

Tribunal de la sécurité sociale du Canada et Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs

Plan d'action sur les constatations et les recommandations contenues au chapitre 6 du Rapport du vérificateur général du Canada

Introduction

Le rapport du vérificateur général de l'automne 2015 visait à déterminer si Emploi et Développement social Canada avait évalué les demandes du programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) de façon uniforme et en temps opportun. L'audit visait également à déterminer si le Tribunal de la sécurité sociale du Canada, avec l'appui du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs (SCDATA), avait statué en temps opportun sur les appels en matière d'invalidité.

Cet audit est important parce que les Canadiens qui ont cotisé *au Régime de pensions du Canada* et qui se trouvent dans l'incapacité de travailler en raison d'une invalidité grave et prolongée pourraient devoir compter sur le PPIRPC comme source de revenus. Le Ministère et le Tribunal doivent gérer les demandes et les appels le plus efficacement possible pour que les requérants puissent recevoir en temps opportun les prestations auxquelles ils ont droit.

Le vérificateur général a recommandé que le Tribunal de la sécurité sociale, appuyé par le SCDATA, recueille et saisisse correctement des données fiables pour pouvoir mieux surveiller le PPIRPC et rendre compte de ses résultats de manière exacte. De plus, le vérificateur général a recommandé que le Tribunal, appuyé par le SCDATA, revoit ses politiques et ses méthodes pour s'assurer qu'elles respectent l'esprit du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale*, soit que les décisions d'appels soient rendues de la manière la plus expéditive possible.

Le Tribunal est d'accord avec ces deux recommandations et continuera à prendre les mesures nécessaires pour régler ces questions comme partie intégrante de ses priorités pour 2016-2017.

Bureau du vérificateur général Recommandation	Réponse	Suivis et échéances
6.57 Emploi et Développement social Canada et le Tribunal de la sécurité sociale du Canada, appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, devraient recueillir et saisir correctement des données fiables pour pouvoir mieux surveiller le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et rendre compte de ses résultats de manière exacte.	Recommandation acceptée. Le Tribunal de la sécurité sociale du Canada, appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, continuera à <u>identifier ses exigences en matière de statistiques</u> et à <u>améliorer son système de gestion des cas afin de recueillir des données plus pertinentes et fiables qui permettront de produire des rapports complets et exacts au sujet de sa charge de travail et de sa performance</u>. Un des défis à relever afin d'atteindre cette exigence portait sur l'état de préparation limité du nouveau système de gestion des cas du Tribunal à l'ouverture de ses portes. De plus, le transfert d'un très grand nombre de cas, hérités des anciens tribunaux, et le transfert des données de l'ancien système de gestion des cas ont également créé des difficultés importantes pour le Tribunal, puisque très peu d'employés avaient une connaissance des anciens systèmes. Depuis le 1^{er} avril 2013, huit mises à jour du système de gestion des cas du Tribunal lui ont permis de mettre au point des tableaux de bord opérationnels et d'autres rapports sur le rendement. Le Tribunal continuera à <u>améliorer son système de gestion des cas afin d'assurer la prise de décisions et le suivi des normes de rendement de façon plus efficace</u>.	Suivis à entreprendre par le Tribunal pour mieux répondre au BVG : Le Tribunal, avec le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs (SCDATA), examineront les rapports statistiques actuels et les rapports de gestion pour identifier les améliorations, ou les nouveaux rapports qui sont requis afin d'effectuer le suivi et de faire rapport sur les normes de service, pour suivre le rendement des membres et des opérations, et pour gérer le volume de dossiers du Tribunal plus efficacement. Le SCDATA continuera à améliorer davantage le système de gestion des cas du Tribunal pour mettre en œuvre toutes les exigences de suivi et de production de rapports que lui demandera le Tribunal. Échéances : En cours depuis 2013-2014 et continuera en 2016-2017 Responsabilité : Le Tribunal et le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs (SCDATA).
6.101 Le Tribunal de la sécurité sociale du Canada, appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, devrait revoir ses	Recommandation acceptée. Depuis le début de ses opérations, et nonobstant les nombreux défis à relever causés par le manque de préparation auquel il a dû faire face à sa création, le Tribunal de la sécurité sociale a traité et tranché les nouveaux appels, ainsi que les appels transférés du Bureau du	1. En ce qui concerne la mise au point des pratiques et des politiques qui respectent la législation et les règlements, et qui adhèrent à leur intention; Le Tribunal a mis en place un cadre d'instruments du Tribunal qui

