG, sur les obstacles à la présentation d'une demande de SRG. De plus, dans le cadre de l'examen et de la mise à jour des normes de service liées à l'exécution du programme de la SV, on consulte les clients pour veiller à ce que leurs points de vue et leurs attentes soient pris en compte dans la mise à jour de toutes les normes de service du programme.

1. Introduction

Le programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) est le premier de trois piliers du système de revenu de retraite du Canada. Il offre une pension de base à presque tous les aînés (pension de la SV), un supplément pour les aînés à faible revenu (Supplément de revenu garanti [SRG]) et des prestations aux personnes à faible revenu approchant l'âge de la retraite dont l'époux perçoit le SRG ou est décédé (Allocations). Le programme de la SV offre un soutien modeste auquel les bénéficiaires peuvent ajouter des revenus provenant des deux autres piliers du système de revenu de retraite, à savoir le Régime de pensions du Canada (RPC) ou le Régime de rentes du Québec (RRQ) et les régimes de pension privés des employeurs et les économies personnelles, comme les régimes enregistrés d'épargne retraite (REER).

L'évaluation du programme de la SV est planifiée en deux phases, de 2015 à 2018, et deux rapports doivent être présentés à la haute direction. Le présent rapport porte sur la phase 1 de l'évaluation, qui se concentre sur la participation des bénéficiaires de la SV au marché du travail, la prestation complémentaire du SRG et la prestation de services. Le rapport examine les questions d'évaluation suivantes :

- 1) Quels facteurs peuvent expliquer les changements qui sont survenus dans la participation au marché du travail des aînés en général et, plus précisément, des bénéficiaires de la SV et du SRG?
- 2) Quel effet a eu l'instauration de la prestation complémentaire du SRG sur le revenu des aînés? Comment les différents groupes vulnérables d'aînés ont-ils été affectés (p. ex., les aînés vivant dans des centres urbains)?
- 3) Quelles sont les dépenses administratives du Ministère, et de quelle façon ont-elles changé au fil du temps, plus particulièrement à la lumière des changements apportés à la prestation de services?
- 4) Dans quelle mesure le Ministère est-il prêt à évaluer les changements observés dans la qualité des services depuis 2005 (p. ex., en ce qui a trait à l'accessibilité, à l'exactitude et à la ponctualité) à la lumière des changements apportés à la prestation de services?

La phase 2 de l'évaluation, qui devrait se terminer en 2018, sera axée sur les Allocations et le report volontaire de la pension de la SV et ne reviendra donc pas sur les thèmes abordés dans la phase 1. La mesure dans laquelle les Allocations répondent aux besoins des Canadiens n'a pas été évaluée au cours des 20 dernières années, et le profil des bénéficiaires peut avoir changé de façon significative depuis. De plus, le report de la pension de la SV n'a pas fait l'objet

d'une évaluation depuis son instauration en 2013. La deuxième phase de l'évaluation étudiera les questions d'évaluation suivantes :

5) Les Allocations continuent-elles de répondre à un besoin? Qui sont les bénéficiaires des Allocations, et comment leur profil a-t-il évolué au fil du temps?

6) Dans quelle mesure Emploi et Développement social Canada (EDSC) est-il prêt à surveiller et à évaluer les caractéristiques et profils types des aînés qui choisissent de reporter leur pension de la SV?

Dans les évaluations précédentes du programme de la SV, plusieurs autres questions liées au programme ont été examinées. En particulier, l'évaluation de la SV réalisée en 2012 a souligné la contribution du programme au revenu des aînés et à la réduction de la pauvreté⁶. De plus, une évaluation de la participation au SRG est en cours, avec des rapports sommaires qui devraient être terminés en septembre 2018 et en mars 2019. L'évaluation de la participation au SRG se penchera sur la façon dont la participation au SRG a évolué depuis la dernière évaluation en 2010, notamment au sein des groupes vulnérables (p. ex., immigrants, Autochtones, personnes vivant dans des communautés éloignées, etc.), et elle permettra d'identifier les obstacles à la présentation d'une demande de SRG chez différents groupes d'aînés, notamment le manque d'information. Dans ce contexte, l'évaluation de la participation au SRG portera notamment sur l'efficacité des mesures prises par le Ministère pour atteindre ces groupes, tout en reconnaissant les nombreux obstacles qui entrent en jeu, notamment ceux liés à la langue et à l'alphabétisation, la compréhension limitée de la prestation et du processus de demande ainsi que les autres difficultés qui surviennent au moment de présenter une demande.

1.1 Méthodologie et limites

Un rapport sur l'évaluabilité du programme de la SV a été élaboré, et il définit la portée de l'évaluation. Un document portant sur la méthodologie a également été élaboré; celui-ci fournit des précisions sur les questions d'évaluation et les sources de données qui ont servi à y répondre (voir l'annexe 1).

Le présent rapport d'évaluation comprend les résultats d'un examen de la documentation sur les indicateurs relatifs à la prestation des services du programme de la SV depuis 2005 (section 6) et de deux études distinctes utilisant les données de l'impôt sur le revenu provenant des relevés T1 de l'Agence du revenu du Canada et les données de sondage de l'Enquête nationale auprès des ménages de Statistique Canada (voir l'annexe 2). Les résultats des analyses de données qui examinent la prestation complémentaire du SRG et la participation des aînés sur le marché du travail sont présentés aux sections 3 et 4.

⁶ EDSC (2012a).

Le présent rapport d'évaluation comporte trois principales limites :

- Les données relatives aux coûts administratifs de la SV utilisées dans l'évaluation ne sont pas suffisamment détaillées pour permettre d'examiner précisément l'effet de changements spécifiques survenus dans la prestation de services sur les coûts administratifs⁷ et ne tiennent pas compte des coûts administratifs liés aux services internes (par exemple, les coûts liés aux locaux et à la technologie de l'information)⁸. Ainsi, seule une réponse partielle peut être fournie à cette question.
- Les données sur les montants individuels de la prestation complémentaire du SRG ont dû être estimées au moyen des montants de SRG reçus et d'autres variables sur le revenu. Bien que plusieurs sources de données indiquent les montants de SRG reçus, aucune n'indique les montants de la prestation complémentaire du SRG reçus. Ainsi, les résultats concernant la prestation complémentaire du SRG doivent être interprétés dans ce contexte. De plus, l'analyse n'a pas pu prendre en compte l'augmentation de la prestation complémentaire du SRG pour les prestataires vivant seuls qui est entrée en vigueur en juillet 2016, puisque les données utilisées pour cette étude n'incluent pas les données de 2016.
- Le degré de participation au marché du travail a été examiné à l'aide des revenus d'emploi. Idéalement, le nombre d'heures travaillées serait également examiné, ce qui permettrait de différencier le travail à temps plein du travail à temps partiel. Cependant, cette information ne figurait pas dans les données de l'Agence du revenu du Canada utilisées pour cette étude. De futurs projets de recherche utilisant les données du recensement pourraient examiner également les heures de travail.

⁷ Cela témoigne des limites générales observées dans la façon dont les ministères fédéraux exercent un suivi des dépenses et des activités connexes. Par exemple, les ministères n'effectuent pas de suivi du pourcentage de temps qu'un employé passe à travailler sur différents programmes au quotidien, et utilisent souvent des approximations.

⁸ Les services internes comprennent les activités et les ressources qu'administre le Ministère pour soutenir les autres programmes et les fonctions opérationnelles de l'organisation. Ces fonctions comprennent les services financiers, les services de technologie de l'information, les services de ressources humaines, les services de communication, les services juridiques, les services de recherche, de vérification et d'évaluation ainsi que les services de gestion des locaux. Les coûts des services internes sont exclus des coûts administratifs présentés dans ce rapport de façon à permettre une comparaison d'année en année plus significative. La méthode qu'emploie le Ministère pour attribuer les coûts des services internes à différents programmes a été considérablement améliorée au cours des années, ce qui a entraîné d'importantes variations d'année en année sur le plan des coûts des services internes attribués au programme de la SV.

2. Renseignements généraux

Cette section présente une description générale du programme de la SV. Le programme comprend la pension de la SV, le SRG et les Allocations. La pension de la SV est une pension de base à laquelle la majorité des aînés de 65 ans et plus sont admissibles. Le programme de la SV fournit un soutien additionnel en offrant le SRG aux aînés qui touchent un faible revenu ou qui n'ont pas d'autre source de revenu. En outre, l'Allocation et l'Allocation au survivant sont versées aux personnes à faible revenu âgées de 60 à 64 ans dont l'époux ou le conjoint de fait reçoit le SRG, ou qui sont veufs.

2.1 Pension de la Sécurité de la vieillesse

La pension de la SV est versée aux aînés canadiens en reconnaissance de leur contribution à la société canadienne, à l'économie et à leur collectivité. En janvier 2017, le programme de pension de la SV a versé des prestations à 5,9 millions d'aînés, dont la pleine pension de base s'élevait à 578,53 \$ par mois (ou environ 6 900 \$ par année). Toutes les prestations du programme de la SV sont indexées chaque trimestre.

L'admissibilité à la pension de la SV repose sur les années de résidence au Canada. Pour être admissible, une personne doit être résidant du Canada au moment de la présentation de sa demande, doit être âgée de 65 ans ou plus et doit avoir habité au Canada pendant au moins 10 ans après l'âge de 18 ans⁹. La pleine pension de base de la SV est payable aux aînés qui ont résidé au Canada pendant au moins 40 ans après l'âge de 18 ans. Une pension partielle est versée aux aînés qui ont résidé au Canada pendant au moins 10 ans après l'âge de 18 ans, et leurs prestations sont calculées au taux de 1/40^e de la pleine pension pour chaque année de résidence¹⁰.

L'impôt de récupération de la SV, qui découle de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, exige que tous les pensionnés qui touchent un revenu élevé remboursent leur pension de la SV en partie ou en totalité si leur revenu dépasse un seuil donné. Pour l'année d'imposition 2016, les aînés doivent rembourser 0,15 \$ pour chaque dollar de revenu dépassant 73 756 \$. Les prestations sont complètement remboursées lorsque le revenu atteint 119 615 \$. L'impôt de récupération de la SV peut être déduit à la source, mais le montant final est déterminé lorsque les pensionnés remplissent leur déclaration de revenus, chaque année.

⁹ Les aînés habitant à l'extérieur du Canada doivent avoir résidé pendant au moins 20 ans au Canada après avoir atteint l'âge de 18 ans pour recevoir la pension de la SV à l'extérieur du pays.
<https://www.canada.ca/fr/services/prestations/pensionspubliques/rpc/securite-vieillesse/admissibilite.html> (site consulté le 23 février 2017).

¹⁰ Si un résident canadien a contribué au programme de sécurité sociale d'un pays avec lequel le Canada a conclu un accord de sécurité sociale, ces années de contribution peuvent être prises en compte dans le calcul des 10 années requises.

2.2 Supplément de revenu garanti

Lorsque les aînés disposent de peu ou n'ont pas d'autre revenu, le SRG peut venir compléter la pension de la SV. En janvier 2017, des prestations du SRG ont été versées à 1,9 million d'aînés à faible revenu. Le SRG pouvait atteindre 864,09 \$ par mois pour les aînés vivant seuls et 520,17 \$ par mois pour les aînés mariés ou en union de fait (ou jusqu'à environ 10 400 \$ ou 6 200 \$ par année, respectivement)¹¹. Si l'on additionne la pension de la SV et le SRG, les prestations peuvent atteindre 17 300 \$ et 13 200 \$ par année, respectivement. Le tableau 1 présente la répartition des montants maximums de prestations de la SV qu'une personne pouvait recevoir en janvier 2017.

Tableau 1 — Montants (\$) mensuels maximums de prestations de la Sécurité de la vieillesse en date de janvier 2017

	Aînés à faible revenu		Autres aînés		Bénéficiaires de l'Allocation	
	Personnes vivant seules	Couples	Personnes vivant seules	Couples	Personnes vivant seules (ALCS)	Couples (ALC)
Pension de la SV	578,53	1 157,06	578,53	1 157,06	0	578,53
Prestation complémentaire	133,83	75,88	0	0	0	37,94
SRG total	864,09	1 040,34	0	0	0	520,17
Prestation complémentaire	0	0	0	0	133,83	37,94
Allocations totales	0	0	0	0	1 309,67	1 098,70
Prestations totales	1 442,62	2 197,40	578,53	1 157,06	1 309,67	2 197,40

Source : Site Internet du gouvernement du Canada <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/pensions/pension/statistiques/rapport-trimestriel/2017-trimestriel-janvier-mars.html> (site consulté le 8 mars 2017) et EDSC (2016d). Les prestations totales ont été calculées par la Direction de l'évaluation. Il convient de noter que « ALCS » renvoie aux bénéficiaires de l'Allocation au survivant, et « ALC » aux bénéficiaires de l'Allocation.

Pour être admissible au SRG, une personne doit toucher la pension de la SV, être un résident légal du Canada et avoir un revenu, ou un revenu combiné pour les couples, qui se situe sous les seuils maximaux annuels¹². Les prestations du SRG sont réduites de 0,50 \$ pour chaque dollar de revenu autre que la pension de la SV¹³, jusqu'à ce que ce revenu atteigne 2 048 \$ pour les aînés vivant seuls et 4 096 \$ pour les couples, et ensuite de 0,75 \$ pour chaque dollar d'autre revenu entre 2 048 \$ à 8 432 \$ pour les aînés vivant seuls et de 4 096 \$ à

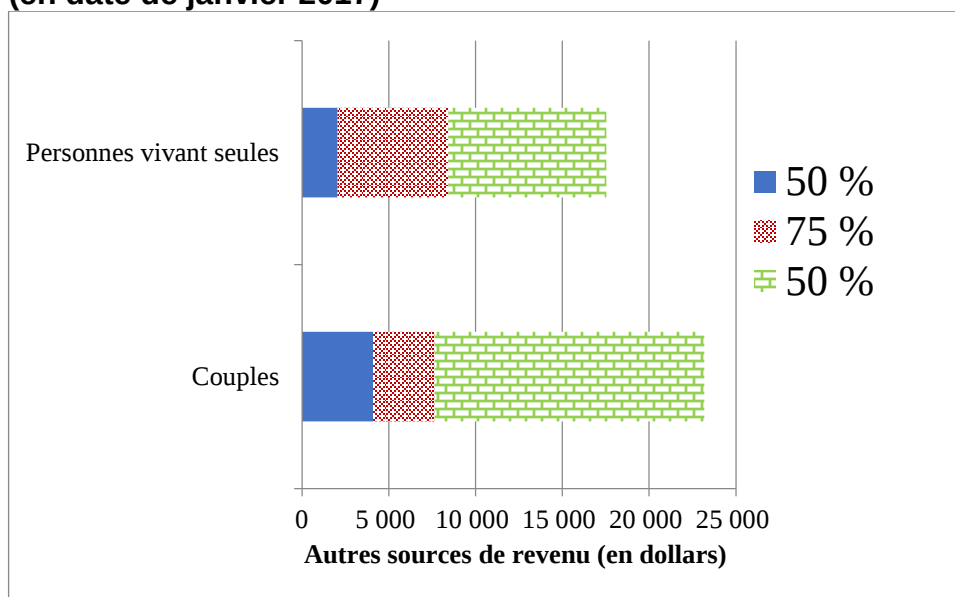
¹¹ Pour les aînés qui se qualifient pour le SRG et qui reçoivent une pension partielle de la SV (parce qu'ils ont accumulé moins de 40 ans de résidence au Canada), le SRG maximal est augmenté d'une somme qui équivaut à la différence entre la pleine pension de la SV et leur pension partielle de la SV.

¹² Il est important de noter que les prestations du SRG et des Allocations sont suspendues après six mois consécutifs passés à l'extérieur du Canada.

¹³ Il y a également une exemption prévue pour les premiers 3 500 \$ de revenu d'emploi individuel. Les prestations du SRG et les Allocations sont déterminées en fonction d'une définition précise du revenu familial net. Voir le site <https://catalogue.servicecanada.gc.ca/content/EForms/fr/Accueil.html> (consulté le 23 février 2017).

7 648 \$ pour les couples. Lorsque ce revenu dépasse ces montants, les prestations du SRG sont alors réduites de 0,50 \$ pour chaque dollar au-dessus de ces seuils¹⁴. Cela signifie qu'en janvier 2017, les aînés vivant seuls se qualifiaient pour le SRG en ayant des revenus allant jusqu'à 17 554 \$ par année et les couples en ayant des revenus allant jusqu'à 23 184 \$¹⁵.

Figure 1 — Taux de réduction du Supplément de revenu garanti pour les bénéficiaires vivant seuls et les couples (en date de janvier 2017)



2.3 Allocations

Les Allocations visent à reconnaître les circonstances difficiles auxquelles de nombreux couples à faible revenu font face lorsqu'ils vivent avec une seule pension jusqu'à ce que l'autre conjoint atteigne l'âge de 65 ans et se qualifie pour sa pension de la SV ainsi que la situation des veufs de 60 à 64 ans à faible revenu. En janvier 2017, l'Allocation était versée à environ 51 000 personnes, et l'Allocation au survivant était versée à environ 23 000 personnes. Les prestations peuvent atteindre 1 098,70 \$ par mois pour l'Allocation et 1 309,67 \$ par mois pour l'Allocation au survivant (ou environ 13 200 \$ et 15 700 \$ par année, respectivement, selon les taux de janvier 2017).

¹⁴ La variation du taux de réduction s'explique par la prestation complémentaire du SRG qui a été instaurée en 2011. La prestation complémentaire a augmenté le SRG pour les aînés qui touchent un très faible revenu et qui dépendent presque exclusivement du programme de la SV. Pour veiller à ce que la prestation complémentaire soit offerte à ceux qui en ont le plus besoin, celle-ci est réduite de 0,25 \$ pour chaque dollar provenant d'un autre revenu et dépassant 2 048 \$ pour les personnes vivant seules et dépassant 4 096 \$ pour les couples. Ainsi, la prestation complémentaire est réduite à zéro lorsque les autres revenus atteignent 8 432 \$ pour les personnes vivant seules et 7 648 \$ pour les couples.

¹⁵ Les seuils de revenu diffèrent si un seul membre du couple reçoit la pension de la SV ou si l'un d'eux reçoit l'Allocation.

Pour être admissible aux Allocations, une personne doit être âgé de 60 à 64 ans, être un résident légal du Canada et avoir habité au Canada pendant au moins 10 ans après l'âge de 18 ans¹⁶. Par ailleurs, pour être admissible à l'Allocation au survivant, une personne doit être veuve et à faible revenu, et pour être admissible à l'Allocation, une personne doit être le conjoint d'un bénéficiaire du SRG.

L'admissibilité aux Allocations est également fondée sur le revenu, ou le revenu combiné pour les couples. Comme l'indique le tableau 1, les Allocations offrent une prestation maximale qui correspond approximativement à la valeur combinée de la pension de la SV et du SRG. Les bénéficiaires des Allocations voient eux aussi leurs prestations réduites pour chaque dollar provenant d'un revenu autre que les prestations de la SV. Les prestations sont réduites de 0,50 \$ à 1 \$ pour chaque dollar provenant d'un autre revenu. Le taux de réduction varie en fonction du niveau du revenu, comme c'est le cas pour les prestations du SRG.

3. Participation au marché du travail des bénéficiaires de la Sécurité de la vieillesse

Cette section examine le taux d'emploi des aînés (65 ans et plus), des personnes approchant l'âge de la retraite (60 à 64 ans) et des bénéficiaires de la SV. Plus précisément, elle examine les tendances récentes dans le taux d'emploi et les facteurs qui ont une incidence sur ces tendances, afin de répondre aux questions d'évaluation suivantes :

- Quels facteurs peuvent expliquer les changements qui sont survenus dans la participation au marché du travail des aînés en général et, plus précisément, des bénéficiaires de la SV et du SRG?

Les aînés et les personnes approchant l'âge de la retraite apportent une contribution importante au marché du travail canadien. En 2014, 1,1 million d'aînés (65 ans et plus) et 1,3 million de personnes approchant l'âge de la retraite (60 à 64 ans) occupaient un emploi. Le revenu d'emploi moyen des aînés qui travaillaient était de 31 000 \$ et celui des personnes approchant l'âge de la retraite de 47 000 \$. Les bénéficiaires de la pension de la SV ayant choisi de travailler avaient un revenu d'emploi moyen de 25 000 \$ en 2014, alors que les bénéficiaires du SRG et des Allocations ayant choisi de travailler avaient des revenus d'emploi moyens de 7 000 \$ et 11 000 \$, respectivement¹⁷. Les données utilisées ne permettent pas de faire la distinction entre le travail à temps plein et le travail à temps partiel ni de déterminer dans quelle mesure les écarts

¹⁶ Cependant, si un résident canadien a contribué au programme de sécurité sociale d'un pays avec lequel le Canada a conclu un accord de sécurité sociale, ces années de contribution peuvent être prises en compte dans le calcul des 10 années requises.

¹⁷ Fondé sur les données du T1 de l'Agence du revenu du Canada.

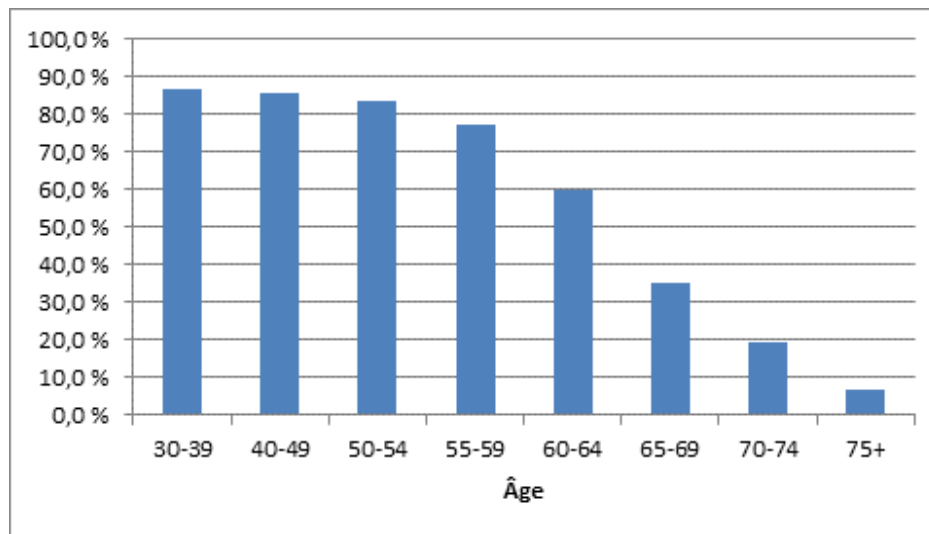
entre ces moyennes sont attribuables à des différences dans le salaire horaire ou dans le nombre d'heures travaillées.

Il est important de noter que cette section examine le taux d'emploi plutôt que le taux de participation au marché du travail. En d'autres mots, cette section examine le pourcentage de gens qui travaillent plutôt que le pourcentage de gens qui travaillent ou qui cherchent un emploi, puisque les personnes qui cherchent un emploi ne sont pas identifiées dans les données utilisées. Néanmoins, les personnes sans emploi qui cherchent un emploi représentent un faible pourcentage des gens de ce groupe d'âge¹⁸.

3.1 Tendances récentes dans le taux d'emploi

Avant de se pencher sur les tendances, la figure 2 montre la façon dont le taux d'emploi diminue avec l'âge. Le taux d'emploi est à son niveau le plus élevé lorsque les gens sont dans la trentaine et la quarantaine, et il commence à diminuer de façon significative lorsqu'ils atteignent la soixantaine.

Figure 2 — Taux d'emploi par groupe d'âge (2014)



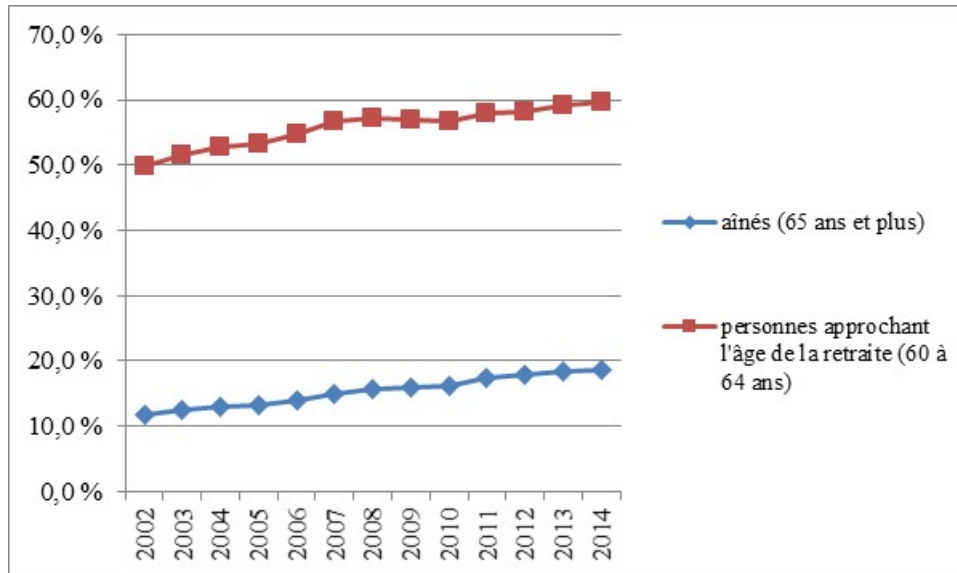
Source : Échantillon de 10 % des fichiers d'impôt T1 de l'Agence du revenu du Canada (33 956 913 observations).

Cette section présente les tendances récentes dans le taux d'emploi des aînés et des personnes approchant l'âge de la retraite, c.-à-d. le pourcentage de gens ayant touché un revenu d'emploi ou un revenu de travail indépendant pendant l'année. Le taux d'emploi des aînés (65 ans et plus) a augmenté de plus de 50 % depuis 2002, passant de 12 % des aînés en 2002 à 19 % en 2014 (figure 3), ce qui correspond à une augmentation de 7 points de pourcentage. Pour les personnes approchant l'âge de la retraite (âgées de 60 à 64 ans), on note

¹⁸ Selon l'Enquête sur la population active, 0,6 % des aînés âgés de 65 ans et plus cherchaient du travail et n'avaient pas d'emploi en 2014. Ce nombre était plus élevé chez les personnes approchant l'âge de la retraite, âgées de 60 à 64 ans, le taux de leur côté s'établissant à 3,4 % en 2014.

également une tendance à la hausse. En 2002, 50 % des personnes approchant l'âge de la retraite travaillaient et cette proportion a atteint 60 % en 2014, soit une augmentation de 10 points de pourcentage¹⁹.

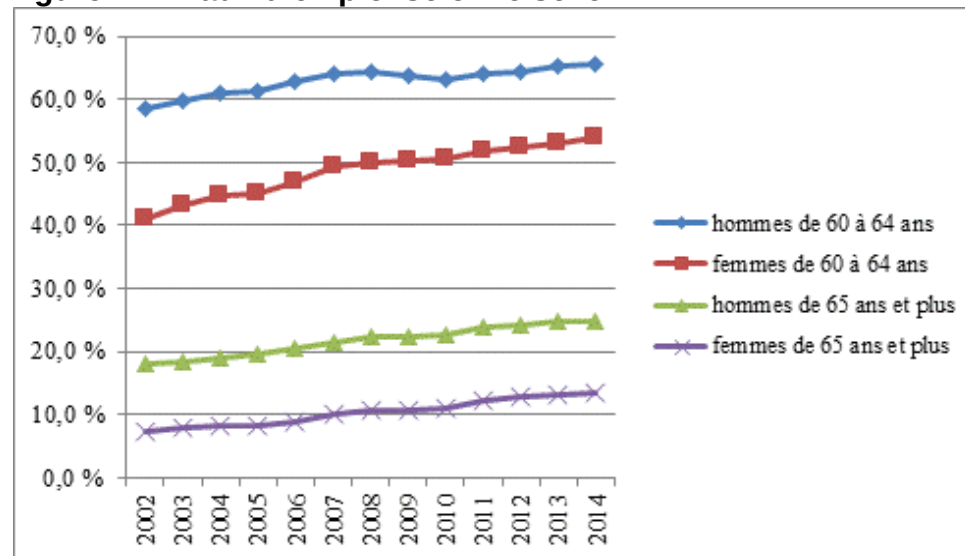
Figure 3 — Taux d'emploi des aînés et des personnes approchant l'âge de la retraite



Source : Échantillon de 10 % des fichiers d'impôt T1 de l'Agence du revenu du Canada (8 434 625 observations de personnes âgées de 60 ans et plus).

¹⁹ Dans l'Enquête sur la population active (EPA), les taux d'emploi sont moins élevés mais affichent des tendances semblables. Dans l'EPA, le taux d'emploi mensuel moyen est passé de 7 % en 2002 à 13 % en 2014 chez les aînés et de 37 % à 50 % chez les personnes approchant l'âge de la retraite. La différence dans les taux d'emploi indiqués dans l'EPA et dans les données provenant des fichiers T1 s'explique par les différentes façons utilisées pour mesurer l'emploi dans chaque source de données et suggère simplement que de nombreuses personnes n'ont pas travaillé pendant toute l'année. Aux fins de l'EPA, une personne est en situation d'emploi si elle a occupé un emploi pendant la semaine de référence du sondage, alors qu'aux fins des données sur l'emploi provenant des fichiers T1, une personne est en situation d'emploi si elle a touché un revenu d'emploi ou de travail indépendant au cours de l'année. De plus, selon les données provenant des fichiers T1, environ 2 % des aînés et des personnes approchant l'âge de la retraite avaient une participation très limitée au marché du travail, leurs revenus d'emploi variant entre 1 \$ et 1 000 \$ au cours de l'année. On utilise ici les taux d'emploi fondés sur les données provenant des fichiers T1 puisqu'ils sont plus complets et permettent d'identifier les prestataires de la SV.

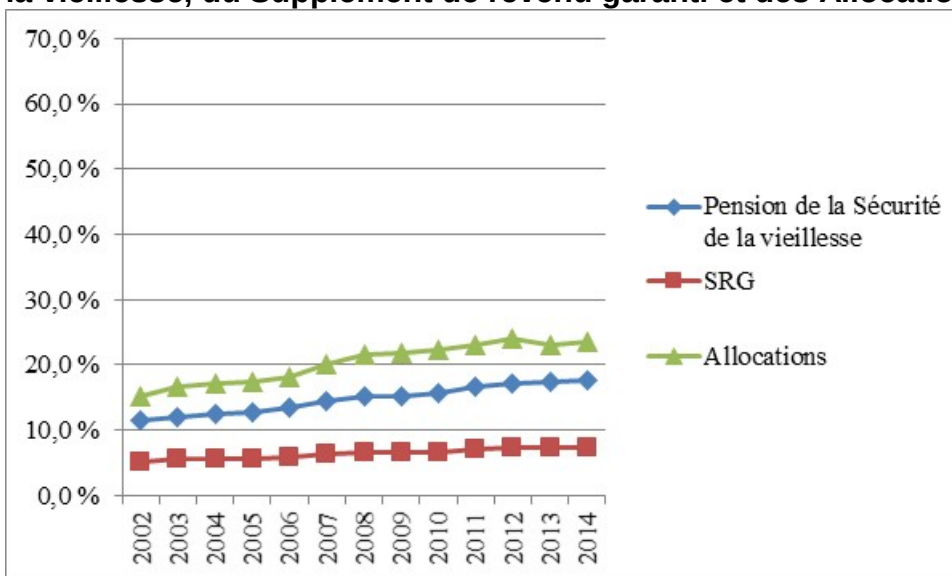
Figure 4 — Taux d'emploi selon le sexe



Source : Échantillon de 10 % des fichiers d'impôt T1 de l'Agence du revenu du Canada (8 434 625 observations de personnes âgées de 60 ans et plus).

Au cours de cette période, les taux d'emploi des femmes et des hommes ont suivi des tendances à la hausse semblables, même si le taux d'emploi était plus élevé chez les hommes que chez les femmes (figure 4). En 2014, le taux d'emploi des hommes était plus élevé que celui des femmes par environ 11 points de pourcentage, autant chez les aînés que chez les personnes approchant l'âge de la retraite.

Figure 5 — Taux d'emploi des bénéficiaires de la pension de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et des Allocations



Source : Échantillon de 10 % des fichiers d'impôt T1 de l'Agence du revenu du Canada (8 434 625 observations de personnes âgées de 60 ans et plus).

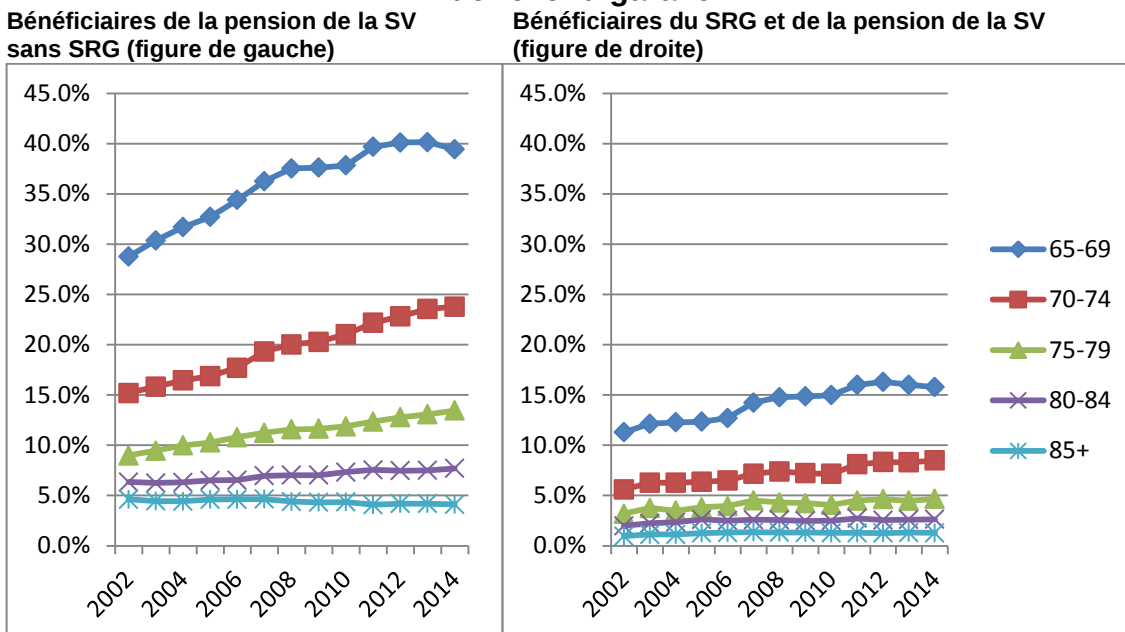
Les bénéficiaires de la pension de la SV affichaient un taux d'emploi très semblable à celui des aînés en général (65 ans et plus), puisqu'ils représentaient environ 96 % des aînés. Le taux d'emploi des bénéficiaires de la pension de la SV est passé de 12 % en 2002 à 18 % en 2014 (figure 5). Les bénéficiaires du SRG affichaient un taux d'emploi beaucoup moins élevé. Le taux d'emploi des bénéficiaires du SRG a toutefois augmenté, passant de 5 % en 2002 à 7 % en 2014. Fait intéressant à noter, les bénéficiaires mariés (ou en union de fait) de la pension de la SV et du SRG étaient presque deux fois plus susceptibles de travailler que les bénéficiaires vivant seuls.

La participation au marché du travail s'avère plus pertinente pour les pensionnés de la SV, étant donné la participation limitée des bénéficiaires du SRG. Ceci en raison des taux d'emploi présentés ci-dessus, mais également en raison du revenu moyen d'emploi qui est beaucoup plus élevé chez les pensionnés de la SV qui choisissent de travailler que chez les bénéficiaires du SRG qui font de même (les résultats sont présentés au début de la section 3).

Le taux d'emploi des bénéficiaires des Allocations a également augmenté de manière significative au cours de cette période. Le taux d'emploi est passé de 15 % des bénéficiaires en 2002 à 24 % des bénéficiaires en 2014 (23 % chez les femmes et 31 % chez les hommes en 2014), augmentant de plus de 50 % au cours de cette période. Les bénéficiaires des Allocations affichaient une plus faible participation au marché du travail que les personnes approchant l'âge de la retraite en général; chez ces dernières, le taux d'emploi a atteint 54 % chez les femmes et 66 % chez les hommes en 2014.

Le taux d'emploi des bénéficiaires de la pension de la SV a augmenté dans tous les groupes d'âge, avec des augmentations significatives pour les personnes âgées de 65 à 69 ans, de 70 à 74 ans et de 75 à 79 ans au cours de cette période (figure 6). Le taux d'emploi était considérablement plus élevé chez les bénéficiaires de la pension de la SV qui ne recevaient pas le SRG que chez ceux qui le recevaient (23 % comparé à 7 % en 2014). Les différences sont particulièrement importantes pour les groupes plus jeunes. Par exemple, en 2014, parmi les personnes âgées de 65 à 69 ans, le taux d'emploi était de 16 % chez les prestataires du SRG et de 39 % chez celles qui ne touchaient pas le SRG. Toujours en 2014, cette fois parmi les personnes âgées de 70 à 74 ans, le taux d'emploi était de 9 % chez les bénéficiaires du SRG et de 24 % chez celles qui ne recevaient pas le SRG. Des différences importantes ont été observées dans les taux d'emploi des bénéficiaires du SRG et de ceux qui ne touchaient pas le SRG tout au long de la période observée. Des recherches plus approfondies pourraient explorer la cause des différences entre les deux groupes, notamment à travers l'historique d'emploi et l'état de santé.

Figure 6 – Taux d’emploi des bénéficiaires de la pension de la Sécurité de la vieillesse, selon l’âge et le fait de toucher des prestations du Supplément de revenu garanti



Source : Échantillon de 10 % des fichiers d'impôt T1 de l'Agence du revenu du Canada (5 923 580 observations de bénéficiaires de la pension de la SV).

3.2 Facteurs expliquant les changements survenus dans la participation au marché du travail

La littérature a identifié plusieurs facteurs ayant influencé les changements dans la participation au marché du travail des travailleurs âgés, y compris les aînés²⁰. Cette section décrit certains de ces facteurs et établit des liens entre ceux-ci et les changements survenus dans la participation au marché du travail des travailleurs âgés (55 ans et plus).

3.2.1 Facteurs communs à tous les travailleurs âgés

Cette section examine la situation des travailleurs âgés en général, mais pas spécifiquement celle des bénéficiaires de la SV. Au cours des deux dernières décennies, le taux d'emploi des personnes âgées de 55 ans et plus a varié de façon importante. Carrière et Galarneau (2011) montrent que le taux d'emploi des personnes âgées de 55 ans et plus a augmenté continuellement, passant de 22 % en 1997 à 34 % en 2010.

De nombreux facteurs contribuent à expliquer cette récente tendance à la hausse dans la participation des travailleurs âgés au marché du travail. La croissance plus rapide de l'emploi dans le secteur des services (par rapport aux

²⁰ Voir Beach (2008), Bélanger et coll. (2016), Carrière et Galarneau (2011) et Horner (2011).

secteurs primaire et manufacturier) offre des possibilités d'emploi plus accessibles aux travailleurs âgés. Le travail est également devenu moins exigeant sur le plan physique en raison des progrès technologiques réalisés dans de nombreux secteurs, ce qui permet aux gens de travailler plus longtemps. L'amélioration graduelle de l'état de santé des gens en a poussé plusieurs à demeurer actif, alors qu'ils voient une augmentation de l'espérance de vie et de la durée de la période de la retraite. Par ailleurs, le travail axé sur le savoir, qui est plus intéressant et satisfaisant, et les régimes de travail flexibles encouragent les gens à poursuivre leur carrière plus longtemps²¹.

Les niveaux de scolarité en hausse et la popularité croissante du travail autonome chez les travailleurs âgés amplifient la participation au marché du travail, puisque les travailleurs plus instruits et les travailleurs autonomes tendent à prendre leur retraite à un âge plus avancé. Par ailleurs, la couverture offerte par les régimes de pension a tendance à diminuer, ce qui contribue également à une participation accrue au marché du travail, puisqu'il a été démontré que les personnes qui cotisent à un régime de pension privé prennent en moyenne leur retraite beaucoup plus tôt que celles qui n'ont pas de régime de pension²².

Enfin, des travaux de recherche ont démontré que la hausse de la participation au marché du travail des femmes âgées a augmenté la participation au marché du travail de leur conjoint, puisque les couples tendent à préférer prendre leur retraite ensemble et que, plus particulièrement, les hommes sont plus susceptibles de travailler si leur partenaire travaille également²³.

3.2.2 Facteurs propres au programme de la Sécurité de la vieillesse

Les règles du programme de la SV pourraient influencer la participation au marché du travail des aînés et des personnes approchant l'âge de la retraite. Par exemple, le taux de réduction des prestations du SRG et des Allocations qui est nécessaire pour s'assurer que les prestations ciblent ceux qui en ont le plus besoin, diminue également les gains nets d'emploi, puisque les prestations sont réduites pour chaque dollar de revenu excédant l'exemption des revenus d'emploi de 3 500 \$ (voir la section 2). De plus, l'exemption des revenus d'emploi et l'option de reporter volontairement le début de la pension de la SV peuvent avoir une incidence positive sur la participation au marché du travail des participants au programme. Cependant, pour que ces règles influencent le comportement, les participants doivent bien comprendre le fonctionnement du programme.

La participation au marché du travail s'avère plus pertinente pour les pensionnés de la SV, étant donné la participation limitée des bénéficiaires du SRG. Néanmoins, il se peut que les règles du programme de la SV influent sur les

²¹ Voir Beach (2008), Bélanger et coll. (2016), Carrière et Galarneau (2011) et Horner (2011).

²² Voir Cross (2015) et Horner (2011).

²³ Voir Schirle (2008).

bénéficiaires de la pension de la SV, du SRG ou des Allocations, même si les pensionnés de la SV et les bénéficiaires des Allocations sont les groupes qui contribuent le plus au marché du travail.

Taux de réduction du Supplément de revenu garanti et des Allocations

En 2011, le gouvernement a instauré la prestation complémentaire du SRG, qui fournit un revenu supplémentaire aux aînés et aux personnes approchant l'âge de la retraite qui touchent un très faible revenu et qui dépendent presque exclusivement du programme de la SV. Pour veiller à ce que la prestation complémentaire soit offerte à ceux qui en ont le plus besoin, il fallait augmenter le taux de réduction à partir d'un certain revenu. Avant 2011, le taux de réduction du SRG réduisait les prestations de 0,50 \$ pour chaque dollar d'autre revenu. Depuis 2011, le taux de réduction varie en fonction du revenu; les prestations diminuent généralement de 0,50 \$ pour chaque dollar de revenu, mais elles diminuent de 0,75 \$ pour chaque dollar de revenu pour une tranche de revenu précise (voir la section 2 pour connaître la description des taux de réduction associés aux tranches de revenu). Pour les bénéficiaires des Allocations, le taux de réduction des prestations pour les personnes vivant seules et pour les couples atteint 1 \$ pour chaque dollar de revenu dans une tranche de revenu très restreinte, mais il varie de 0,50 \$ à 0,75 \$ pour chaque dollar de revenu pour la plupart des tranches de revenu. Ces taux de réductions plus élevés pourraient inciter certains aînés à diminuer leur participation au marché du travail. Cependant, on ne sait pas si les aînés sont vraiment au fait de ces taux de réduction plus élevés, puisque l'information n'est pas facilement accessible sur le site Internet d'EDSC.

Exemption des revenus d'emploi au titre du Supplément de revenu garanti

En 2008, le gouvernement a augmenté l'exemption des revenus d'emploi au titre du SRG de façon à exempter entièrement les premiers 3 500 \$ de revenus d'emploi pour qu'un bénéficiaire du SRG soit en mesure de « [...] conserver une plus grande partie de ce revenu durement gagné sans que ses prestations de SRG diminuent, ce qui encouragera la participation des aînés à faible revenu au marché du travail, tout en leur accordant un soutien²⁴. » Avant 2008, seulement 20 % du revenu d'emploi, jusqu'à concurrence de 2 500 \$, était visé par une exemption (offrant une exemption maximale des revenus d'emploi de 500 \$). Ces exemptions s'appliquent également aux Allocations, mais pas au revenu de travail autonome.

Les travaux de recherche réalisés dans le cadre de cette évaluation (EDSC, 2017a) ont montré l'impact positif de l'augmentation de l'exemption des revenus d'emploi sur la participation au marché du travail des bénéficiaires des Allocations. En se fondant sur un groupe expérimental et un groupe témoin dans

²⁴ Plan budgétaire 2008, p.125.

un cadre de régression fondé sur la méthode de différence-en-différence²⁵, il a été estimé que ce changement de politique a permis d'augmenter le revenu d'emploi moyen de 15 % chez les bénéficiaires de l'Allocation occupant un emploi et d'augmenter le taux d'emploi des bénéficiaires de l'Allocation d'un point de pourcentage. Ces résultats sont significatifs si l'on tient compte du fait qu'il s'agit d'un changement de politique plutôt modeste.

Il n'a pas été possible d'utiliser la même méthodologie pour examiner l'incidence de l'augmentation de l'exemption des revenus d'emploi chez les bénéficiaires du SRG, car il n'a pas été possible de trouver un groupe témoin comparable. Néanmoins, les statistiques descriptives montrent que le revenu d'emploi moyen était plus élevé après l'augmentation de l'exemption des revenus d'emploi chez les bénéficiaires du SRG occupant un emploi. Plus précisément, le revenu d'emploi moyen réel a augmenté de 14 % après 2007 chez les bénéficiaires occupant un emploi, alors que le revenu d'emploi moyen réel a diminué chez les autres pensionnés de la SV, ce qui suggère une incidence positive de ce changement de politique pour les bénéficiaires du SRG. Cependant, aucune preuve concluante n'a été relevée pour ce qui est de l'incidence du changement de politique sur le taux d'emploi des bénéficiaires du SRG.

À la lumière des résultats positifs de l'augmentation de l'exemption des revenus d'emploi au titre du SRG susmentionnés, un examen plus approfondi des répercussions d'une nouvelle augmentation de l'exemption pourrait être justifié.

On pourrait également, dans le cadre d'autres travaux de recherche, tenter de déterminer si les bénéficiaires du SRG sont au courant de l'exemption des revenus d'emploi au titre du SRG. Si ce n'est pas le cas, l'efficacité de la politique à encourager les prestataires du SRG à travailler s'ils le souhaitent s'en trouverait également réduite. En 2014, 4 % des bénéficiaires du SRG travaillaient pour un employeur²⁶ et seulement 2 % des bénéficiaires travaillaient suffisamment pour profiter du montant total de l'exemption (3 500 \$). Le revenu d'emploi moyen était de 9 000 \$ chez les bénéficiaires qui travaillaient pour un employeur. Tous ces chiffres ont très peu augmenté depuis 2008. Parmi les bénéficiaires des Allocations, 18 % travaillaient pour un employeur et 13 % ont utilisé le montant complet de l'exemption des revenus d'emploi. Le revenu d'emploi moyen était de 13 000 \$ parmi les bénéficiaires des Allocations qui travaillaient pour un employeur.

²⁵ Le groupe témoin était composé de gens approchant l'âge de la retraite (de 60 à 64 ans) qui ne recevaient pas d'Allocations et qui touchaient des revenus autres que des revenus d'emploi dépassant les seuils des Allocations ou qui n'étaient ni veufs ni conjoints d'aînés. Le cadre de régression fondé sur la méthode de différence-en-différence compare le changement observé au sein du groupe expérimental (entre la période précédant le changement de politique et la période suivant ce changement) avec le changement observé au sein du groupe témoin entre ces deux mêmes périodes. Puisque les deux groupes suivaient des tendances semblables avant le changement de politique, on suppose qu'ils auraient continué de suivre des tendances semblables après 2008 si le changement de politique ne s'était pas produit.

²⁶ De plus, près de 4 % des bénéficiaires du SRG étaient des travailleurs autonomes. Cependant, le revenu de travail autonome n'est pas admissible à l'exemption des revenus d'emploi au titre du SRG.

Bénéficiaires de la pension de la Sécurité de la vieillesse et report volontaire de la pension de la Sécurité de la vieillesse

Le choix de reporter volontairement le début des versements de la pension de la SV est une politique qui est entrée en vigueur en juillet 2013. Cette politique permet aux aînés de reporter d'un maximum de cinq ans le début des versements de leur pension en échange d'un paiement mensuel plus élevé. En offrant cette possibilité aux aînés, on les incite à continuer de travailler en attendant de recevoir leur pension. Le report volontaire de la pension de la SV sera examiné pendant la phase 2 de cette évaluation, qui devrait être terminée en 2018. Par ailleurs, l'évaluation tentera d'examiner l'incidence possible du report volontaire de la pension sur la participation au marché du travail des pensionnés de la SV²⁷.

Le taux d'emploi des bénéficiaires de la pension de la SV était déjà considérable en 2014 (18 %). En outre, le revenu d'emploi moyen des bénéficiaires de la pension de la SV ayant choisi de travailler était de 25 000 \$, ce qui témoigne d'une contribution significative au marché du travail.

Le taux d'emploi des bénéficiaires de la SV augmente en fonction de leur revenu provenant d'autres sources que l'emploi ou les prestations de la SV (tableau 2), sauf pour le groupe ayant le plus faible revenu, qui affiche un taux d'emploi se situant près de la moyenne. En reportant le versement de leur pension de la SV, certains aînés peuvent être en mesure de reporter le paiement de l'impôt de récupération de la SV à un moment ultérieur où ils ne travailleront peut-être pas et toucheront un revenu moins élevé, ou de l'éviter complètement si leur revenu diminue au point de se retrouver sous le seuil de revenu applicable à l'impôt de récupération de la SV (71 592 \$ en 2014)²⁸. Ainsi, il est possible que l'on observe une augmentation du taux d'emploi au cours des années à venir, après l'entrée en vigueur de l'option de reporter la pension de la SV.

²⁷ Il est important de noter qu'à l'heure actuelle, on ignore si le Ministère disposera de suffisamment de données en 2017 pour examiner de façon convaincante l'incidence sur la participation au marché du travail. La question de la qualité et de la disponibilité des données fait partie intégrante de la question d'évaluation liée au report de la SV.

²⁸ L'impôt de récupération de la SV a été décrit à la section 2. Il est important de noter qu'il a été suggéré que cet impôt puisse être lié aux incitatifs à la participation au marché du travail des pensionnés de la SV, et qu'il pourrait être bon de faire plus de recherches à cet égard. Toutefois, la formulation de commentaires sur les politiques d'impôt dépasse le mandat de l'évaluation d'EDSC.

Tableau 2 — Taux d'emploi des bénéficiaires de la pension de la Sécurité de la vieillesse par catégorie de revenu (2014)

Revenu provenant d'autres sources que l'emploi ou les prestations de la SV	Taux d'emploi (%)
Moins de 25 000 \$	17,2
25 000 \$ à 49 999 \$	15,7
50 000 \$ à 69 999 \$	16,2
70 000 \$ à 99 999 \$	16,5
100 000 \$ à 119 999 \$	22,4
120 000 \$ à 150 000 \$	22,7
Plus de 150 000 \$	29,3
Tous	17,5

Source : Échantillon de 10 % des fichiers d'impôt T1 de l'Agence du revenu du Canada (540 839 observations de bénéficiaires de la pension de la SV). Les revenus provenant d'autres sources que l'emploi ou les prestations de la SV comprennent le revenu de pension, les prestations du RPC et du RRQ, les revenus d'investissement, les retraits de régimes enregistrés d'épargne-retraite et de fonds enregistrés de revenu de retraite, etc.

4. Prestation complémentaire du Supplément de revenu garanti et revenu des aînés

Dans le budget de 2011, le gouvernement du Canada a augmenté le SRG et l'Allocation pour les bénéficiaires ayant les plus bas revenus. Cette augmentation ciblée est connue sous le nom de « prestation complémentaire du SRG ». Cette section examine la prestation complémentaire du SRG et répond aux questions d'évaluation suivantes :

- Quel effet a eu l'instauration de la prestation complémentaire du SRG sur le revenu des aînés? Comment les différents groupes vulnérables d'aînés ont-ils été affectés (p. ex., les aînés vivant dans des centres urbains)?

4.1 Description de la prestation complémentaire du Supplément de revenu garanti

La prestation complémentaire fournit un revenu supplémentaire aux aînés et aux personnes approchant l'âge de la retraite à très faible revenu et qui compte presque exclusivement sur le programme de la SV comme source de revenu. La prestation complémentaire a été ajoutée au SRG et aux Allocations en juillet 2011. En 2015, la prestation complémentaire pouvait atteindre jusqu'à 636 \$ par année pour les personnes vivant seules et jusqu'à 445 \$ par année pour chaque conjoint d'un couple. La prestation complémentaire est également indexée chaque trimestre, à l'instar de toutes les prestations de la SV.

Comme c'est le cas pour les prestations du SRG et l'Allocation, le montant de la prestation complémentaire du SRG est calculé en fonction du revenu (ou du revenu combiné pour les couples) autre que les prestations de la SV, et il exclut

les premiers 3 500 \$ de gains d'emploi individuels²⁹. Par ailleurs, les bénéficiaires vivant seuls peuvent gagner jusqu'à 2 000 \$ avant de voir leur prestation complémentaire au SRG commencer à diminuer graduellement, alors que les couples peuvent gagner jusqu'à 4 000 \$ avant qu'elle commence à diminuer. En 2015, la prestation complémentaire était versée aux personnes vivant seules dont les autres revenus nets étaient inférieurs à 4 592 \$ et aux couples dont les autres revenus nets étaient inférieurs à 7 648 \$³⁰.

Dans le budget de 2016, le gouvernement a annoncé une augmentation de la prestation complémentaire pouvant atteindre 947 \$ par année pour les aînés et les personnes approchant l'âge de la retraite vivant seules. La hausse est entrée en vigueur en juillet 2016 et a permis d'augmenter de façon considérable le seuil de revenu sous lequel les aînés vivant seuls reçoivent la prestation complémentaire (8 432 \$ en janvier 2017). Dans ce rapport, l'analyse de la prestation complémentaire se fonde sur les plus récentes données fiscales disponibles et ne tient donc pas compte de l'augmentation de 2016.

4.2 Bénéficiaires de la prestation complémentaire et revenu

En 2014, on comptait près de 700 000 bénéficiaires de la prestation complémentaire du SRG, ce qui représentait un tiers des bénéficiaires du SRG et de l'Allocation. Les bénéficiaires du SRG constituaient la majorité des bénéficiaires de la prestation complémentaire, alors que les bénéficiaires des Allocations représentaient seulement 3 % des bénéficiaires de la prestation complémentaire. Deux tiers des bénéficiaires de la prestation complémentaire vivaient seuls et deux tiers étaient des femmes.

En 2014, la prestation complémentaire moyenne était de 430 \$, avec près des deux tiers des bénéficiaires de la prestation complémentaire ayant reçu plus de 400 \$. Les prestataires vivant seuls ont reçu une prestation complémentaire de 480 \$ en moyenne, alors que chaque conjoint d'un couple a reçu en moyenne 330 \$ (c.-à-d. 660 \$ par couple).

Les bénéficiaires de la prestation complémentaire ont accès à peu de ressources financières dont la majorité provient des prestations de la SV. Le revenu familial moyen des bénéficiaires de la prestation complémentaire était de 21 000 \$ en 2014, montant qui comprenait en moyenne 17 000 \$ en prestations de la SV. Près de la moitié du montant moyen de 4 000 \$ provenant d'autres sources de revenu correspondait aux prestations du RPC. Par ailleurs, plus de la moitié des bénéficiaires de la prestation complémentaire avaient moins de 3 000 \$ de revenu provenant d'autres sources que les prestations de la SV, près de 40 % avaient entre 3 000 \$ et 9 000 \$ de revenu d'autres sources et moins de 10 %

²⁹ La section 2 fournit plus de renseignements sur la définition précise du revenu net servant à déterminer l'admissibilité au SRG et aux Allocations.

³⁰ Pour les époux ou les conjoints de fait d'une personne ne recevant pas de prestations de la SV, le seuil de revenu pour la prestation complémentaire du SRG était de 9 184 \$ en 2015.

avaient plus de 9 000 \$ de revenu provenant d'autres sources que les prestations de la SV.

Dans ce contexte, la prestation complémentaire a contribué de manière significative au revenu des bénéficiaires, tout comme l'ensemble des prestations de la SV. En 2014, le bénéficiaire moyen recevait une prestation complémentaire équivalant à 10 % de ses autres sources de revenu et représentant 4 % de ses prestations de la SV.

4.3 Sous-groupes de bénéficiaires de la prestation complémentaire

La prestation complémentaire étant fondée sur le revenu, elle rejoint par le fait même les aînés les plus vulnérables. Au Canada, près de 12 % de tous les aînés ont reçu la prestation complémentaire au SRG en 2014 (tableau 3). Cette proportion était plus élevée chez les aînés vivant seuls, les femmes, les aînés plus âgées (85 ans et plus) et les aînés vivant dans les plus grands centres urbains du Canada (Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto, Ottawa et Montréal). Ce sont les aînés vivant seuls qui affichaient le taux le plus élevé (19 %) ³¹.

Parmi les bénéficiaires de la prestation complémentaire, ces sous-groupes avaient également les ressources financières les plus modestes, si l'on ne tient pas compte des prestations de la SV. La proportion de bénéficiaires de la prestation complémentaire avec moins de 3 000 \$ du revenu provenant d'autres sources que les prestations de la SV était plus élevée parmi ces sous-groupes, atteignant plus de 60 % chez les bénéficiaires vivant seuls, les bénéficiaires plus âgées (plus de 85 ans) et les bénéficiaires vivant dans les plus grands centres urbains.

Parallèlement, les prestations complémentaires étaient également un peu plus élevées pour ces sous-groupes, atteignant une moyenne de 480 \$ pour les bénéficiaires vivant seuls en 2014. Dans ces sous-groupes, la prestation complémentaire du bénéficiaire moyen équivalait à entre 11 % et 15 % de leurs autres sources de revenus.

L'écart observé dans le nombre de personnes recevant la prestation complémentaire du SRG entre les grands centres urbains et d'autres régions du Canada soulève d'intéressantes questions de recherche concernant la pauvreté dans les grands centres urbains. Il serait pertinent de se pencher sur cette question.

³¹ Il est important de noter que plusieurs des sous-groupes de bénéficiaires de la prestation complémentaire du SRG présentés étaient composés des mêmes personnes (p. ex., les aînés plus âgées sont souvent des aînés vivant seuls et des femmes).

Tableau 3 — Prestation complémentaire et revenu des bénéficiaires de la prestation complémentaire du Supplément de revenu garanti en 2014

	Tous	État matrimonial		Genre		Âge			Grandes villes	
		Personne vivant seule	Personne mariée	Femme	Homme	60-64	65-84	Plus de 85 ans	oui	non
Prestation complémentaire moyenne (\$)	430	481	332	446	399	348	426	462	462	407
Distribution des montants de la prestation complémentaire (%)										
0 à 200 \$	17,3	14,6	22,5	16,3	19,3	21,6	17,4	16,2	11,4	21,4
201 à 400 \$	17,9	16,3	21,2	16,9	19,9	25,2	18,4	14,2	13,9	20,8
401 \$ et plus	64,7	69,1	56,4	66,8	60,9	53,2	64,2	69,6	74,7	57,8
Revenu familial moyen (\$)	21 287	17 454	28 563	20 376	22 963	25 778	21 579	19 015	21 380	21 220
- Prestations de SV	17 076	14 174	22 585	16 459	18 211	19 086	17 273	15 746	17 933	16 483
- Autre revenu	4 211	3 281	5 977	3 917	4 753	6 692	4 306	3 269	3 447	4 737
Distribution du revenu familial provenant d'autres sources que les prestations de la SV (%)										
0 à 2 999 \$	54,2	61,8	39,7	57,3	48,6	38,3	53,2	62,0	63,9	47,5
3 000 à 5 999 \$	27,0	27,3	26,5	26,3	28,4	26,4	27,3	26,1	21,8	30,7
6 000 à 8 999 \$	10,6	5,3	20,5	9,1	13,3	17,2	11,1	6,6	7,8	12,5
9 000 \$ et plus	8,2	5,5	13,4	7,4	9,7	18,1	8,4	5,4	6,5	9,3
% de la population de 65 ans et plus touchant la prestation complémentaire	11,9	19,2	6,7	13,9	9,4	S.O.	11,4	14,8	16,7	9,9
% de bénéficiaires de la prestation complémentaire	100,0	65,5	34,5	64,8	35,2	3,4	79,7	16,9	41,0	59,0

Source : Échantillon de 10 % des fichiers d'impôt T1 de l'Agence du revenu du Canada (69 329 bénéficiaires de la prestation complémentaire en 2014). Les couples mariés comprennent les couples en union de fait. Les grandes villes comprennent Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto, Ottawa et Montréal.

5. Coûts administratifs de la Sécurité de la vieillesse

Cette section présente les coûts administratifs de la SV pour les exercices financiers de 2007-2008 à 2016-2017. Elle examine en particulier la question d'évaluation suivante :

- Quelles sont les dépenses administratives du Ministère, et de quelle façon ont-elles changé au fil du temps, plus particulièrement à la lumière des changements apportés à la prestation de services?

5.1 Coûts de programme et coûts administratifs du programme de la Sécurité de la vieillesse

Le montant global des prestations du programme de la SV versées chaque année est passé de 33 milliards de dollars en 2007-2008 à 50 milliards de dollars en 2016-2017, ce qui représente une augmentation de 51 %³². Le vieillissement de la population a entraîné une augmentation du nombre de bénéficiaires de la SV et, en conséquence, une augmentation du volume de transactions au fil du temps³³. Au cours de la même période, les coûts administratifs du programme de la SV (excluant les coûts relatifs aux services internes) sont passés de 118 millions de dollars en 2007-2008 à 177 millions de dollars en 2016-2017, ce qui représente une augmentation de 50 % (voir les tableaux 4a et 4b), affichant ainsi un taux de croissance similaire à celui du montant global des prestations de la SV versées³⁴. Les coûts administratifs ont augmenté en moyenne de 4,6 % par année au cours de cette période.

**Tableau 4a — Coûts administratifs de la Sécurité de la vieillesse
(excluant les coûts des services internes)
2007-2008 à 2013-2014**

	Prestations de la SV versées (en millions de dollars)	Dossiers de la SV traités (transactions)*	Coûts administratifs excluant les services internes (en millions de dollars)	Nombre de bénéficiaires de la SV
2007-2008	32 900	n.d.	118	4 483 946
2008-2009	34 300	n.d.	120	4 601 217
2009-2010	35 600	n.d.	121	4 725 315
2010-2011	36 700	n.d.	n.d.	4 856 807
2011-2012	39 200	6 004 054	135	5 014 360
2012-2013	41 500	6 296 282	130	5 213 719
2013-2014	43 200	6 721 353	130	5 389 861

Sources : Les données relatives aux coûts administratifs excluant les services internes (selon la définition figurant dans l'inventaire du programme; voir la page précédente) proviennent d'EDSC. Les données relatives au nombre de dossiers de la SV traités (transactions) proviennent des données administratives de la SV (base de données des rapports de la SV). Les données relatives au nombre de bénéficiaires de la SV sont des moyennes mensuelles de EDSC (2016d et 2017e).

*Les dossiers traités (transactions) englobent toutes les demandes, les renouvellements annuels des prestations et les prestations révisées (incluant les transactions automatisées).

Les services internes qui sont exclus des estimations des coûts administratifs comprennent les activités et les ressources qu'administre le Ministère pour soutenir les programmes et les fonctions opérationnelles de l'organisation. Ceux-ci comprennent les finances, la technologie de l'information, les ressources

³² Il est important de noter que ces montants correspondent aux paiements de la SV avant le remboursement de l'impôt de récupération de la SV.

³³ La pension de la SV a également augmenté de 15 % au cours de cette période (passant de 502,31 \$ en janvier 2008 à 578,53 \$ en janvier 2017), ce qui reflète l'indexation des prestations en fonction de l'inflation.

³⁴ Le Bureau de l'actuaire en chef (2017) a publié les estimations des coûts administratifs de la SV (par année civile plutôt que par exercice financier) <http://www.osfi-bsif.gc.ca/Fra/Docs/oas14.pdf>.

humaines, les communications, les services juridiques, la recherche, la vérification et l'évaluation ainsi que les locaux. Les coûts administratifs de la SV relatifs aux services internes étaient d'environ 76 millions de dollars en 2016-2017³⁵.

Au cours des dix dernières années, la qualité des données relatives aux coûts administratifs s'est améliorée grâce aux améliorations apportées à la méthode d'établissement des coûts. Ces changements, au fil du temps, rendent parfois les comparaisons d'une année sur l'autre difficiles à interpréter. En 2014-2015, EDSC a mis en œuvre un nouveau système financier (SAP) offrant des fonctions additionnelles qui ont permis d'améliorer l'exactitude des données relatives aux coûts par programme. Par exemple, la structure de codage financier a été modifiée pour permettre de consigner les coûts correspondant à chaque programme figurant dans l'inventaire des programmes d'EDSC (sous-programme de l'Architecture des activités de programme). Cela a été rendu possible principalement grâce à deux caractéristiques de SAP : l'outil d'affectation des coûts salariaux ainsi que la fonction de feuille de temps pour les employés participant à des activités dans le cadre de plusieurs programmes. Ces deux fonctions ont permis de suivre les données relatives aux coûts de façon plus approfondie et plus exacte.

**Tableau 4b — Coûts administratifs de la Sécurité de la vieillesse
(excluant les coûts de services internes)
2014-2015 à 2016-2017***

	Prestations de la SV versées (en millions de dollars)	Dossiers de la SV traités (transactions)	Coûts administratifs excluant les services internes (en millions de dollars)	Nombre de bénéficiaires de la SV
2014-2015	45 600	7 070 117	156	5 557 384
2015-2016	47 000	6 961 221	160	5 711 948
2016-2017	49 700	7 078 663	177	5 876 307

Source : Voir les notes précédentes.

*En 2014-2015, EDSC a mis en œuvre un nouveau système financier qui a permis d'améliorer l'exactitude des données relatives aux coûts par programme.

En outre, les comparaisons des coûts administratifs des trois dernières années doivent tenir compte des investissements effectués dans la transformation de la prestation des services du programme de la SV, notamment la Stratégie d'amélioration des services de la SV, à savoir 14 millions de dollars en 2016-2017, 6 millions de dollars en 2015-2016 et 1 million de dollars en 2014-2015³⁶. La Stratégie d'amélioration des services de la SV vise à moderniser la façon dont les services sont offerts. Par exemple, en 2016-2017,

³⁵ Ces coûts liés aux services internes comprennent des coûts de 23 millions de dollars pour l'administration des locaux et le loyer. Il est difficile d'estimer le volume de services internes utilisés par chaque programme du Ministère. Le Rapport ministériel sur le rendement d'EDSC de 2015-2016 indique que les coûts des services internes se sont élevés à 900 millions de dollars au cours de cette année.

³⁶ En 2014-2015, des activités de planification ont eu lieu relativement à la Stratégie d'amélioration des services de la SV.

45 % des nouveaux bénéficiaires de la SV ont été inscrits au moyen de l'inscription automatique, ce qui signifie que le processus de demande était complètement automatisé.

En termes de contexte, les tableaux 4a et 4b ci-dessus, montrent l'augmentation du nombre de bénéficiaires de la SV au cours de la période et l'augmentation du nombre de dossiers de la SV traités (transactions), qui comprennent les demandes, les renouvellements annuels des prestations et les prestations révisées. En 2016-2017, les coûts administratifs représentaient 0,35 % de toutes les dépenses du programme, ou environ 30 \$ par bénéficiaire.

Dans un contexte de vieillissement de la population, la variation d'année en année des coûts administratifs offre une perspective globale. Parallèlement, cette conjoncture rend difficile la définition du lien précis entre les changements apportés à la prestation de services et les coûts. La demande créée par l'augmentation du nombre de bénéficiaires (et des transactions connexes, qui peuvent être nombreuses) a une incidence importante sur les ressources requises pour servir ces clients. La gestion de cette charge de travail accrue a nécessité l'allocation de fonds supplémentaires par le Ministère, notamment grâce à des réaffectations. De plus, des fonds additionnels ont été reçus relativement à cette augmentation de la charge de travail : 5,7 millions de dollars en 2012-2013, 7,4 millions de dollars en 2013-2014, 9,3 millions de dollars en 2014-2015 et 18,7 millions de dollars en 2015-2016. Ce financement additionnel a permis de gérer l'augmentation du nombre d'activités de traitement.

De manière générale, un cadre opérationnel nécessite la prise en compte de facteurs multiples dans l'analyse des coûts. Deux de ces facteurs s'avèrent essentiels, à savoir : 1) les facteurs fonctionnels (directs et indirects) et 2) les facteurs changeants (c.-à-d. fixes et variables). L'une des constatations importantes de cette évaluation est que l'insuffisance de données financières disponibles dans cet environnement dynamique (p. ex., volumes changeants, nouvelles initiatives, etc.) limite la compréhension du lien qui existe entre les changements à la prestation de services et les coûts connexes. Une évaluation ultérieure de la Stratégie d'amélioration des services de la SV, y compris de l'inscription automatique, permettra d'examiner cette initiative de façon plus approfondie.

5.2 Comparaison des coûts administratifs avec d'autres programmes

Une autre façon d'évaluer les coûts administratifs consiste à les comparer à ceux de programmes semblables. Il faut toutefois interpréter avec prudence les résultats des comparaisons directes de coûts administratifs entre les programmes, puisque chaque programme a des caractéristiques particulières, qui ont une incidence sur l'intensité du travail requis, et verse des montants de

prestations différents. Par exemple, le programme de la SV verse des paiements aux aînés admissibles une fois par mois.

Une comparaison naturelle est avec le Régime de pensions du Canada (RPC), notamment parce qu'il s'agit d'un autre programme de pension géré par EDSC et offert aux Canadiens par l'entremise de Service Canada. La dernière évaluation du RPC a montré que la part des coûts administratifs d'EDSC s'élevait à 66 \$ par bénéficiaire en 2014-2015³⁷. Ce coût est plus élevé que celui du programme de la SV; toutefois, la complexité des deux programmes est différente et les coûts administratifs de la SV ne comprennent pas les services internes³⁸. De plus, si l'on examine les coûts administratifs par 100 \$ de prestations versées, les coûts administratifs de la SV sont aussi moins élevés³⁹.

6. L'évaluation de la qualité de la prestation des services de la Sécurité de la vieillesse au Ministère

Cette section examine l'évaluation des changements dans la qualité de la prestation des services du programme de la SV au Ministère. La question d'évaluation suivante est examinée :

- Dans quelle mesure le Ministère est-il prêt à évaluer les changements observés dans la qualité des services depuis 2005 (p. ex., en ce qui a trait à l'accessibilité, à l'exactitude et à la ponctualité) à la lumière des changements apportés à la prestation de services?

Cette section présente les différents indicateurs de la qualité de la prestation des services du programme de la SV, décrit les forces et les faiblesses des indicateurs utilisés et présente des suggestions visant à améliorer les indicateurs, lorsque pertinent.

6.1 Les différents aspects de la prestation des services du programme de la Sécurité de la vieillesse

Service Canada, qui fait partie d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et qui a été inauguré en septembre 2005, a la responsabilité de la prestation de service pour de nombreux programmes du Ministère, notamment le programme de la SV. Plus précisément, il est possible d'obtenir de

³⁷ EDSC (2017b) <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/evaluations/2016-sommative-rpc-prestations-retraite-survivant.html>.

Il est important de noter que d'autres organismes gouvernementaux doivent également assumer certains coûts administratifs liés au RPC. C'est notamment le cas de l'Agence du revenu du Canada (qui recueille les cotisations au RPC) et de l'Office d'investissement du RPC (qui investit les cotisations au RPC).

³⁸ L'évaluation a permis d'estimer que les coûts administratifs de la SV, y compris les coûts des services internes, s'élèveraient à environ 39 \$ par bénéficiaire en 2014-2015, ce qui est toujours bien inférieur aux coûts du RPC.

³⁹ EDSC (2017b).

l'information et les services offerts dans le cadre du programme de la SV via trois principaux modes de prestation de services:

- 1) les points de service en personne de Service Canada;
- 2) le service téléphonique d'information générale (1 800 O-Canada) et le centre d'appels spécialisés pour les questions relatives au RPC et à la SV (1-800-277-9914 et 1-800-277-9915);
- 3) le site Internet du gouvernement du Canada, qui comprend Mon dossier Service Canada⁴⁰.

Service Canada offre une vaste gamme de services dans le cadre du programme de la SV, fournissant notamment de l'information générale, traitant des demandes et des paiements et procédant à la révision des prestations. La qualité des services inclut donc l'accessibilité, la ponctualité, l'exactitude et la satisfaction de la clientèle.

L'accessibilité vise à s'assurer que les Canadiens ont obtenu les services dont ils avaient besoin, et qu'il a été facile de les obtenir. L'exactitude renvoie à la justesse des renseignements personnels, des montants de prestations, des périodes de prestations ou d'autres facteurs qui sont estimés au moyen des processus et des systèmes gouvernementaux. L'évaluation de la ponctualité consiste à établir si le service a été offert au moment opportun, en tenant compte du temps requis pour le traitement de la demande et le versement du paiement. Enfin, la satisfaction de la clientèle se rapporte à l'expérience que vivent les Canadiens lorsqu'ils tentent d'obtenir les services dont ils ont besoin et à la satisfaction de leurs besoins et de leurs attentes.

6.2 Indicateurs de la qualité de la prestation des services de la Sécurité de la vieillesse

Au cours des dernières années, Service Canada a apporté de nombreux changements à la façon dont les prestations et les services de la SV sont offerts. Plus particulièrement, ces changements comprennent l'entrée en vigueur de l'inscription automatique des aînés admissibles à la pension de la SV⁴¹, des modifications au système de réponse vocale interactive dans les centres d'appels spécialisés du RPC et de la SV ainsi que les efforts visant à élargir la gamme de services offerts en ligne et à simplifier la navigation sur le site Internet de Service Canada.

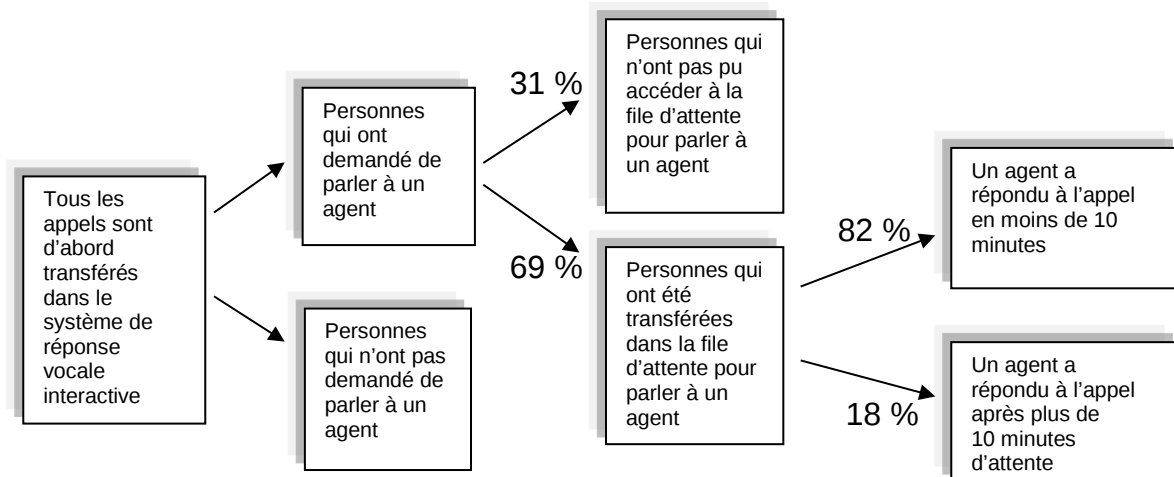
⁴⁰ Dans Mon dossier Service Canada, les clients de la SV qui résident au Canada peuvent mettre à jour leurs renseignements personnels (adresse, numéro de téléphone), s'inscrire au dépôt direct, modifier leurs renseignements bancaires et consulter et imprimer leurs feuillets de renseignements fiscaux de la SV.

⁴¹ Les critères d'admissibilité à l'inscription automatique sont les suivants : être âgé de 64 ans, entretenir des liens avec le RPC ou le RRQ depuis 40 ans ou plus (avoir fait des cotisations, avoir reçu des prestations d'invalidité ou compter des années consacrées à l'éducation des enfants au titre du programme), recevoir ou avoir reçu l'approbation pour recevoir des prestations du RPC ou du RRQ et avoir une adresse au Canada.

Par ailleurs, depuis 2006, la gamme d'indicateurs de la qualité de la prestation de services faisant l'objet d'un suivi de la part de Service Canada s'est élargie et a permis de comparer les résultats actuels avec les objectifs de service prévus. Ces indicateurs sont principalement axés sur les services offerts en personne ou par téléphone ainsi que sur le traitement et les procédures de paiement.

Les principaux indicateurs de la qualité de la prestation de services pour 2016-2017 montrent que 81 % des clients de Service Canada qui ont reçu des services en personne relativement à l'un des programmes ont été servis en moins de 25 minutes (y compris les clients de la SV), 82 % des appels spécialisés ont été pris en charge par un agent du RCP ou de la SV en moins de 10 minutes (chez les personnes qui ont eu accès à la file d'attente pour parler à un agent) et 87 % des prestations de la pension de la SV ont été versées au cours du premier mois d'admissibilité. Cependant, seulement 69 % des appels des personnes qui tentaient de joindre un agent ont pu être transférés dans la file d'attente pour que la personne puisse parler à un agent des centres d'appels spécialisés du RPC et de la SV (voir la figure 7). De plus, même si le taux d'exactitude des prestations de la SV s'élève à 99 %, seulement 68 % des demandes de prestations de la SV qui ont été traitées l'ont été conformément à toutes les politiques et procédures. Pour évaluer l'exactitude des paiements, il faut examiner si le montant des prestations est correct, et pour évaluer l'exactitude du traitement, il faut déterminer si toutes les politiques et les procédures ont été suivies à la lettre⁴².

Figure 7 — Schéma des appels faits aux centres d'appels spécialisés du Régime de pensions du Canada/de la Sécurité de la vieillesse (2016-2017)



Source : Données provenant de la Fiche d'évaluation nationale de Service Canada

⁴² Le taux d'exactitude du traitement correspond au pourcentage de demandes pour lesquelles toutes les politiques et procédures ont été suivies à la lettre. Il est important de noter que de nombreuses erreurs de traitement n'ont aucun effet négatif sur le client (source : EDSC [2016h]).

Tableau 5 – Indicateurs de la qualité de la prestation de services pour le programme de la SV (2016-2017, sauf indication contraire)

	Indicateurs propres au programme de la SV		Indicateurs relatifs à tous les programmes offerts par Service Canada (incl. la SV)
	Information et aide	Demandes et paiements	
Accessibilité	- 69 % des appels des personnes qui tentaient de joindre un agent spécialisés du RPC et de la SV ont eu accès à la file d'attente pour pouvoir parler à un agent	- 45 % des nouveaux bénéficiaires de la pension de la SV ont été inscrits automatiquement	96 % des Canadiens vivent à moins de 50 km d'un point de service de Service Canada
Ponctualité	- 82 % des appels spécialisés ont été pris en moins de 10 minutes dans les centres d'appels spécialisés du RPC/de la SV (chez les personnes qui ont eu accès à la file d'attente pour parler à un agent) - 89 % des appels spécialisés reçus par les agents des centres d'appels spécialisés du RPC/de la SV ont été réglés avec succès au premier point de contact	- 87 % des nouveaux bénéficiaires de la pension de la SV ont reçu leur premier versement au cours du premier mois d'admissibilité ou suivant la demande ¹ (61 % des demandeurs du SRG) - les demandes de prestations de la SV sont reçues six mois avant la date d'admissibilité en moyenne (les demandes de SRG sont reçues un mois après la date d'admissibilité en moyenne)	- 81 % des clients qui ont reçu des services en personne ont été servis en moins de 25 minutes (pour tous les programmes offerts par Service Canada, incl. la SV) - 82 % des appels au 1 800 O-Canada ont été pris par un agent en moins de 18 secondes (pour tous les programmes offerts par Service Canada, incl. la SV)
Exactitude		- Le taux d'exactitude des paiements des prestations de la SV s'est établi à 99 % (99 % pour la pension de la SV, 96 % pour le SRG, 93 % pour les Allocations) en 2015-2016 - 68 % des demandes de prestations de la SV sont traitées avec exactitude (conformément à toutes les politiques et procédures) ²	
Satisfaction de la clientèle	79 % des clients de la SV étaient satisfaits du service en 2010 (la dernière année où un sondage a été réalisé)		
Portée		98 % de la population admissible à la pension de la SV reçoit des prestations de la SV (85 % pour le SRG et 74 % pour les Allocations) ³	

¹ Pour cet indicateur, s'il s'agit d'une demande tardive, le paiement doit être traité au cours du mois suivant la réception de la demande pour qu'il soit considéré qu'il a été versé à temps.

² L'indicateur correspond à une moyenne mobile sur 12 mois des dossiers examinés entre février 2016 et janvier 2017.

³ Les taux de participation pour la pension de la SV et le SRG sont parmi les gens qui ont produit une déclaration de revenus en 2013. Pour les Allocations, le taux de participation est pour l'année 2010.

Sources : Fiche d'évaluation nationale de Service Canada pour les données relatives aux Canadiens vivant à moins de 50 km d'un point de service de Service Canada, aux clients qui ont été servis en moins de 25 minutes en personne, aux appels au 1 800 O-Canada auxquels un agent a répondu en moins de 18 secondes, aux appels spécialisés auxquels un agent a répondu en moins de 10 minutes, aux appels spécialisés qui ont été transférés dans la file d'attente et à l'inscription automatique. Rapport de vérification de l'exactitude des paiements pour 2015-2016 pour les données sur l'exactitude des paiements. Fiche de rendement de 2016-2017 de la Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services pour les données sur les appels spécialisés réglés au premier point de contact. Résultats mensuels de la vérification de l'exactitude du traitement et de la vérification de l'exactitude des paiements de l'assurance-emploi, de la SV et du RPC de mars 2017 pour les données sur l'exactitude du traitement. Données administratives du cube de données de la SV pour le moment de la présentation des demandes de prestations de la SV et le pourcentage payé au cours du premier mois d'admissibilité. Résultats de l'enquête sur Phénix (2011a) pour les données sur la satisfaction de la clientèle. Banque de données administratives longitudinales pour le taux de participation de la SV et du SRG – EDSC (2016e). Enquête nationale auprès des ménages pour le taux de participation aux Allocations – EDSC (2016b).

Le tableau 5 présente la liste des indicateurs et des sources de la qualité de la prestation de services qui s'appliquent au programme de la SV. Il est important de noter qu'en 2010, un sondage sur la satisfaction de la clientèle a révélé que 79 % des clients de la SV étaient satisfaits du service. Cependant, aucun sondage sur la satisfaction de la clientèle de la SV n'a été réalisé depuis, ce qui indique une lacune à cet égard.

Il est également important de noter que le nombre mensuel moyen de prestataires de la SV est passé de 4,2 millions en 2004-2005 à 5,9 millions en 2016-2017, ce qui se traduit sans doute par une augmentation de la demande de services de la SV. À l'avenir, les services demandés dans le cadre du programme de la SV continueront d'augmenter en raison du vieillissement de la population et du nombre croissant de bénéficiaires de la SV.

En plus des indicateurs de la qualité de la prestation de services susmentionnés, il existe des indicateurs du *volume* de services offerts dans le cadre du programme de la SV :

- En 2014-2015, 700 000 requêtes relatives à la SV ont été faites en personne et avaient une durée moyenne de 17 minutes (22 % visaient l'obtention de renseignements supplémentaires, 33 % visaient l'obtention de soutien pour faire une demande et 45 % visaient l'obtention d'un suivi pour une demande⁴³.
- En 2014-2015, 300 000 requêtes ont été faites par téléphone au 1 800 O-Canada au sujet du RPC/de la SV⁴⁴.
- En 2016-2017, 2,8 millions d'appels ont été faits aux centres d'appels spécialisés du RPC/de la SV et ont été traités par un agent, et 3 millions d'appels ont été réglés par le système de réponse vocale interactive⁴⁵.
- Il y a eu de 1,5 à 1,6 million de consultations uniques de la page Internet de la SV en 2015-2016⁴⁶.
- 800 000 demandes de prestations de la SV ont été traitées en 2016-2017⁴⁷.
- La majorité des dossiers des 6 millions de clients de la SV sont revus chaque année pour mettre à jour les montants des paiements⁴⁸.
- 71 millions de paiements ont été versés aux clients⁴⁹ en 2016-2017 (pour un total de 50 milliards de dollars en paiements⁵⁰).

⁴³ Source : Données administratives de la base de données Atome de Service Canada.

⁴⁴ Source : Données administratives de la base de données Atome de Service Canada.

⁴⁵ Source : Fiche d'évaluation nationale de Service Canada.

⁴⁶ Chiffres fondés sur 130 000 consultations uniques en mars 2015 de la page d'index Internet de la SV (Google Analytics de Service Canada). La page d'index est la page Internet la plus générale du programme, qui affiche les liens vers les autres pages consacrées au programme de la SV.

⁴⁷ Source : Tableau de bord national sur le rendement de Service Canada (2017).

⁴⁸ Comprend les bénéficiaires du SRG dont les prestations sont, pour la plupart, renouvelées automatiquement par le Ministère si leur déclaration de revenus est présentée à temps.

⁴⁹ Source : Tableau de bord national sur le rendement de Service Canada (2017).

⁵⁰ Source : EDSC (2017e). Il est important de noter que ce montant correspond aux paiements de la SV avant le remboursement de l'impôt de récupération de la SV.

Enfin, Service Canada reçoit et examine les commentaires formulés par les clients au sujet de la qualité des services par l'entremise de son Bureau de la satisfaction des clients⁵¹. Ce bureau publie un rapport semestriel qui analyse les commentaires reçus des clients et qui comprend des suggestions de clients visant à améliorer la prestation des services⁵².

6.3 Forces et faiblesses des indicateurs de la qualité de la prestation de services

De nombreux indicateurs pertinents de la qualité de la prestation de services font l'objet d'une surveillance de la part d'EDSC, notamment l'accès aux agents de Service Canada, le délai de réception des prestations, l'exactitude des paiements et les taux de participation au programme. Le défi principal réside dans les indicateurs de la satisfaction de la clientèle, le dernier sondage à cet égard ayant été réalisé en 2010.

Les améliorations récentes apportées à la prestation de services comprennent l'entrée en vigueur de l'inscription automatique à la pension de la SV, les efforts déployés aux fins de l'élargissement de la gamme de services offerts en ligne⁵³ ainsi que les changements apportés au système de réponse vocale interactive des centres d'appels spécialisés. Par exemple, en 2016-2017, environ 45 % des nouveaux bénéficiaires de la pension de la SV n'ont pas eu besoin de présenter de demande pour recevoir leur pension grâce à l'inscription automatique. Cependant, on ne sait pas dans quelle mesure cela a permis d'augmenter la satisfaction des clients⁵⁴.

Comme les indicateurs de la qualité de la prestation de services existants n'indiquent pas d'améliorations claires sur le plan de la prestation des services, on peut également déduire qu'ils ne rendent pas totalement compte des répercussions associées aux types de changements qui ont récemment été apportés à la prestation des services de la SV. Par exemple, le pourcentage de prestations de la SV versées au cours du premier mois d'admissibilité est demeuré le même – soit environ 90 % – de 2005-2006 à 2016-2017, soit avant et après l'instauration de l'inscription automatique. Par contre, grâce à l'inscription

⁵¹ EDSC (2015b).

⁵² Service Canada (2015b).

⁵³ Les clients de la SV peuvent maintenant utiliser Internet pour consulter les renseignements sur les paiements, mettre à jour leurs renseignements personnels (adresse, numéro de téléphone), s'inscrire au dépôt direct et modifier leurs renseignements bancaires.

⁵⁴ Il est important de noter que le Ministère incite également les gens à présenter une demande de prestations de la SV, si on ne leur a pas offert l'inscription automatique, en leur envoyant une lettre (et un formulaire de demande de la SV) au cours de l'année où ils atteignent 64 ans. Toutefois, comme il est indiqué dans l'*Évaluation des mesures de participation et de sensibilisation au Supplément de revenu garanti* (2010), certaines personnes font face à des obstacles précis (p. ex., un manque de connaissance et de compréhension du programme, des obstacles relatifs à la langue, la difficulté à produire les documents requis ou à remplir les formulaires) qui font en sorte qu'elles ont de la difficulté à présenter une demande pour obtenir les prestations de la SV auxquelles elles sont pourtant admissibles.

automatique, le seuil de 90 % a été atteint sans que les clients aient à fournir autant d'effort (moins de documents à remplir et à fournir).

En outre, bien que l'ensemble actuel d'indicateurs de la qualité de la prestation de services donne une bonne indication de la qualité des services, il reflète la perspective d'un fournisseur à l'égard de la qualité de la prestation de services. Ainsi, il faudrait continuer d'utiliser des approches complémentaires qualitatives et quantitatives pour évaluer l'expérience et la satisfaction des aînés à l'égard de la prestation des services de la SV. Par exemple, un sondage sur la satisfaction de la clientèle a été réalisé au nom de Service Canada en 2006, en 2008 et en 2010; on questionnait les clients sur leur satisfaction à l'égard de Service Canada en général, et plus particulièrement sur la prestation des services de la SV/du SRG. Cependant, depuis 2010, le sondage n'est plus réalisé.

Si l'on disposait de plus d'information sur l'expérience et la satisfaction des clients, il serait possible de voir à ce que les efforts en matière de prestation de services correspondent mieux aux préférences et aux besoins de groupes précis de la population canadienne, tout en se rappelant que certains groupes (p. ex., les immigrants, les Autochtones et les aînés qui sont sans-abri ou qui risquent de le devenir) peuvent se heurter à des difficultés particulières lorsqu'ils tentent d'accéder aux services du programme de la SV. Cela fait écho à une recommandation récente du Comité d'examen de la qualité des services de l'assurance-emploi au sujet de la prestation de services dans le cadre d'un autre programme important, à savoir qu'on « *recommande à Service Canada d'adopter une approche axée sur les citoyens en matière de prestation de services; plus particulièrement, une approche qui comprend des stratégies efficaces visant à obtenir la rétroaction des citoyens afin de comprendre leurs besoins et leurs priorités et ainsi permettre l'amélioration continue de la prestation des services. Cette approche devrait mesurer la satisfaction des citoyens tout en établissant des cibles afin d'évaluer son succès*⁵⁵. »

Finalement, il serait possible de renforcer l'ensemble actuel d'indicateurs de la prestation de services par d'autres moyens. On a observé que, pour les indicateurs qui fournissent des résultats selon le type de prestations (pension de la SV, SRG, Allocations), les résultats indiquent constamment des niveaux de rendement plus faibles pour le SRG et les Allocations. Il semble donc que, pour l'ensemble des indicateurs, il pourrait être préférable d'afficher les résultats selon le type de prestations. De plus, malgré « l'étendue » des renseignements recueillis concernant ces indicateurs, la plupart de ceux-ci sont présentés sous la forme d'une seule statistique sommaire. Par exemple, les données recueillies aux fins de l'établissement du pourcentage d'appels spécialisés auxquels un agent du RPC/de la SV a répondu après moins de 10 minutes d'attente pourraient également servir à définir des indicateurs complémentaires, notamment en ce qui a trait à la distribution des appels pris avec différents délais (p. ex., le nombre/le pourcentage d'appels pris après moins de 3 minutes

⁵⁵ EDSC (2017c), p.11.

d'attente, 5 minutes, 10 minutes et après plus de 10 minutes d'attente)⁵⁶. Enfin, les indicateurs combinés pour les programmes du RPC et de la SV pourraient être répartis par programme⁵⁷.

Bien que de nombreux indicateurs pertinents de la qualité de la prestation de services fassent l'objet d'une surveillance par EDSC, des indicateurs complémentaires fondés sur les données recueillies pourraient permettre une évaluation plus significative des changements récemment apportés à la prestation de services (p. ex., la satisfaction de la clientèle à l'égard des différents modes de prestation). L'analyse ci-dessus a offert quelques suggestions et observations concernant les façons d'améliorer la liste d'indicateurs de la prestation des services de la SV qui font l'objet d'une surveillance par le Ministère.

⁵⁶ Le désavantage d'utiliser divers intervalles de temps (p. ex., appels pris après moins de 5 minutes d'attente, moins de 10 minutes, etc.) dans les rapports sur les appels traités est que ceux-ci pourraient détourner l'attention de l'objectif établi pour la norme de service. Il est important de noter que l'on réévalue la norme de service de façon régulière pour veiller à ce qu'elle soit établie au bon niveau, notamment en examinant le temps d'attente moyen des appels de façon régulière.

⁵⁷ La façon dont les centres d'appels spécialisés du RPC/de la SV sont actuellement configurés pourrait empêcher de séparer facilement les indicateurs par programme.

7. Conclusions et recommandations

Dans l'ensemble, de nombreux facteurs ont contribué à l'augmentation du taux d'emploi des aînés et des personnes approchant l'âge de la retraite, incluant les bénéficiaires de la SV, notamment la croissance dans le secteur des services, les progrès technologiques et l'amélioration de la santé. Parmi les nombreux facteurs qui ont contribué à cette tendance, les résultats empiriques suggèrent que l'augmentation de l'exemption des revenus d'emploi du SRG en 2008 a permis d'augmenter légèrement le taux d'emploi chez les bénéficiaires des Allocations et d'augmenter le revenu d'emploi moyen des bénéficiaires du SRG et des Allocations occupant un emploi.

La prestation complémentaire du SRG a été versée à plusieurs groupes d'aînés vulnérables, à l'instar d'autres prestations de la SV. Pour le bénéficiaire moyen de la prestation complémentaire, la prestation complémentaire était équivalente à 10 % des autres sources de revenus et représentait 4 % des prestations de la SV.

En raison du vieillissement de la population et du nombre croissant de bénéficiaires de la SV, les coûts administratifs du programme de la SV sont passés de 118 millions de dollars en 2007-2008 à 177 millions de dollars en 2016-2017. Les coûts administratifs représentaient environ 0,4 % des coûts du programme au cours de cette période.

Enfin, plusieurs des indicateurs les plus pertinents de la qualité de la prestation de services font l'objet d'une surveillance étroite par EDSC, notamment l'accès aux agents de Service Canada, le délai de réception des prestations, les taux de participation au programme et l'exactitude des paiements. Cependant, comme le sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé au nom de Service Canada n'est plus réalisé depuis 2010, on ne dispose plus de renseignements à jour sur cette question.

7.1 Recommandations

1. Envisager d'assurer un suivi régulier de la satisfaction des clients à l'égard de la prestation des services de la SV, notamment de surveiller la satisfaction des clients en ce qui concerne les différents modes de prestation de services.

Annexe 1 – Questions d'évaluation

Question d'évaluation	Section du présent rapport	Documents sources
Phase 1 de l'évaluation de la SV (rapport actuel)		
1. Quels facteurs peuvent expliquer les changements qui sont survenus dans la participation au marché du travail des aînés en général et, plus précisément, des bénéficiaires de la SV et du SRG?	3	ARC1
2. Quel effet a eu l'instauration de la prestation complémentaire du SRG sur le revenu des aînés? Comment les différents groupes vulnérables d'aînés ont-ils été affectés (p. ex., les aînés vivant dans des centres urbains)?	4	ARC1
3. Quelles sont les dépenses administratives du Ministère, et de quelle façon ont-elles changé au fil du temps, plus particulièrement à la lumière des changements apportés à la prestation de services?	5	Tableaux internes d'EDSC
4. Dans quelle mesure le Ministère est-il prêt à évaluer les changements observés dans la qualité des services depuis 2005 (p. ex., en ce qui a trait à l'accessibilité, à l'exactitude et à la ponctualité), à la lumière des changements apportés à la prestation de services?	6	ED
Phase 2 de l'évaluation de la SV (rapport futur)		
5. Les Allocations continuent-elles de répondre à un besoin? Qui sont les bénéficiaires des Allocations, et comment leur profil a-t-il évolué au fil du temps?	S.O.	ENM, ARC2
6. Dans quelle mesure EDSC est-il prêt à surveiller et à évaluer les caractéristiques et profils types des aînés qui choisissent de reporter leur pension de la SV?	S.O.	DA
Documents sources (rapports techniques) DA = analyse des données administratives de la SV (prévue pour 2017-2018) ARC1 = Première analyse des données du T1 de l'Agence du revenu du Canada (participation des aînés au marché du travail, revenu des aînés et prestation complémentaire au SRG) ARC2 = Deuxième analyse des données du T1 de l'Agence du revenu du Canada (Allocations – prévue pour 2017-2018) ED = Examen de la documentation portant sur la prestation de services ENM = Analyse de l'Enquête nationale auprès des ménages		

Annexe 2 – Sommaire des études réalisées pour l'évaluation

EDSC (2017a), « Seniors' Labour Force Participation, Income and the GIS Top-up» (en anglais seulement)

Ce rapport utilise les données du T1 de l'Agence du revenu du Canada. L'étude visait à examiner les changements survenus dans la participation au marché du travail des aînés et des participants au programme de la SV et d'examiner l'incidence de l'instauration de la prestation complémentaire du SRG sur les différents groupes d'aînés vulnérables. Le rapport utilise également un cadre de régression fondé sur la méthode de différence-en-différence pour analyser l'impact de l'augmentation de l'exemption des revenus d'emploi du SRG introduite en 2008.

EDSC (2016a), « Document Review of Service Delivery of Old Age Security Program» (en anglais seulement)

L'objectif de ce rapport était de déterminer dans quelle mesure le Ministère est prêt à évaluer les changements observés dans la qualité des services depuis 2005 (p. ex., en ce qui a trait à l'accessibilité, à l'exactitude et à la ponctualité) à la lumière des changements apportés à la prestation de services. L'étude présente donc d'abord un résumé des récents rapports/audits des services offerts par Service Canada portant sur le programme de la SV. Elle donne ensuite un aperçu des principaux changements mis en œuvre par Service Canada à la suite de ces rapports/audits et identifie les indicateurs de rendement clés en matière de prestation de services en mettant l'accent sur les dernières tendances.

EDSC (2016b), « Participation in the Old Age Security Program – National Household Survey» (en anglais seulement)

Ce rapport utilise les données provenant de l'Enquête nationale auprès des ménages pour examiner la participation au programme de la SV, les taux de participation parmi les différents sous-groupes de la population, et le profil financier des bénéficiaires des Allocations. Les résultats présentés servent de contexte pour l'évaluation du programme de la SV en plus d'inclure des conclusions portant sur la façon dont les Allocations continuent de répondre à un besoin et décrivant les bénéficiaires des Allocations. De plus, certains résultats de cette étude contribueront également à l'évaluation de la participation au SRG, en particulier les résultats relatifs aux taux de participation de la pension de la SV et du SRG. En ce qui concerne la participation aux programmes, la principale contribution de ce rapport consiste à présenter les différences entre les taux de participation parmi les sous-groupes de la population admissibles aux prestations de la SV.

Annexe 3 – Références

AGENCE DU REVENU DU CANADA (2015). « Statistiques finales, édition de 2015 (année d'imposition 2013) », <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/statistiques-revenu-statistiques-tps-tvh/t1-statistiques-finales-edition-2015-annee-imposition-2013.html#h4-1> (site consulté le 7 mars 2017).

BEACH, Charles M. (2008). « Canada's Aging Workforce: Participation, Productivity, and Living Standards », A festschrift in Honour of David Dodge, Banque du Canada, p. 197-218 (en anglais).

BÉLANGER, A., Y. CARRIÈRE, et P. SABOURIN (2016). « Understanding Employment Participation of Older Workers: the Canadian Perspective », *Canadian Public Policy*, p. 94-109 (en anglais).

BUREAU DE L'ACTUAIRE EN CHEF (2017). « Rapport actuariel (14^e) sur le Programme de la sécurité de la vieillesse », Bureau du surintendant des institutions financières Canada, <http://www.osfi-bsif.gc.ca/Fra/Docs/oas14.pdf> (site consulté le 30 août 2017).

BUREAU DE L'ACTUAIRE EN CHEF (2016). « Rapport actuariel (13^e) modifiant le rapport actuariel du Programme de la sécurité de la vieillesse », Bureau du surintendant des institutions financières Canada.

BUREAU DE L'ACTUAIRE EN CHEF (2014). « Rapport actuariel (12^e) sur le Programme de la sécurité de la vieillesse », Bureau du surintendant des institutions financières Canada, <http://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/Docs/OAS12.pdf> (site consulté le 7 mars 2017).

BUREAU DE L'ACTUAIRE EN CHEF (2011). « Rapport actuariel (9^e) sur le Programme de la sécurité de la vieillesse », Bureau du surintendant des institutions financières Canada, <http://www.osfi-bsif.gc.ca/Fra/Docs/oas9.pdf> (site consulté le 7 mars 2017).

BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA (2010). « Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes », chapitre 3 – La prestation des services.

BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA (2006). « Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes », chapitre 6 – La Sécurité de la vieillesse, Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada.

BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA (2000). « Rapport du vérificateur général du Canada – Avril 2000 ».

CARRIÈRE, Yves et Diane GALARNEAU (2011). « Reporter sa retraite : une tendance récente? », *L'emploi et le revenu en perspective*, hiver, p. 3-18.

CROSS, Philip (2015). « The Recession's Impact on Canada's Labour Market », *University of Calgary School of Public Policy Research Papers*, <https://www.policyschool.ca/wp-content/uploads/2016/03/canadas-labour-market-crossfinal.pdf> (en anglais) (site consulté le 20 avril 2017).

EDSC (2017a). « Seniors' Labour Force Participation, Income and the GIS Top-up » (en anglais).

EDSC (2017b). « Évaluation sommative du Régime de pensions du Canada – Prestations de retraite et de survivant », <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/evaluations/2016-sommative-rpc-prestations-retraite-survivant.html> (site consulté le 12 septembre 2017).

EDSC (2017c). « Rapport sur l'examen de la qualité des services d'assurance-emploi : Les citoyens d'abord », <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/assurance-emploi/ae-liste/rapports/rapport-examen-qualite-services.html> (site consulté le 7 mars 2017).

EDSC (2017d). « Rapport trimestriel des montants mensuels et données connexes du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse – Janvier à mars 2017 », <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/pensions/pension/statistiques/rapport-trimestriel/2017-trimestriel-janvier-mars.html> (site consulté le 8 mars 2017).

EDSC (2017e). « The CPP & OAS Stats Book 2017 », ébauche (en anglais).

EDSC (2016a). « Document Review of Service Delivery of Old Age Security Program » (en anglais).

EDSC (2016b). « Participation in the Old Age Security Program – National Household Survey » (en anglais).

EDSC (2016c). « Key Informant Interviews with Service Canada Officials – in support of the Summative Evaluation of the CPP Retirement Pension and Survivor Benefits » (en anglais).

EDSC (2016d). « The CPP & OAS Stats Book 2016 » (en anglais).

EDSC (2016e). « EDSC – Rapport ministériel sur le rendement 2015-2016 ».

EDSC (2016f). « Service Canada National Performance Dashboard », mars (en anglais).

- EDSC (2016g). « Fiche d'évaluation nationale de Service Canada », mars.
- EDSC (2016h). « Processing and Payment Services Performance Scorecard 2015-16 » (en anglais).
- EDSC (2015a). « The CPP & OAS Stats Book 2015 » (en anglais).
- EDSC (2015b). « EDSC – Rapport ministériel sur le rendement 2014-2015 ».
- EDSC (2015c). « Analysis of the Canada Pension Plan Administrative Expenses », rapport technique préparé pour l'Évaluation sommative des prestations de retraite et de survivant du RPC (en anglais).
- EDSC (2015d). « Business Case: Old Age Security Service Improvement Strategy » (en anglais).
- EDSC (2014). « EDSC – Rapport ministériel sur le rendement 2013-2014 ».
- EDSC (2013). « EDSC – Rapport ministériel sur le rendement 2012-2013 ».
- EDSC (2012a). « Évaluation sommative du programme de la Sécurité de la vieillesse », <http://publications.gc.ca/site/fra/9.640358/publication.html> (site consulté le 7 mars 2017).
- EDSC (2012b). « Vérification de l'admissibilité au programme de la Sécurité de la vieillesse ».
- EDSC (2012c). « Vérification de la gestion des opérations des centres d'appels ».
- EDSC (2012d). « Vérification des modes de prestation de services de Palier 1 ».
- EDSC (2010). « Évaluation des mesures de participation et de sensibilisation au Supplément de revenu garanti ».
- EKOS RESEARCH ASSOCIATES INC (2008). « Service Canada Service Standards Renewal », <http://www.ekospolitics.com/articles/0538.pdf> (en anglais) (site consulté le 7 mars 2017).
- FINANCES CANADA (2008). « Le plan budgétaire de 2008 ».
- GILBERT, Sabrina, et coll. (2015). « Revenu et emploi des adultes ayant une incapacité : constatations tirées de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012 » EDSC.

HORNER, Keith (2011). « The Labour Supply of Older Workers: Review of Trends and Analysis », 59 p., rapport préparé pour RHDCC (en anglais).

INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS (2012b). « Les citoyens d'abord 6 ».

INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS (2012a). « Self-Service Report – Anywhere, Anytime, Any Device: Innovations in Public Sector Self-Service Delivery » (en anglais).

KLINE, Patrick, et Melissa TATARI (2016). « Bounding the Labour Supply Responses to a Randomized Welfare Experiment: A Revealed Preference Approach », *American Economic Review*, vol. 106, n° 4, p. 972-1014 (en anglais).

PHÉNIX (2011a). « Enquête 2010 sur la satisfaction de la clientèle de Service Canada ».

PHÉNIX (2011b). « Service Canada Client Satisfaction Survey Presentation of Results » (en anglais).

PILIECI, Paul J. (2014). « Statistical Profile of Employment among GIS and Allowances Recipients and the Earnings Exemption », *PIMA Pension Research Series*, n° 2014-01, EDSC, 11 p. (en anglais).

RHDCC (2006). « Rapport ministériel sur le rendement 2005-2006 ».

RHDCC (2005). « Rapport ministériel sur le rendement 2004-2005 ».

SCHIRLE, Tammy (2008). « Why Have Labor Force Participation Rates of Older Men Increased since the Mid-1990s? », *Journal of Labor Economics*, vol. 26, n° 4, p. 549-594 (en anglais).

Service Canada (2015a). « Feuille de renseignements lié à l'état de revenu pour le Supplément de revenu garanti, l'Allocation ou l'Allocation au survivant », SC ISP-3026A (2015-01-27) F.

Service Canada (2015b). « Rapport semestriel du Bureau de la satisfaction des clients », avril 2015 – septembre 2015.

Service Canada (2014). « Bulletin trimestriel de la Direction générale de service aux citoyens », volume 2, numéro 2, décembre 2014.

Service Canada (2008). « Mystery Shopper Pilot Project Report – In-Person Channel » (en anglais).

VARIAN, Hal R. (1995). « *Analyse microéconomique* », De Boeck, Bruxelles.