

Ministre de
la Famille, des Enfants et
du Développement social



Minister of
Families, Children and
Social Development

Ottawa, Canada K1A 0J9

L'honorable Kevin Sorensen, député
Président, Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa (Ontario)
K1A 0A6

Monsieur,

Conformément à l'ordre permanent 109 de la Chambre des communes, j'ai le plaisir de répondre, au nom du gouvernement du Canada, aux recommandations faites par le Comité permanent des comptes publics dans son rapport intitulé « Rapport 6, Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, des rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada », déposé à la Chambre des communes le 28 septembre 2016.

Le gouvernement du Canada remercie les membres du Comité permanent pour leur rapport et pour les recommandations qu'ils ont formulées dans le but d'améliorer le Programme afin de mieux répondre aux besoins des requérants et des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada est un programme social important. En tant que principal programme public d'assurance-invalidité du Canada et principal programme fédéral de sécurité du revenu pour les personnes souffrant d'invalidités, le Programme de prestations d'invalidité du RPC assure une sécurité du revenu à de nombreux Canadiens ayant une invalidité grave et prolongée.

Dans sa réponse, le gouvernement fournit les rapports qui lui ont été demandés à propos des neuf recommandations du Comité.

La réponse contient aussi deux (2) appendices donnant des détails sur plusieurs initiatives démontrant l'engagement du gouvernement et les progrès de ses travaux relatifs aux recommandations du Comité visant à améliorer l'efficacité du PPIRPC et l'adaptation de ce programme aux besoins, notamment la Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada : Aperçu et améliorations au Programme de prestations d'invalidité du

Canada

Régime de pensions du Canada (appendice A); et le Cadre d'assurance de la qualité pour le Programme de Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (appendice B).

Le gouvernement est déterminé à améliorer le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada dans l'intérêt des Canadiens. À cette fin, le gouvernement entreprend un renouvellement exhaustif du Programme pour veiller à ce qu'il réponde aux besoins des Canadiens ayant une invalidité grave et prolongée.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Jean-Yves Duclos

Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

Introduction

Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

Le Programme de prestations d'invalidité du RPC est un programme social important. En tant que principal programme public d'assurance-invalidité du Canada et principal programme fédéral de sécurité du revenu pour les personnes souffrant d'invalidité, le Programme de prestations d'invalidité du RPC assure une sécurité du revenu à de nombreux Canadiens ayant une invalidité grave et prolongée.

Pour être admissible aux prestations d'invalidité du RPC, un requérant doit avoir cotisé au RPC pendant au moins quatre des six dernières années, ou trois des six dernières années dans le cas de personnes ayant cotisé au Régime pendant au moins 25 ans.

Aux fins du PPIRPC, un requérant doit être considéré invalide selon la définition de la loi, soit être atteint d'une invalidité physique ou mentale grave et prolongée. Une invalidité est dite « grave » si la personne est régulièrement incapable de détenir une occupation véritablement rémunératrice, et l'invalidité est « prolongée » si elle doit vraisemblablement durer pendant une période longue, continue et indéfinie ou entraîner vraisemblablement le décès. Selon la jurisprudence, pour déterminer si une personne est invalide, il faut tenir compte de caractéristiques personnelles telles que l'âge, le niveau d'instruction, les aptitudes linguistiques, les antécédents de travail et l'expérience de vie.

Rapport de 2015 du vérificateur général du Canada sur le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

Le Rapport 6, *Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, des rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, visait à déterminer si Emploi et Développement social Canada évaluait les demandes de prestations d'invalidité du RPC d'une manière uniforme et en temps opportun. Il s'agissait aussi d'évaluer si le Tribunal de la sécurité sociale tranchait les appels relatifs au PPIRPC en temps opportun.

Le rapport du vérificateur général contenait huit recommandations pour remédier aux préoccupations au sujet du processus de présentation de la demande initiale, du temps requis pour les décisions, de l'uniformité et de la qualité des décisions, et du temps requis pour que le Tribunal de la sécurité sociale tranche les appels.

Le Ministère, dans le plan d'action de la direction donnant suite au rapport du vérificateur général sur le PPIRPC, approuvait toutes les recommandations issues de la vérification. De plus, le Ministère a souligné qu'un renouvellement exhaustif du Programme de prestations d'invalidité avait été entrepris à l'été 2015 pour veiller à ce qu'il réponde aux besoins des Canadiens ayant une invalidité grave et prolongée.

Le 21 avril 2016, la sous-ministre d'Emploi et Développement social Canada s'est présentée devant le Comité permanent des comptes publics afin de dresser un bilan des progrès

accomplis et de répondre aux questions concernant le rapport du vérificateur général. Plusieurs autres personnes ont témoigné à l'audience, y compris le vérificateur général du Canada et la présidente du Tribunal de la sécurité sociale du Canada.

Lors de sa comparution devant le Comité permanent, le Ministère a confirmé son accord avec l'ensemble des recommandations du vérificateur général, et a déposé le Plan d'action de la direction d'EDSC, qui contenait des engagements précis visant à donner suite à chacune des recommandations. Le Comité a été informé du fait que le Ministère était en voie de respecter tous les engagements énoncés dans le Plan d'action de la direction.

Répondre au Comité permanent des comptes publics

Le gouvernement du Canada est maintenant fier de répondre au treizième rapport du Comité, intitulé *Rapport 6, Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*, qui fait partie des rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada à la Chambre des communes, et qui a été déposé le 28 septembre 2016.

Les neuf recommandations du Comité cadrent avec le rapport du vérificateur général en ce qui concerne l'amélioration du processus de présentation des demandes, la rapidité des décisions, l'uniformité et la qualité des décisions ainsi que le traitement en temps opportun des appels tranchés par le Tribunal de la sécurité sociale.

Les recommandations du Comité cadrent également avec l'engagement du gouvernement fédéral de mettre en œuvre des normes de service transparentes et de s'assurer que les Canadiens aient accès en temps opportun aux prestations auxquelles ils ont droit. Le gouvernement s'est engagé à moderniser le programme pour les Canadiens. À cette fin, tel qu'il a été noté ci-dessus, le gouvernement entreprend un renouvellement exhaustif du programme dans le but de s'assurer qu'il répond aux besoins des Canadiens ayant une invalidité grave et prolongée.

La réponse du gouvernement tient compte de chacune des neuf recommandations du Comité et inclut deux (2) appendices fournissant de plus amples renseignements sur diverses initiatives qui démontrent le progrès et l'engagement du gouvernement pour ce qui est de donner suite aux recommandations du Comité. Ces annexes incluent : la Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada : Aperçu et améliorations au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (appendice A); et le Cadre d'assurance de la qualité pour le Programme de Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (appendice B).

RECOMMANDATION DU COMITÉ N° 1

Que, d'ici le 1er décembre 2016, *Emploi et Développement social Canada* présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes sa stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada et qu'il lui explique comment le Ministère compte s'y prendre pour rationaliser et simplifier le processus de présentation d'une demande initiale de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

La recommandation du Comité est reliée à :

Recommandation du vérificateur général 6.33 : Rationaliser et simplifier le processus de présentation d'une demande

Emploi et Développement social Canada devrait chercher des moyens de rationaliser et de simplifier le processus de présentation d'une demande initiale de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Réponse du Ministère à l'égard de la recommandation du vérificateur général :

Emploi et Développement social Canada est déterminé à faire en sorte que le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) demeure adapté aux besoins des Canadiens. Pour ce faire, le Ministère élabore la Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada. Cette stratégie inclura le PPIRPC, dans le cadre d'un vaste programme de modernisation des programmes d'emploi et de pensions du Ministère. La stratégie est un plan global mis en œuvre par étapes et conçu avec des partenaires afin de transformer la prestation du programme pour faire en sorte qu'il soit adaptable, innovateur et rentable. À long terme, le Ministère vise à ce que la stratégie soit source d'amélioration continue et d'utilisation optimale de la technologie, notamment des services électroniques et de l'automatisation afin de simplifier les processus et d'augmenter l'efficacité. Au fil de ce programme de modernisation, le Ministère intégrera les recommandations du rapport afin de s'assurer d'atteindre les objectifs du gouvernement et de combler les attentes des Canadiens.

Dans le cadre de la stratégie, le Ministère évaluera des moyens de tirer profit de nouvelles fonctions des systèmes afin de rationaliser et de simplifier le processus de demande de prestations du PPIRPC. Il étudiera également la possibilité d'offrir un accès en ligne à certaines composantes du processus de demande. Le Ministère complétera cette évaluation d'ici juin 2016.

PROGRÈS ACCOMPLIS À CE JOUR

Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada

La Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada (SAS du RPC) est un plan global mis en œuvre par étapes qui transformera la prestation du programme du RPC pour

faire en sorte qu'il soit axé sur client, adaptable, innovateur et rentable. Grâce à la SAS du RPC, EDSC prend des étapes immédiates en vue de mettre en œuvre des améliorations ciblées en matière de prestation de services qui feront en sorte que l'exécution du programme du RPC et de ses dispositions, ce qui inclut le PPIRPC, continuera de répondre aux besoins des Canadiens. Les améliorations des services prévues dans la SAS du RPC sont axées sur la mise en œuvre de services électroniques, de l'automatisation et de modifications aux processus opérationnels dans le but d'améliorer les services offerts aux clients, de simplifier les processus et d'accroître l'efficacité.

La SAS du RPC donnera lieu à des améliorations à court et à long terme du RPC, ce qui inclut le PPIRPC, d'ici la fin du projet, prévue pour le mois de septembre 2019.

La SAS du RPC inclut des objectifs particuliers pour le PPIRPC :

- élaborer et mettre en œuvre un processus rationalisé de présentation des demandes sur papier pour les clients du PPIRPC;
- mettre en place un processus de présentation des demandes automatisé en ligne pour le PPIRPC;
- mettre en œuvre un processus de présélection permettant de vérifier l'admissibilité en fonction des gains et des cotisations avant de demander un rapport médical de la part des demandeurs;
- permettre aux demandeurs et aux tierces parties de soumettre des documents au Ministère électroniquement.

Améliorer le processus de présentation d'une demande au titre du PPIRPC

Quatre volets d'activités distincts, mais interreliés, ont été mis en place dans le but de simplifier et de rationaliser le processus de présentation d'une demande.

Demandes présentées par des personnes ayant une maladie en phase terminale ou une maladie grave

Le Ministère a lancé un projet pilote en janvier 2016 afin de mettre à l'essai de nouvelles façons d'accélérer le processus de présentation d'une demande pour les clients souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'une maladie grave. Les données recueillies dans le cadre de cette étude ont été utilisées afin d'orienter l'élaboration des normes de service officielles liées à ces demandes et de cibler les secteurs où les processus pourraient être améliorés en vue d'accélérer les décisions. Le projet pilote fait actuellement l'objet d'une évaluation, et les améliorations aux processus seront mises en œuvre dans le cadre de la SAS du RPC.

Partenariats avec des organismes ayant des clients en commun avec le PPIRPC

Quelque 30 pour cent des clients du PPIRPC ont également reçu des prestations de fournisseurs privés d'assurance-invalidité de longue durée. Afin de réduire le fardeau lié à la demande pour

ces clients, le Ministère a récemment lancé une initiative pilote pour mettre à l'essai, avec le consentement des clients, les avantages liés à l'utilisation des renseignements médicaux qui se trouvent déjà dans les dossiers des fournisseurs privés d'assurance-invalidité de longue durée au lieu d'obtenir un nouveau rapport médical aux fins de la demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Si cette approche fait ses preuves, elle permettra d'éviter que les professionnels de la santé aient à remplir de multiples rapports médicaux pour la même personne. Ce projet pilote prendra fin au début de 2018 et sera évalué à ce moment-là.

Simplification des formulaires, des guides et du processus de réception des demandes

Le ministère procède actuellement à un examen des formulaires, des guides et des processus de demande existants dans le but de déterminer de quelle façon le Ministère peut réduire le fardeau administratif imposé aux clients. Depuis juin 2016, le personnel de première ligne a été mobilisé afin de cibler des possibilités d'amélioration. On entend aussi mobiliser des intervenants et des clients d'octobre à décembre 2016 dans le même but. Ces discussions visent à mieux comprendre les défis actuels auxquels font face les Canadiens lorsqu'ils tentent de participer au programme, et à obtenir une rétroaction sur les améliorations proposées. Ce point de vue extérieur sera mis à profit afin de créer une demande papier simplifiée et plus facile à comprendre, qui sera mise à l'essai auprès de demandeurs sélectionnés au mois d'avril 2017. Les leçons apprises à la suite du perfectionnement de la demande papier aideront également à définir les exigences associées au nouveau processus de demande au titre du PPIRPC en ligne et automatisé.

Élaborer et mettre en œuvre les services électroniques

La planification en vue de la Stratégie d'amélioration des services du RPC est sur la bonne voie pour ce qui est de mettre en œuvre un éventail de services électroniques d'ici 2019. Plus de renseignements à ce sujet sont fournis dans l'appendice A : *La Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada : Aperçu et améliorations du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, octobre 2016.*

RECOMMANDATION DU COMITÉ N° 2

Que *Emploi et Développement social Canada* mesure et réduise le temps total moyen nécessaire aux requérants pour remplir une demande et recevoir des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, et qu'il fasse rapport de ses progrès au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes d'ici le 1er avril 2017.

PROGRÈS ACCOMPLIS À CE JOUR

Cette recommandation vise deux enjeux importants pour lesquels des améliorations sont nécessaires. Premièrement, le processus de présentation d'une demande actuel peut être très complexe et exiger beaucoup de temps. Deuxièmement, il faut attendre très longtemps afin de recevoir une décision une fois que la demande a été soumise au Ministère.

Pour ce qui est du premier enjeu, le gouvernement s'engage à contrôler au fil du temps l'expérience des clients dans le cadre du processus de présentation d'une demande, dans le but de comprendre si les améliorations prévues réussissent à rendre ce processus moins lourd et moins fastidieux.

Pour ce qui est du temps requis pour recevoir une décision une fois que la demande a été soumise à Service Canada, la réponse aux recommandations n° 4 et n° 5 présente les nouvelles normes de service qui ont été mises en place afin d'assurer que les Canadiens soient conscients du temps qu'il faudra avant que leur demande soit évaluée.

RECOMMANDATION DU COMITÉ N° 3

Que, d'ici le 1er décembre 2016, *Emploi et Développement social Canada* présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport expliquant comment il sollicitera régulièrement de la rétroaction auprès des requérants et des bénéficiaires pour trouver des moyens d'améliorer l'accès au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

La recommandation du Comité est reliée à :

La recommandation 6.34 du vérificateur général : Solliciter régulièrement de la rétroaction
Emploi et Développement social Canada devrait régulièrement solliciter de la rétroaction auprès des requérants et des bénéficiaires pour trouver des moyens d'améliorer l'accès au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

La réponse du Ministère à la recommandation du vérificateur général :

Emploi et Développement social Canada reconnaît l'importance de consulter régulièrement les demandeurs et les bénéficiaires afin de cerner des moyens d'améliorer le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC). L'expérience du client est une considération fondamentale pour toute amélioration au PPIRPC, et le Ministère est déterminé à faire en sorte que les Canadiens soient en mesure d'accéder au Programme de manière simple, sécuritaire, opportune et efficace. Le Ministère a mis sur pied une Table ronde des clients du PPIRPC en 2001. Depuis sa création, la Table ronde a servi de forum de discussion avec les gens de la communauté qui ont une expérience directe avec le PPIRPC. Sur la base de cette expérience avec la Table ronde, le Ministère tentera de déterminer la meilleure manière de mobiliser régulièrement les demandeurs et les bénéficiaires afin de cerner des moyens d'améliorer l'accès au programme. Le Ministère terminera cette réévaluation d'ici mars 2016 et mettra en œuvre les améliorations d'ici décembre 2016.

PROGRÈS À CE JOUR

Le gouvernement accorde une importance prioritaire à la mobilisation des Canadiens pour améliorer les programmes et les services dont ils ont besoin. D'importants progrès ont été réalisés pour mobiliser les Canadiens dans le cadre du travail essentiel lié au renouvellement du Programme d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC).

Le Ministère a amorcé ses efforts pour rendre le Programme plus ouvert et transparent en examinant ses travaux passés avec la Table ronde des clients du PPIRPC, un corps consultatif permanent de longue date qui fournit de la rétroaction sur les améliorations apportées aux politiques et aux programmes. Les pratiques exemplaires d'autres programmes et ressorts, particulièrement celles pour lesquelles on a mené des consultations auprès de personnes handicapées, ont également été examinées en vue d'éclairer une approche renouvelée visant à obtenir continuellement de la rétroaction.

Une première activité de mobilisation des clients et des intervenants a eu lieu à Ottawa, le 17 février 2016, deux semaines après la diffusion du rapport du vérificateur général sur le PPIRPC. Cette activité, à laquelle a assisté l'honorable Jean-Yves Duclos, ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, visait à obtenir les perspectives des intervenants à l'égard du PPIRPC, des recommandations du vérificateur général et des réponses du Ministère, de même qu'à déterminer la meilleure approche à adopter pour mobiliser les clients et les intervenants de façon continue.

À la suite des commentaires formulés lors de cette activité, on a rétabli une Table ronde des clients et des intervenants du PPIRPC. Cette Table ronde est formée de 22 membres faisant montre d'une grande diversité d'expériences et d'intérêts relativement au PPIRPC. Les membres comprennent des bénéficiaires du PPIRPC, des représentants de services communautaires de soutien, des médecins, des experts dans le domaine du retour au travail, des assureurs et des employeurs. Ensemble, les membres possèdent de nombreuses années d'expérience et peuvent offrir un aperçu des obstacles et des possibilités à envisager pour le PPIRPC; ils sont résolus à orienter l'avenir du programme.

Les membres de la Table ronde ont déjà tenu deux réunions. La première a eu lieu le 21 juin 2016 et visait à examiner les normes de service du PPIRPC. Tel que décrit dans la réponse du Ministère à l'égard des recommandations 4 et 5 du Comité, la rétroaction reçue lors de cette réunion a servi à l'établissement de nouvelles normes de service, lesquelles ont été mises en œuvre en octobre 2016.

Une deuxième réunion de la Table ronde a été convoquée les 1^{er} et 2 novembre 2016 en vue de se pencher sur le processus de présentation des demandes et les enjeux liés à l'accès au PPIRPC. Les commentaires reçus au cours de cette réunion orienteront l'amélioration du processus de présentation des demandes, conformément à la recommandation 1. La Table ronde continuera de se réunir sur une base régulière afin de fournir une rétroaction continue sur le programme du RPC.

Enfin, en vue de compléter les travaux réalisés par les membres de la Table ronde, diverses méthodes de mobilisation sont prévues pour obtenir de la rétroaction continue à l'égard du PPIRPC. Cet hiver, des groupes de discussion mettront à l'essai les nouveaux formulaires et le processus de présentation des demandes. De plus, des sondages seront utilisés pour évaluer l'expérience des clients et des discussions seront tenues avec les intervenants et le personnel responsable de l'exécution des programmes en vue d'explorer en profondeur divers enjeux. Ces activités et résultats éclaireront la prestation du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada aux Canadiens sur une base continue.

RECOMMANDATION DU COMITÉ N° 4

Que, d'ici le 1er décembre 2016, *Emploi et Développement social Canada* présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes son plan de mise en oeuvre des nouvelles normes de service relatives aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

RECOMMANDATION DU COMITÉ N° 5

Que, d'ici le 1er décembre 2016, *Emploi et Développement social Canada* présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes son plan de mise en oeuvre des nouvelles normes de service relatives aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada pour les personnes souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique grave.

Les recommandations du Comité sont reliées à :

La recommandation 6.51 du vérificateur général : Examen des normes de service

Emploi et Développement Canada devrait revoir ses normes de service régissant la prise de décisions sur les demandes initiales et les révisions relatives aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada pour déterminer si elles sont appropriées.

La réponse du Ministère à la recommandation du vérificateur général :

Dans le cadre de ses efforts constants pour gérer la prestation de ses programmes de pensions, Emploi et Développement social Canada entreprend un examen de ses normes de service incluant tous les éléments liés à la prestation du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Le Ministère a complété l'examen et dressé un plan de mise en oeuvre en mars 2016.

La recommandation 6.55 du vérificateur général : Normes de service pour les requérants souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique grave

Emploi et Développement social Canada devrait établir des normes de service précises pour le traitement des demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada des requérants souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique grave. Le Ministère devrait par ailleurs mesurer son rendement par rapport à ces normes de service et en rendre compte.

La réponse du Ministère à la recommandation du vérificateur général :

L'examen des normes de service des programmes de pension inclura l'identification d'options pour des normes de service s'appliquant aux demandes présentées par des personnes ayant une maladie en phase terminale ou une maladie grave. Emploi et Développement social Canada complétera l'examen des normes de service et dressera un plan de mise en oeuvre qui inclura les mécanismes de surveillance et de rapport sur ces normes d'ici mars 2016.

PROGRÈS À CE JOUR

L'une des priorités clés du gouvernement est l'établissement de normes de service transparentes pour les Canadiens qui présentent des demandes dans le cadre de programmes tels que le PPIRPC et la production de rapport à cet égard.

Conjointement avec cet engagement, en vigueur depuis octobre 2016, le Ministère a renforcé ses normes de service visant les personnes qui présentent des demandes de prestations au titre du PPIRPC et des demandes de révision liées au PPIRPC. De plus, le Ministère a mis en œuvre de nouvelles normes de service visant les demandeurs ayant une maladie grave ou en phase terminale. Ensemble, les normes de service et les améliorations liées à la surveillance présentent un engagement important relativement à l'amélioration de la prestation des services et du fonctionnement des opérations du PPIRPC.

Les normes de service nouvelles et révisées ont été élaborées à la suite d'un examen approfondi des normes de service du PPIRPC effectué en mars 2016. L'examen ne s'est pas limité à l'établissement de normes de service révisées. D'autres considérations relatives à la prestation de services ont également été étudiées. Ces considérations comprennent l'examen de la nécessité d'établir d'autres mesures de rendement pour assurer la surveillance, l'évaluation et la gestion des services fournis aux clients et des opérations du début jusqu'à la fin, et les changements liés à la communication avec les clients, aux opérations et à la nécessité de revoir régulièrement les normes de service.

Avant de mettre au point les recommandations découlant de l'examen, le Ministère a reconnu l'importance de consulter les clients et les intervenants. Comme il l'a décrit dans sa réponse à la recommandation 3 du Comité, le Ministère a consulté les membres de la Table ronde des clients et des intervenants du PPIRPC au cours de leur réunion du 21 juin 2016 en vue d'obtenir leurs commentaires sur les nouvelles normes de service proposées. Dans l'ensemble, les participants appuyaient les normes de service proposées, y compris celle concernant le délai de cinq jours pour le traitement des demandes des demandeurs ayant une maladie en phase terminale. Les participants étaient d'avis que la mise en œuvre de ces normes de service améliorerait la prestation des services aux clients du PPIRPC. Le Ministère a pris en considération les commentaires des participants de la Table ronde au moment de mettre au point les nouvelles normes de service du PPIRPC.

Depuis peu, le Ministère a amélioré ses normes de service du PPIRPC existantes en ce qui concerne les décisions relatives aux demandes initiales et aux demandes de révision en mettant en œuvre des objectifs opérationnels renforcés qui amélioreront l'expérience client des demandeurs dans le cadre du programme. Ces améliorations sont les suivantes :

- La norme de service relative à la prise de décisions initiales dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète demeure la même. Toutefois, le seuil

d'obtention de ce résultat est passé de 75 % à 80 % des cas, ce qui signifie qu'un plus grand nombre de Canadiens recevront une décision dans les délais prévus.