Bureau du vérificateur général Recommandation	Réponse	Suivis et échéances
politiques et ses méthodes pour s'assurer qu'elles respectent l'esprit du <i>Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale</i>, soit que les décisions d'appels soient rendues de la manière la plus expéditive possible.	Commissaire des tribunaux de révision de la façon la plus efficace et expéditive que les circonstances le permettraient, et ce, tout en respectant la législation, les règlements et les principes de justice naturelle. Le Tribunal anticipe que le nombre de cas relatifs au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada devrait atteindre un état stable d'ici la fin de l'année. Ceci permettra au Tribunal de <u>mettre en œuvre ses normes de service visant à trancher sur 85 % des dossiers reliés au Programme dans les cinq mois suivant la date à laquelle les deux parties sont prêtes à procéder</u>. De plus, le Tribunal, appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, continuera à : 1. mettre au point des pratiques et des politiques qui respectent la législation et les règlements, et qui adhèrent à leur intention; 2. revoir et améliorer ses processus opérationnels; 3. mettre en œuvre des mécanismes de contrôle de la qualité pour les opérations du greffe; 4. poursuivre la mise au point de son système de gestion des cas et améliorer la qualité des statistiques; 5. améliorer son site Web afin de mieux informer les parties et les appelants	guide les parties et les membres dans des situations particulières ou à différentes étapes des processus du Tribunal pour assurer la gestion efficace et le respect des lois et règlements (ainsi que leur esprit). Ces instruments incluent : directives de pratique, directives, lignes directrices, processus opérationnels, etc. Le Tribunal continuera à développer de tels instruments jugés importants pour améliorer la qualité de la prise de décision et pour veiller à ce que les opérations du Tribunal soient gérées de façon efficace et efficiente. Échéances : En cours en 2016-2017 et au-delà. Responsabilité : Le Tribunal appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs. 2. En ce qui concerne la revue et l'amélioration de ses processus opérationnels : Le Tribunal va continuer à travailler avec le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, afin qu'il continue à améliorer le système de gestion des cas pour fournir des processus additionnels en vue de traiter les appels de façon efficace. Ceci inclura également une révision et une analyse du partage électronique de documents avec Emploi et Développement social Canada. De plus, une revue opérationnelle sera effectuée pour déterminer si d'autres améliorations opérationnelles peuvent être mises en application au greffe du Tribunal. Échéances : 2016-2017

Bureau du vérificateur général Recommandation	Réponse	Suivis et échéances
	potentiels des processus et procédures du Tribunal; 6. écouter ses intervenants en vue d'améliorer la qualité de ses services.	Responsabilité : Le Tribunal et le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs. 3. En ce qui concerne la mise en œuvre des mécanismes de contrôle de la qualité pour les opérations du greffe : Suite à la demande du Tribunal, le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs procédera à l'examen des pratiques de contrôle de la qualité d'autres tribunaux et cours à clientèles élevées pour identifier les pratiques d'assurance de la qualité efficaces qui pourraient être mises en œuvre au Tribunal. Le SCDATA procédera à l'expansion de ses pratiques d'assurance de la qualité pour inclure un réexamen aléatoire de dossiers pour s'assurer que les directives procédurales et processus du Tribunal ont été suivis et que l'information au dossier est bien indiquée et rapportée. Échéances : 2016-2017 et au-delà Responsabilité : Le Tribunal et le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs. 4. En ce qui concerne la mise au point de son système de gestion des cas et l'amélioration de la qualité de ses statistiques : En fonction des demandes du Tribunal, le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, continuera à améliorer le système de gestion des cas du Tribunal en incluant des processus additionnels

Bureau du vérificateur général Recommandation	Réponse	Suivis et échéances
		et en augmentant sa capacité à assigner des cas. De plus, il effectuera la révision des rapports et déterminera si des modifications ou de nouveaux rapports sont requis pour améliorer les suivis et rapports relatifs aux normes de service, pour faire le suivi du rendement des membres et des opérations et pour gérer le volume de cas de manière plus efficace. Se référer à la recommandation 6.57 du VG. Échéance : 2016-2017 Responsabilité : Le Tribunal et le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs. 5. En ce qui concerne l'amélioration de son site Web afin de mieux informer les parties et les appelants potentiels des processus et procédures du Tribunal : Le Tribunal, avec l'appui du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, continuera à revoir et améliorer le contenu de son site Web pour fournir aux parties de l'information utile, en langage clair et simple. Échéances : 2016-2017 et au-delà Responsabilité : Le Tribunal appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs. 6. En ce qui concerne l'écoute envers ses intervenants pour améliorer la qualité de ses services : Le Tribunal dialogue avec de multiples intervenants et réseaux

Bureau du vérificateur général Recommandation	Réponse	Suivis et échéances
		spécialisés et continuera à maintenir ces liens, échanges et réunions pour continuer à obtenir de la rétroaction importante qui aide le Tribunal à déterminer comment il performe et comment améliorer ses services. En effectuant le suivi de ses normes de services et en faisant rapport sur ses résultats, le Tribunal sera en mesure d'identifier des endroits à peaufiner où améliorer. Échéances : 2016-2017 et au-delà Responsabilité : Le Tribunal appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs.