



Non Classifié

Direction générale des services de vérification interne

Audit du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada – Autorisation et versement de prestations

Décembre 2015

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne à : publiccentre.edsc.gc.ca

Ce document est offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) en composant le

1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes qui utilisent un télécriteur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2016

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

PDF

N° de cat. : Em20-42/2016F-PDF
ISBN : 978-0-660-04764-5

Table des matières

Sommaire exécutif.....	1
1.0 Renseignements généraux.....	3
1.1 Contexte	3
1.2 Objectif de l'audit	4
1.3 Portée.....	4
1.4 Méthodologie.....	4
2.0 Constatations de l'audit	6
2.1 Le montant exact de prestations du PPIRPC a été versé aux demandeurs.....	6
2.2 Les contrôles clés étaient en place, mais ne font pas partie d'un cadre de contrôle formel.....	6
2.3 Les pratiques en matière de documentation des dossiers variaient dans les deux centres de traitement visités.....	7
2.4 Les lignes directrices pour « un bureau bien organisé » n'ont pas été mises en œuvre dans les centres de traitement visités	8
3.0 Conclusion	10
4.0 Énoncé d'assurance	10
Annexe A : Évaluation des critères de l'audit	11
Annexe B : Glossaire	12

Sommaire exécutif

Mis en place en 1966, le programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) est le programme le plus important d'assurance invalidité à long terme au Canada. Il vise à fournir une aide financière aux cotisants du Régime de pensions du Canada (RPC) qui sont incapables de travailler de façon régulière en raison d'une invalidité grave et prolongée (selon la définition figurant dans le RPC). Il est en vigueur dans neuf provinces et territoires. Le Régime des rentes du Québec (RRQ), un régime parallèle, est en vigueur au Québec.

En novembre 2014, le Bureau du vérificateur général (BVG) du Canada a avisé le Ministère de la conduite d'un examen indépendant du PPIRPC dont le rapport sera déposé au Parlement à l'automne 2015. Il a été décidé que l'audit interne du PPIRPC et celui du BVG seraient complémentaires. En conséquence, la Direction générale des services de vérification interne (DGSVI) a collaboré avec les auditeurs du BVG pour éviter tout chevauchement au niveau de la portée de l'audit.

L'audit du BVG visait à déterminer si l'évaluation des demandes de prestations d'invalidité du RPC était faite en temps opportun et de façon uniforme et a cherché à établir si le Tribunal de la sécurité sociale (TSS) décide des appels au titre du PPIRPC en temps opportun. Pour sa part, l'audit de la DGSVI a visé l'autorisation et le versement de prestations découlant de demandes faites au pays dans le cadre du PPIRPC.

Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit était d'évaluer le caractère adéquat du cadre de contrôle appuyant l'autorisation et le versement des prestations du PPIRPC ainsi que la protection des renseignements personnels.

Résumé des principales constatations

- Le montant exact de prestations du PPIRPC a été versé aux demandeurs.
- Le dossier des demandeurs contenait les preuves justificatives nécessaires pour étayer l'atteinte des conditions d'admissibilité aux prestations d'invalidité.
- Les contrôle clés étaient en place, mais ne font pas partie d'un cadre de contrôle formel.
- Les pratiques en matière de documentation n'étaient pas les mêmes dans les deux centres de traitement visités.
- Emploi et Développement social Canada (EDSC) obtient systématiquement un formulaire de consentement signé du demandeur avant d'obtenir et de communiquer des renseignements à une personne autorisée. Les renseignements personnels demeurent toutefois à risque compte tenu du fait que les lignes directrices pour « un bureau bien organisé » n'étaient pas en oeuvre dans les deux centres de traitement.

Conclusion de l'audit

L'audit a conclu que les contrôles appuyant l'autorisation et le versement des prestations d'invalidité du RPC étaient adéquats. Les renseignements personnels sont protégés et sauvegardés lorsqu'ils sont échangés avec les demandeurs et les tierces parties. Par ailleurs, l'audit a cerné certains moyens de renforcer la protection des documents papier pendant que les demandes sont traitées.

Recommandation

Il est recommandé que le sous-ministre adjoint principal (SMAP), Direction générale des services de traitement et de paiement (DGSTP), veille à ce que les lignes directrices ministérielles pour un bureau bien organisé soient mises en œuvre et surveillées dans les centres de traitement des demandes de prestations d'invalidité du RPC.

I.0 Renseignements généraux

I.1 Contexte

Mis en place en 1966, le PPIRPC est le programme le plus important d'assurance invalidité à long terme au Canada. Il vise à fournir une aide financière aux cotisants du RPC qui sont incapables de travailler de façon régulière en raison d'une invalidité grave et prolongée (selon la définition figurant dans le RPC). Il est en vigueur dans neuf provinces et territoires. Le RRQ, un régime parallèle, est en vigueur au Québec.

Selon le *Régime de pensions du Canada*, « une personne n'est considérée comme invalide que si elle est déclarée, de la manière prescrite, atteinte d'une invalidité physique ou mentale grave et prolongée, et pour l'application du présent alinéa : (i) une invalidité n'est grave que si elle rend la personne à laquelle se rapporte la déclaration régulièrement incapable de détenir une occupation véritablement rémunératrice, (ii) une invalidité n'est prolongée que si elle est déclarée, de la manière prescrite, devoir vraisemblablement durer pendant une période longue, continue et indéfinie ou devoir entraîner vraisemblablement le décès »¹.

Le PPIRPC verse des prestations d'invalidité aux personnes qui ont suffisamment cotisé au RPC et qui ont une invalidité qui les empêche d'occuper un emploi de façon régulière. Leurs enfants à charge peuvent aussi être admissibles à des prestations. En 2010–2011, environ 4 milliards de dollars ont été versés en prestations à plus de 300 000 bénéficiaires et à 85 000 de leurs enfants².

En 2014, la prestation mensuelle moyenne du PPIRPC était de 901,40 \$, et le montant mensuel maximal accordé de 1 236,35 \$. Le montant mensuel fixe qu'un enfant pouvait recevoir était de 230,72 \$³.

La Direction du PPIRPC, qui relève de la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, fournit des orientations stratégiques à Service Canada (SC), qui est responsable de leur application. La Direction gère les relations avec les services d'appels indépendants et fournit une expertise médicale pour soutenir des cas au TSS et la Cour fédérale. La Direction fournit aussi une orientation en matière de politiques et de programmes sur les mesures de retour au travail et de réadaptation professionnelle pour les bénéficiaires du PPIRPC. Le traitement des demandes en vertu du PPIRPC se fait aux huit centres de traitement que dirige la DGSTP de SC au Canada. La DGSTP fournit également l'orientation relative au programme ainsi que la formation et le soutien à l'appui du personnel responsable du traitement des demandes de prestations d'invalidité du RPC.

De plus, certaines prestations du PPIRPC sont administrées conformément aux accords de sécurité sociale (ASS) internationaux conclus par le Canada. Ces accords sont des traités internationaux qui coordonnent les activités relatives à la Sécurité de la vieillesse (SV) et au RPC avec celles des programmes comparables offerts à l'étranger et qui fournissent des pensions de retraite, des prestations de SV, des prestations d'invalidité et des pensions de survivant.

¹ *Régime de pensions du Canada*, alinéa 42(2)a).

² Intranet d'EDSC, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social (PPIRPC) – 28 juillet 2014.

³ <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/services/pensions/rpc/paiements/index.shtml>

La responsabilité d'administrer les ASS demeure avec la Division des opérations internationales (OI) de SC. OI administre 58 ASS, parmi lesquels 56 accords sont présentement en vigueur. Il y a trois centres spécialisés en OI qui se trouvent à Edmonton, Frédéricion et Ottawa. Ceux-ci sont responsables du traitement des prestations en vertu des accords.

I.2 Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit était d'évaluer le caractère adéquat du cadre de contrôle appuyant l'autorisation et le versement des prestations du PPIRPC ainsi que la protection des renseignements personnels.

I.3 Portée

En novembre 2014, le BVG a avisé le Ministère de la conduite d'un examen indépendant du PPIRPC dont le rapport sera déposé au Parlement à l'automne 2015. Il a été décidé que l'audit interne du PPIRPC et celui du BVG seraient complémentaires. En conséquence, la DGSVI a collaboré avec les auditeurs du BVG pour éviter tout chevauchement au niveau de la portée de l'audit.