- La norme de service relative aux décisions concernant le réexamen du PPIRPC qui sont prises dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande de réexamen, demeure la même. Toutefois, on a établi un nouvel objectif visant à atteindre cette norme de service dans 80 % des cas (une hausse par rapport au taux précédent de 70 %), ce qui signifie qu'un plus grand nombre de Canadiens recevront une décision dans les délais prévus.

Parallèlement, le Ministère a mis en œuvre de nouvelles normes de service qui reconnaissent les circonstances uniques des demandeurs ayant une maladie en phase terminale ou une maladie grave, et il a aussi introduit de nouveaux objectifs correspondants. Ces nouveaux engagements publics comprennent ce qui suit :

- Les décisions relatives au PPIRPC dans le cas de demandeurs souffrant d'une maladie en phase terminale sont prises dans un délai de cinq jours suivant la réception d'une demande complète et l'objectif est de respecter ce délai dans 95 % des cas.
- Les décisions relatives au PPIRPC dans le cas de demandeurs ayant une maladie grave sont prises dans un délai de 30 jours civils suivant la réception d'une demande complète. L'objectif est de respecter ce délai dans 80 % des cas.

Les travaux visant l'élaboration et la mise en œuvre de nouvelles normes de service appuient l'engagement du mandat du ministre Duclos consistant à établir des normes de service transparentes afin que les Canadiens puissent avoir accès en temps opportun aux prestations auxquelles ils ont droit. Afin d'appuyer la transparence, le Ministère rendra compte annuellement du rendement au regard des normes de services et les mesures de rendement du PPIRPC par l'entremise du site Web Canada.ca, du Rapport ministériel sur le rendement ainsi que du rapport annuel du RPC. Le Ministère étudie également les possibilités de rendre compte des résultats plus fréquemment. Il mènera un examen sur les nouvelles normes de service et les mesures de rendement du PPIRPC pour les trois premières années et tous les deux ans par la suite.

RECOMMANDATION DU COMITÉ N° 6

Que, d'ici le 1er décembre 2016, *Emploi et Développement social Canada* présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes son plan visant à améliorer la qualité des données du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

La recommandation du Comité est reliée à :

La recommandation du vérificateur général 6.57 : Recueillir et saisir des données
Emploi et Développement social Canada et le Tribunal de la sécurité sociale du Canada, appuyés par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, doit recueillir et saisir avec exactitude des données solides afin d'assurer un meilleur contrôle du programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et des rapports de résultats précis.

La réponse du Ministère relative à la recommandation du vérificateur général :
Emploi et Développement social Canada poursuivra ses efforts pour améliorer la qualité de ses données. Dans le cadre de la Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada, le Ministère cernerá les problèmes liés aux données et les analysera, il élaborera ensuite un plan pour la mise en œuvre de solutions. Le plan d'amélioration de la qualité des données du programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) expliquera en détail les mesures et les améliorations du système qui seront appliquées pour obtenir rapidement des données fiables et complètes en vue de soutenir le PPIRPC. Le Ministère élaborera ce plan d'ici le mois de juin 2016.

PROGRÈS RÉALISÉS À CE JOUR :

Conscient de l'importance que revêt la qualité de données pour une surveillance adéquate des programmes, le Ministère a fait de la saisie de données fiables une des priorités clés de sa Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada (SAS du RPC). Ceci permettra d'améliorer la capacité de respecter les normes de service, de veiller à la cohérence et de déterminer les améliorations qui peuvent être apportées à la prestation de service du Programme.

D'ici 2019-2020, la SAS du RPC : améliorera le service à la clientèle en offrant des services en ligne plus conviviaux, améliorera la capacité de recueillir et de saisir avec exactitude et rapidité des données fiables dans le but de produire un rapport et une analyse sur le rendement du programme en mettant en œuvre des améliorations au système de traitement qui viseront à optimiser l'automatisation et contribuera à l'intégrité et aux capacités de gestion du risque et à la durabilité à long terme du programme du RPC. De plus amples informations se trouvent à l'Annexe A, *Stratégie d'améliorations des services du Régime de pensions du Canada : Aperçu et améliorations du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*.

En plus de la SAS du RPC, le Ministère continue d'améliorer la qualité de ses données en procédant à l'analyse et à l'amélioration continue de ses différents systèmes et rapports servant à la prestation du PPIRPC. Un nouvel outil de collecte de données et de production de rapports a été mis en œuvre en mai 2016 pour améliorer la surveillance et la gestion de la charge de travail afin de soutenir la participation du Ministère au processus d'appel du Tribunal de la sécurité sociale. Des améliorations ont également été apportées en mai 2016 dans le but de synchroniser et d'intégrer différents systèmes de production de données. On vise à réduire les erreurs liées aux données et à accroître l'efficacité du traitement. L'analyse de différentes données et de différents rapports générés par le PPIRPC a aussi permis le renforcement de la collecte des données et des rapports ce qui a eu pour effet d'améliorer la collecte, la gestion et le suivi des données de programme et de servir à orienter la gestion de la charge de travail du PPIRPC.

RECOMMANDATION DU COMITÉ N° 7

Que, d'ici le 1er décembre 2016, *Emploi et Développement social Canada* présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape résumant les principaux éléments de son cadre d'assurance de la qualité du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Ce rapport devrait également décrire comment ce cadre permettra au Ministère d'examiner si ses évaluations médicales sont appropriées et uniformes.

La recommandation du Comité est reliée à :

La recommandation du vérificateur général 6.69 : cadre officiel d'assurance de la qualité
Emploi et Développement social Canada devrait mettre en œuvre un cadre officiel d'assurance de la qualité pour le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada qui lui permettrait de vérifier si ses évaluations médicales sont appropriées et uniformes. Ce cadre devrait comprendre un processus visant à informer les évaluateurs médicaux des raisons pour lesquelles leurs décisions ont été révoquées et à appuyer les efforts déployés par les représentants du Ministère pour améliorer les procédures de traitement et former les évaluateurs.

La réponse du Ministère relative à la recommandation du vérificateur général :

Emploi et Développement social Canada est d'avis que la prestation de programmes de grande qualité est une priorité. Le Ministère s'inspirera des travaux entrepris jusqu'à présent pour continuer d'élaborer et de mettre en place un cadre d'assurance de la qualité pertinent pour le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) dans le but d'appuyer l'amélioration continue et l'uniformité de la prise de décisions. Ce cadre guidera l'intégration de la qualité dans tous les aspects de la prestation des programmes et de l'élaboration de politiques, et inclura des mécanismes pour cerner les occasions d'améliorer les processus opérationnels, de définir des lignes directrices claires et de préparer la formation. Il inclura aussi un mécanisme de rétroaction efficace afin que les évaluateurs médicaux comprennent pourquoi leurs décisions ont été révoquées ou maintenues par les décideurs lors du réexamen ou de l'appel. Le Ministère complétera le cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC en mars 2016, et amorcera sa mise en œuvre progressive en avril 2016.

PROGRÈS RÉALISÉS À CE JOUR :

Pour veiller à ce que les Canadiens obtiennent des décisions appropriées et uniformes, le Ministère a finalisé un Cadre d'assurance de la qualité en mars 2016 et a immédiatement commencé sa mise en œuvre par étape. Le Cadre détermine les mesures de gouvernance et d'assurance de la qualité ainsi que les mécanismes d'amélioration continue qui forment ensemble une base systématique et entière pour la surveillance du programme. Veuillez consulter l'Appendice B, *Cadre d'assurance de la qualité du programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*.

Pour donner suite au besoin le plus important que le vérificateur général a cerné, un nouvel outil est en cours d'élaboration pour déterminer si les décisions d'évaluation médicale sont raisonnables, appropriées et uniformes. L'outil pourra évaluer à quel niveau les décisions sont fondées sur des preuves solides qui satisfont aux critères des lois, des règlements, de la jurisprudence et des politiques. Une approche structurée sera utilisée pour assurer l'uniformité des évaluations de la qualité, pour évaluer la qualité de la preuve recueillie à l'appui de la décision et la qualité des analyses de l'évaluateur ainsi que pour veiller à la clarté des décisions. Des progrès significatifs ont été faits dans l'élaboration de l'outil et la mise en œuvre commencera au printemps 2017.

Grâce à l'utilisation de cet outil, le Ministère acquerra de nouvelles connaissances sur la manière dont les décisions médicales sont prises, notamment sur la façon dont différentes preuves sont prises en compte et sur les états pathologiques particulièrement difficiles à évaluer. Ces enseignements serviront de deux façons. Premièrement, les tendances générales en matière d'évaluation seront d'orienter les améliorations continues apportées aux politiques et aux procédures fournies à tous les évaluateurs médicaux. Deuxièmement, les résultats obtenus serviront à améliorer la rétroaction donnée à chaque évaluateur. Cette rétroaction individuelle est essentielle, car elle permet de s'assurer que les décisions rendues continuent d'être appropriées et uniformes; des mesures sont déjà prises afin d'améliorer et de normaliser la rétroaction donnée au personnel médical et non médical concerné par le processus d'évaluation.

Un système de gestion de la qualité est également en cours d'élaboration. Il vise à simplifier davantage, à automatiser et à normaliser les examens d'assurance de la qualité. Une fois entièrement mis en œuvre, ce système permettra de réduire de façon considérable le nombre de tâches manuelles associées aux examens de la qualité, de normaliser les processus pour l'ensemble des programmes et d'améliorer l'accès aux renseignements opérationnels.

RECOMMANDATION DU COMITÉ N° 8

Que, pour chaque exercice financier à compter de 2015-2016, le *Tribunal de la sécurité sociale du Canada* fasse publiquement rapport de son rendement en ce qui concerne le respect des normes de service du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

La recommandation du Comité est reliée à :

La recommandation 6 101 du vérificateur général : Le Tribunal de la sécurité sociale

Le Tribunal de la sécurité sociale du Canada, appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, devrait revoir 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.

La réponse du Tribunal à la recommandation du vérificateur général :

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 Commissaire des tribunaux de révision de la façon la plus efficace et expéditive que les circonstances le permettaient, 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 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. De plus, le Tribunal, appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, continuera à :

- mettre au point des pratiques et des politiques qui respectent la législation et les règlements, et qui adhèrent à leur intention;
- revoir et améliorer ses processus opérationnels;
- mettre en œuvre des mécanismes de contrôle de la qualité pour les opérations du greffe;
- poursuivre la mise au point de son système de gestion des cas et améliorer la qualité des statistiques;
- améliorer son site Web afin de mieux informer les parties et les appelants potentiels des processus et procédures du Tribunal;
- écouter ses intervenants en vue d'améliorer la qualité de ses services.

PROGRÈS À CE JOUR

En avril 2015, le Tribunal a annoncé qu'il mettrait en œuvre la norme de service mentionnée ci-après une fois qu'il lui sera possible de gérer le nombre de cas relatifs à la Sécurité du

revenu : 85 % des cas seront tranchés dans les cinq mois suivant la date à laquelle l'appel est prêt à être instruit.

Cette norme de service est fondée sur l'examen opérationnel mené un an après la création du Tribunal et sur l'information disponible à ce moment-là, comme la capacité du Tribunal en ce qui a trait aux membres et au personnel, le nombre de cas, l'évolution de l'état de ses systèmes opérationnels, les lois et règlements actuels, et l'expérience du Tribunal à ce jour.

Le 1^{er} décembre 2015, le Tribunal a commencé à appliquer sa nouvelle norme de service à tous les nouveaux cas qu'il recevait de la section de la sécurité du revenu de la division générale étant donné qu'une grande majorité de l'arriéré dont il avait hérité avait été résorbé et que le nombre de cas avait atteint un niveau plus gérable.

Conformément au *Règlement*, les parties aux appels interjetés devant la section de la sécurité du revenu de la division générale sont assujetties à un processus d'avis de préparation dans le cadre duquel elles disposent jusqu'à 365 jours, après le dépôt de l'appel, pour transmettre des documents ou des observations supplémentaires ou déposer un avis indiquant qu'elles n'ont aucun document à déposer. Conformément à ce processus, le Tribunal peut attribuer l'appel à un membre aussitôt que les parties indiquent que leur cas est complet et prêt à être entendu.

Le Tribunal est en voie d'atteindre son objectif en ce qui concerne sa nouvelle norme de service. Puisque la norme de service du Tribunal a été officiellement mise en œuvre en 2015-2016, la présentation de rapports annuels débutera en 2016-2017.

RECOMMANDATION DU COMITÉ N° 9

Que, d'ici le 1er décembre 2016, *Emploi et Développement social Canada* présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport expliquant comment il s'est servi des leçons tirées de l'analyse de l'exercice de triage pour modifier ses politiques et processus afin que les prestations soient accordées plus tôt aux requérants admissibles.

La recommandation du Comité est reliée à :

La recommandation 6 112 du vérificateur général : Analyser les résultats du triage

Emploi et Développement social Canada (le Ministère) devrait analyser les résultats de son exercice de triage pour trouver des moyens de modifier ses politiques et processus afin que les prestations soient accordées plus tôt aux requérants admissibles. Le Ministère devrait aussi tenir compte des leçons apprises pour élaborer un cadre d'assurance de la qualité, afin de s'assurer que ses décisions sont appropriées et uniformes.

La réponse du Ministère à la recommandation du vérificateur général :

Emploi et Développement social Canada a déjà amorcé l'analyse des constatations découlant de l'exercice du triage. D'après les résultats de cette analyse, le Ministère élaborera une stratégie pour mettre à profit ces constatations afin de déterminer des façons d'améliorer ses politiques et procédés. De plus, dans le cadre de cette stratégie, le Ministère tiendra compte des leçons tirées de l'exercice du triage lorsqu'il élaborera son cadre d'assurance de la qualité du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Le Ministère complétera l'analyse des constatations découlant de l'examen du triage afin d'appuyer l'élaboration du cadre d'assurance de la qualité du Programme d'ici mars 2016.

PROGRÈS À CE JOUR

Comme il a été mentionné dans le rapport du vérificateur général, lorsque le Tribunal de la sécurité sociale (TSS) a commencé ses activités en 2013, il a hérité d'un important arriéré de dossiers des tribunaux précédents. Pour l'aider à réduire cet arriéré, le Ministère a accepté d'examiner chacun des dossiers en attente d'une audience devant le TSS afin de déterminer si certains pouvaient être réglés sans audience. Cet exercice de triage a permis au Ministère d'examiner les tendances dans les dossiers et de cerner les aspects du processus décisionnel qui pourraient être améliorés.

Le Ministère a terminé l'analyse du triage en décembre 2015. On a tiré un certain nombre de conclusions de la façon dont l'information médicale a été recueillie et utilisée. Premièrement, il y avait une différence dans la quantité de renseignements médicaux que le Ministère demandait aux candidats ou à leur médecin quand il avait besoin de clarifications. Deuxièmement, l'examen a révélé qu'il peut y avoir des différences dans la façon dont les avis médicaux des médecins sont pris en compte par rapport aux résultats des tests de diagnostic. L'examen a également permis de conclure que l'examen des caractéristiques personnelles (à

savoir l'âge, la scolarité, les antécédents de travail, l'expérience de vie et les aptitudes linguistiques), conformément à un arrêt de la Cour d'appel fédérale en 2001, *Villani c. Canada (Procureur général)*, 2001 CAF 248, n'a pas été systématiquement documenté dans les décisions relatives à certaines demandes. Enfin, les appelants qui souffrent de douleur chronique représentent un grand nombre de cas dans l'examen de triage, ce qui laisse entendre qu'il est complexe d'évaluer les problèmes de santé liés aux douleurs chroniques.

Les résultats tirés de l'examen du triage n'ont pas servi seulement à atteindre l'objectif immédiat de réduction de l'arriéré, et ils ont été transmis largement aux parties contribuant à la gestion et à la mise en œuvre du programme. Les commentaires recueillis à partir des discussions dans ce contexte ont été intégrés à la stratégie ministérielle de renouvellement du programme.

Les résultats de l'exercice de triage sont actuellement utilisés pour orienter différentes initiatives de renouvellement du PPIRPC :

Orientation du cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC

Le Ministère a intégré des éléments des résultats du triage pour mettre au point des activités d'assurance de la qualité et des mécanismes de rétroaction et élaborer des renseignements opérationnels. L'outil d'assurance de la qualité des évaluations médicales, une composante du cadre d'assurance de la qualité, permettra de recueillir des données sur l'aspect médical des évaluations dans le cadre du PPIRPC. Les renseignements valables ainsi obtenus éclaireront les politiques et les procédures pour contrôler et améliorer l'uniformité et le caractère approprié des évaluations médicales.

Renforcement du processus décisionnel

L'analyse des résultats de l'exercice de triage, ainsi que d'autres sources de données, a fait ressortir les aspects du processus d'évaluation médicale auxquels il fallait porter attention. Cette analyse guide les travaux menés actuellement pour réviser les politiques et les procédures opérationnelles, notamment en ce qui concerne la considération des caractéristiques personnelles et des multiples problèmes médicaux, et l'évaluation de la capacité de travail.

Mise à jour des guides de référence médicale

Les résultats de l'exercice de triage ont montré que les demandeurs d'un grand nombre de dossiers soumis au TSS souffraient de douleur chronique. Des guides de référence médicale concernant la fibromyalgie, les troubles de l'humeur intermittents et le syndrome de douleur chronique sont mis à jour. Ces documents de référence améliorés seront utilisés par les évaluateurs médicaux pour prendre des décisions éclairées à l'étape de l'examen initial et du réexamen, à partir de renseignements fiables et à jour.

Amélioration du processus de collecte d'information

L'exercice de triage et le rapport du vérificateur général ont tous deux fait ressortir des différences dans la manière dont les centres de traitement demandaient des renseignements additionnels des requérants dans le cadre du PPIRPC. Des consignes claires sont élaborées pour accroître l'uniformité des efforts visant à obtenir plus de renseignements aux différentes étapes du processus d'évaluation.