L'audit du BVG visait à déterminer si l'évaluation des demandes de prestations d'invalidité du RPC était faite en temps opportun et de façon uniforme et a cherché à établir si le TSS décide des appels au titre du PPIRPC en temps opportun.

Pour sa part, l'audit interne a visé l'autorisation et le versement de prestations découlant de demandes faites au pays dans le cadre du PPIRPC. L'audit a exclu:

- La fonctionnalité du Système d'exécution du renouvellement de la technologie de l'information (SERTI).
- Le versement de prestations d'invalidité du RRQ, puisque le Québec possède son propre régime de prestations d'invalidité.
- L'examen de l'admissibilité au PPIRPC, les réévaluations et le processus d'appel, puisque ces éléments faisaient partie du mandat de l'audit du BVG.
- L'examen des prestations d'invalidité du RPC versées en vertu des ASS internationaux du Canada; cet élément fera l'objet d'un audit interne planifié en 2015-2016.

I.4 Méthodologie

Plusieurs méthodologies ont été utilisées dans le cadre de l'audit, notamment l'examen de documents, les entrevues, les observations sur place, les examens des processus ainsi que l'échantillonnage et les analyses. L'audit s'est déroulé en mars 2015 dans les deux centres de traitement situés à Victoria, dans la Région de l'Ouest canadien et des Territoires (O-T), et à St. John's, dans la région de l'Atlantique. L'équipe d'audit a sélectionné un échantillon discrétionnaire de 62 dossiers du PPIRPC dans lesquels des paiements ont été effectués du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014. L'échantillon comprenait 30 versements de prestations d'invalidité du RPC, 10 versements de prestations du RPC destinés à des

enfants, 20 versements de prestations de survivants et d'invalidité combinées et 2 paiements effectués à l'étape de l'appel.

L'équipe d'audit a tenu des entrevues avec des représentants de la DGSTP et des régions de l'O-T et de l'Atlantique afin d'obtenir une vue d'ensemble de l'environnement opérationnel.

2.0 Constatations de l'audit

2.1 Le montant exact de prestations du PPIRPC a été versé aux demandeurs

Le SERTI est un système exhaustif de traitement de l'information des clients et de leurs prestations. Il sert à enregistrer les données, à évaluer les demandes, à maintenir et à déboursier toutes les prestations d'invalidité du RPC. Les employés interviewés ont indiqué que le système est convivial et que l'information est facile à trouver et est disponible en temps réel.

Le SERTI calcule les prestations d'invalidité du RPC selon la date du début de l'invalidité, les cotisations au RPC ainsi que d'autres facteurs. La prestation d'invalidité mensuelle comporte deux composantes : un montant fixe plus 75 % de la prestation de retraite du cotisant. Aux fins de détermination du paiement, l'évaluateur médical (EM) soumet la date officielle du début de l'invalidité à l'agent de prestations de Service Canada (APSC). Le SERTI établit également si le demandeur répond aux exigences en matière de gains cotisables, puis aux exigences médicales, avant de calculer la période minimale d'admissibilité au titre du RPC.

L'examen de l'échantillon de 62 dossiers du PPIRPC a indiqué ce qui suit :

- Le SERTI calcule correctement le montant des prestations du PPIRPC. Les auditeurs ont vérifié les éléments de la formule mathématique tels que l'exactitude du montant fixe au titre du PPIRPC et du calcul du 75 % des prestations de retraite du cotisant. Aucune divergence n'a été constatée.
- Les auditeurs ont vérifié les montants calculés par le SERTI et ceux-ci étaient conformes à la formule inhérente interne et égaux aux prestations versées aux demandeurs.
- Les conditions d'admissibilité aux prestations d'invalidité pour les prestations autorisées étaient étayées par des preuves justificatives placées aux dossiers. Celles-ci incluent une demande écrite, le demandeur doit avoir moins de 65 ans, ne pas être bénéficiaire d'une prestation de retraite, un numéro d'assurance sociale (NAS), une preuve de naissance et des cotisations au RPC.
- Les demandes de prestations d'invalidité du RPC étaient remplies et signées.
- Les rapports médicaux avaient été vérifiés et signés par un médecin habilité.

2.2 Les contrôles clés étaient en place, mais ne font pas partie d'un cadre de contrôle formel

Les mécanismes de contrôle relatifs au traitement et au versement des prestations d'invalidité du RPC étaient adéquats. Notamment :

- Tous les employés qui traitent les demandes de prestations d'invalidité du RPC ont suivi la formation obligatoire.

- Tous les membres du personnel avaient facilement accès à l'orientation fonctionnelle, aux procédures, politiques, directives, règlements et lois pertinents.
- Chaque poste était assorti d'un tableau détaillé de délégation des pouvoirs.
- Les tâches étaient correctement réparties parmi les membres du personnel et dans le SERTI, notamment en ce qui concerne la saisie de données et les autorisations.
- Tous les APSC et commis de prestation des programmes et services (CPPS) avaient une carte de spécimen de signature valide conformément aux articles 33 et 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le traitement des demandes de prestations d'invalidité du RPC comprend quatre sous-processus : évaluation initiale des demandes, examen de l'évaluation non médicale, examen de l'EM, et paiement. Ces étapes, qui requièrent la collaboration de diverses personnes, sont effectuées par des employés occupant trois postes différents.

Le CPPS examine l'ensemble de la demande et saisit les renseignements dans le SERTI pour déterminer de manière systématique si le client est admissible ou non à une prestation d'invalidité. Le CPPS ou l'APSC recherche si le client a d'autres revenus afin de déterminer son admissibilité à une prestation d'invalidité. L'EM effectue l'évaluation médicale du demandeur pour déterminer s'il a une invalidité « grave et prolongée » et il accepte ou rejette la demande. La dernière étape, celle de l'autorisation des versements au client, est une tâche qui incombe au CPPS ou à l'APSC, selon le montant d'argent correspondant aux pouvoirs qui leur sont délégués. Pour le versement de prestations du PPIRPC excédant le seuil de 15 000 \$, l'approbation du gestionnaire est requise; l'approbation du directeur est requise pour le versement de sommes dépassant 25 000 \$.

Les rôles ont également été séparés dans le SERTI relativement à l'entrée de données et aux autorisations. Les fonctionnalités de l'application auxquelles les personnes ont accès étaient gouvernées par leur rôle prédéfini (par exemple, un CPPS n'a pas accès aux mêmes écrans qu'un APSC). Les résultats de nos examens ont révélé que tous les paiements ont été émis par les employés délégués appropriés. Lors de notre examen, nous avons constaté que le SERTI n'a aucune fonction pour s'assurer que les paiements excédant le seuil sont autorisés par les personnes disposant des pouvoirs délégués appropriés. Les représentants de la DGSTP ont informé l'équipe d'audit que des rapports sont produits pour les montants dépassant le seuil et que la limitation en matière de fonctionnalité du SERTI sera corrigée dans le cadre d'une nouvelle initiative qui devrait être mise en oeuvre dans les deux prochaines années.

2.3 Les pratiques en matière de documentation des dossiers variaient dans les deux centres de traitement visités

Le SERTI – Note est un écran utilisé par le personnel de traitement des demandes dans le cadre du PPIRPC pour consigner et faire le suivi de toutes les mesures et les informations durant le traitement des demandes de prestations du PPIRPC. Le SERTI - Note est une fonction qui permet au personnel de consigner les mesures prises dans le cadre du processus du PPIRPC, comme la réception d'une demande qui n'a pas encore été traitée; il permet également d'indiquer qu'un rapport médical détaillé a été demandé ou reçu de la part d'un médecin.

Dans un des centres de traitement, l'équipe d'audit a dû se fier à la fois sur le SERTI - Note et les dossiers papier pour comprendre les mesures prises relativement au paiement des prestations du PPIRPC pour 9,6 % des dossiers examinés (3/31). Il a été impossible de dresser un portrait complet de la situation du PPIRPC en examinant une seule source d'information. Pour un autre 9,6 % des dossiers examinés en

même temps que le SERTI - Note, aucune explication n'a été fournie au sujet du paiement rétroactif versé au demandeur. En outre, dans 22,5 % des dossiers examinés (7/31), rien au dossier ou dans le SERTI - Note n'indiquait que le demandeur avait été avisé par écrit de la décision et des particularités relatives au paiement.

Le personnel de l'autre centre de traitement a régulièrement utilisé le SERTI - Note, ce qui a permis de comprendre plus facilement et plus rapidement les mesures prises relativement aux dossiers du PPIRPC.

L'équipe d'audit a également constaté qu'aucune copie des factures médicales n'a été conservée dans les dossiers du PPIRPC aux deux endroits visités. La conservation d'une copie des factures médicales constitue une pratique exemplaire pour éviter des erreurs de paiement/des paiements en double, ou des retards de paiement. Une opportunité se présente à la direction si elle désire obtenir une assurance supplémentaire que les mesures prises durant le traitement des dossiers sont documentées dans le SERTI - Note.

2.4 Les lignes directrices pour « un bureau bien organisé » n'ont pas été mises en œuvre dans les centres de traitement visités

L'équipe d'audit a observé que tous les employés avaient accès à la politique du Ministère sur la protection de la vie privée, à titre d'information et d'application, de concert avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*. Des communications générales ont été utilisées pour informer le personnel des politiques en matière de protection des renseignements personnels et des activités entreprises par la direction pour s'assurer que ces derniers sont protégés et conservés comme il se doit. De plus, les questions qui touchent à la protection des renseignements personnels font souvent l'objet de discussions lors des réunions d'équipe.

Divers formulaires de consentement doivent être signés par les demandeurs du PPIRPC pour autoriser SC à obtenir et à divulguer des renseignements personnels (médicaux et non médicaux) à leur sujet pour déterminer s'ils sont admissibles ou toujours admissibles aux prestations du PPIRPC. Pour la correspondance avec les personnes au sujet des dossiers du PPIRPC, les APSC utilisent un numéro d'identification généré par le système au lieu du NAS et de l'adresse du bénéficiaire.

Les lignes directrices pour un bureau bien organisé ont été établies par le Ministère en octobre 2014. On s'attend à ce que les lignes directrices soient respectées par tout le personnel pour empêcher la divulgation non autorisée des renseignements délicats et la perte de biens ministériels ou d'articles personnels. Au moment des visites sur place dans les deux centres de traitement en mars 2015, les lignes directrices pour un bureau bien organisé n'avaient pas encore été mises en œuvre. Nous avons observé que tous les dossiers du PPIRPC en traitement étaient placés sur les bureaux des APSC ou conservés dans un classeur commun non verrouillé; toutefois, les deux centres se trouvaient sur un étage sécurisé, dans un édifice sécurisé.

Les lignes directrices ministérielles sur le télétravail ont été élaborées en avril 2013 conformément à la Politique de télétravail du Secrétariat du Conseil du Trésor. Elles décrivent l'engagement du Ministère à envisager le télétravail, s'il y a lieu, de même que les diverses exigences qui doivent être respectées lors de l'évaluation d'ententes de télétravail. Elles établissent également un cadre de gestion et d'approbation des ententes de télétravail et clarifient les éléments requis par la direction et les employés pour qu'EDSC considère le télétravail comme un régime de travail approprié. Par exemple, le télétravail ne sera pas envisagé pour les « tâches qui exigent le traitement de renseignements protégés et pour lesquelles le niveau de risque lié à la protection des renseignements requiert des mesures d'atténuation des risques jugées trop coûteuses ou dont le risque résiduel est trop élevé ».

L'équipe d'audit a été informée que certaines ententes de télétravail sont en place pour des EM qui travaillent sur des dossiers du PPIRPC. Notre examen a révélé que les dates initiales de début des ententes de télétravail pour les EM s'étalaient d'avril 2009 à septembre 2011. Le processus d'évaluation du régime de télétravail comprend une évaluation de la menace et des risques de l'emplacement de télétravail proposé par le Bureau de la sécurité régionale. À la conclusion du travail que nous avons effectué sur le terrain, les ententes de télétravail actuelles avaient été prolongées du 1^{er} avril 2015 au 30 septembre 2015, à la suite d'une approbation par le Comité régional de gestion des postes vacants.

Selon l'avis des auditeurs, les ententes de télétravail ne sont pas appropriées pour la majorité des postes régionaux dont les titulaires travaillent sur les dossiers du PPIRPC, compte tenu des exigences en matière de protection et de maintien de la confidentialité des renseignements personnels des clients confiés au Ministère, comme les renseignements médicaux et les renseignements bancaires pour les dépôts directs.

L'équipe d'audit encourage la direction du programme à examiner les ententes actuelles de télétravail dans les centres de traitement des demandes du PPIRPC pour s'assurer de l'uniformité entre ces organisations, ainsi que pour cerner et atténuer les risques d'exposition continue en matière de renseignements personnels.

Recommandation

Il est recommandé que le SMAP de la DGSTP veille à ce que les lignes directrices ministérielles pour un bureau bien organisé soient mises en œuvre et surveillées dans les centres de traitement des demandes de prestations d'invalidité du RPC.

Réponse de la direction

La direction de la DGSTP reconnaît l'importance des constatations contenues dans le rapport d'audit et déploiera des efforts pour assurer une plus grande uniformité des notes contenues dans les dossiers du PPIRPC et placées dans le SERTI. De plus, la direction de la DGSTP examinera les ententes de télétravail en vigueur pour les évaluateurs du PPIRPC pour s'assurer de satisfaire à toutes les exigences.

La DGSTP est en accord avec la recommandation concernant les lignes directrices pour un bureau bien organisé, et veillera à ce que tous les employés qui évaluent des dossiers du PPIRPC connaissent et respectent les lignes directrices ministérielles. D'ici mars 2016, la direction élaborera un plan pour corriger les lacunes et surveiller la conformité aux lignes directrices.

3.0 Conclusion

L'audit a conclu que les contrôles appuyant l'autorisation et le versement de prestations d'invalidité du RPC étaient adéquats. Les renseignements personnels sont protégés et sauvegardés lorsqu'ils sont échangés avec les demandeurs et les tierces parties. Par ailleurs, l'audit a cerné certains moyens de renforcer la protection des documents papier pendant que les demandes sont traitées.

4.0 Énoncé d'assurance

Selon notre jugement professionnel, les procédures d'audit appliquées et les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour confirmer l'exactitude des constatations présentées dans ce rapport. Ces dernières sont fondées sur les observations et les analyses faites lors de l'audit. Elles s'appliquent uniquement à l'Audit de l'autorisation et du versement des prestations du PPIRPC effectuées du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014. Les éléments probants ont été recueillis conformément aux *Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada* et aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*.

Annexe A : Évaluation des critères de l'audit

Critères d'audit	Cotation
Attentes	
Les contrôles ont été conçus efficacement, et ils fonctionnaient comme prévu pour que les prestations soient autorisées et leur versement approuvé par les personnes disposant de pouvoirs délégués appropriés.	●
Les contrôles ont été conçus efficacement, et ils fonctionnaient comme prévu pour s'assurer que les bons montants de prestations étaient versés.	◐
Les tâches étaient adéquatement réparties.	●
Des contrôles étaient en place pour protéger de manière adéquate les renseignements personnels tout au long du processus d'autorisation et de versement des prestations du PPIRPC.	◐

★ = Pratique exemplaire

● = Les contrôles sont suffisants; exposition faible au risque

◐ = Les contrôles ont été effectués, mais ils pourraient être renforcés; exposition modérée au risque

○ = Les contrôles clés sont manquants; exposition élevée au risque

Annexe B : Glossaire

APSC	Agent de prestations de Service Canada
ASS	Accords de sécurité sociale
BVG	Bureau du vérificateur général
CPPS	Commis de prestation des programmes et services
DGSTP	Direction générale des services de traitement et de paiement
DGSVI	Direction générale des services de vérification interne
EDSC	Emploi et Développement social Canada
EM	Évaluateur médical
NAS	Numéro d'assurance sociale
OI	Opérations internationales
O-T	Ouest canadien et des Territoires
PPIRPC	Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
RPC	Régime de pensions du Canada
RRQ	Régime des rentes du Québec
SC	Service Canada
SERTI	Système d'exécution du renouvellement de la technologie de l'information
SMAP	Sous-ministre adjoint principal
SV	Sécurité de la vieillesse
TSS	Tribunal de la sécurité sociale