Les résultats de l'exercice de triage continuent à éclairer l'élaboration et la mise en œuvre du cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC, les mises à jour aux politiques et procédures du cadre d'évaluation et la création de guides de référence médicale, et aident à clarifier les consignes à suivre pour obtenir des renseignements additionnels des requérants.

Conclusion

Le gouvernement du Canada continue d'améliorer le PPIRPC et est déterminé à renouveler globalement ce programme important afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens vulnérables qui en dépendent. La mise en œuvre du programme renouvelé au moyen de la Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada a commencé et se poursuivra jusqu'en 2019. Le gouvernement compte tenir le Parlement informé en lui communiquant à d'autres occasions de l'information sur ses efforts pour renouveler le PPIRPC.

**STRATÉGIE D'AMÉLIORATION DES SERVICES DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA : APERÇU
ET AMÉLIORATIONS AU PROGRAMME DE PRESTATIONS D'INVALIDITÉ DU RÉGIME DE
PENSIONS DU CANADA**

1. Contexte

La recommandation 1 du rapport diffusé par le Comité permanent des comptes publics en septembre 2016 est ainsi rédigée :

Que, d'ici [...] décembre 2016, *Emploi et Développement social Canada* présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes sa stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada et qu'il lui explique comment le Ministère compte s'y prendre pour rationaliser et simplifier le processus de présentation d'une demande initiale de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Ce rapport est présenté en réponse à la recommandation 1. Il résume la Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada (SAS du RPC), ainsi que la manière dont elle rationalisera et simplifiera le processus de présentation d'une demande initiale soumise au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC), dans le cadre d'améliorations de services pour l'ensemble du programme du RPC.

La SAS du RPC apportera des améliorations à court et à long terme au processus de demande du PPIRPC. Toutes les améliorations seront concrétisées pour septembre 2019, la date prévue de fin de projet de la SAS. D'ici avril 2017, un formulaire de demande papier rationalisé et simplifié sera produit pour le PPIRPC à titre expérimental. D'ici la date de fin de projet, on aura instauré un formulaire électronique automatisé pour le PPIRPC, que les Canadiens pourront soumettre en ligne.

La SAS du RPC améliorera aussi considérablement le processus de présentation de la demande initiale du PPIRPC grâce à ce qui suit :

- en offrant un outil libre-service de tri préliminaire en ligne, permettant aux requérants du PPIRPC de confirmer leur admissibilité sur le plan des gains avant de demander des rapports médicaux;
- en permettant aux requérants et aux tiers de fournir de la documentation au Ministère par voie électronique;
- en instaurant un meilleur système de contact avec les clients pour interagir avec eux pendant le processus de demande et accroître la transparence du processus décisionnel.

2. Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada (SAS du RPC) : Aperçu

La SAS du RPC est un plan complet et échelonné qui transformera l'exécution du programme du RPC afin de s'assurer qu'il est axé sur la clientèle, adaptable, innovateur et efficace par rapport aux coûts. Avec la SAS du RPC, EDSC prend des mesures immédiates pour apporter des améliorations ciblées à la prestation de services, de sorte que la mise en œuvre de l'ensemble des prestations et éléments du RPC, y compris le PPIRPC, continue à répondre aux besoins des Canadiens. Les améliorations aux services prévues dans cette stratégie consistent en l'instauration de services électroniques, l'automatisation et les changements apportés aux processus opérationnels afin d'améliorer le service à la clientèle, simplifier les processus et accroître l'efficacité. La mise en œuvre sera terminée pour septembre 2019.

Les améliorations aux services prévues dans la SAS du RPC sont regroupées en fonction des objectifs ci-dessous :

A. Excellence du service à la clientèle : Amélioration globale de l'expérience du service pour les Canadiens grâce à la prestation de services électroniques conviviaux.

Les principales améliorations consistent à développer, promouvoir ou rendre disponible des demandes en ligne nouvelles et rationalisées pour ce qui suit :

- prestations de décès du RPC;
- prestations de survivant du RPC;
- exclusion pour élever des enfants;
- retenue d'impôt volontaire;
- prestations étrangères;
- partage des crédits;
- partage de la pension.

Des travaux sont menés avec l'Agence du revenu du Canada pour explorer des possibilités de collaboration élargies afin d'améliorer le service à la clientèle pour les programmes du RPC et leurs bénéficiaires. Voici les principales améliorations concernant le PPIRPC en particulier :

Instauration du libre-service de tri préliminaire en ligne pour les prestations d'invalidité : La SAS du RPC prévoit un libre-service sécurisé en ligne pour les demandes de prestations d'invalidité du RPC, qui établira l'admissibilité des requérants d'après leurs cotisations avant que la documentation médicale soit demandée.

Portail pour les tierces parties : La SAS du RPC permettra de créer un portail en ligne sécurisé pour que les requérants et les tierces parties authentifiés, tout comme les assureurs et les

professionnels de la santé, puissent fournir de la documentation par voie électronique au Ministère.

- B. Excellence du rendement et des résultats :** Amélioration du rendement et des résultats, surtout quant au travail hautement prioritaire, et imputabilité des résultats au moyen de normes de service resserrées.

Les principales améliorations consistent à améliorer le système de traitement afin de maximiser les possibilités d'automatisation et réduire le travail de niveau d'intervention élevé.

Voici les principales améliorations concernant le PPIRPC :

Normalisation et rationalisation des processus relatifs aux demandes du PPIRPC : La SAS du RPC prévoit expérimenter une demande initiale sur papier rationalisée et simplifiée en avril 2017. En septembre 2019, on aura mis en œuvre une demande initiale automatisée en ligne, faisant partie de l'ensemble des services électroniques issus de la Stratégie.

Une approche fondée sur un prototype sera utilisée pour concevoir les formulaires et processus rationalisés et simplifiés afin d'appuyer le processus de demande du PPIRPC. Cette approche place les citoyens au cœur de la conception, en se concentrant sur les utilisateurs finaux, leurs motivations et leurs besoins. L'élaboration du prototype reposera sur trois principes de base :

- les Canadiens devraient avoir accès à un processus de demande qui tient compte de leurs besoins et préférences connus;
- les Canadiens devraient avoir accès à un outil de demande facile à comprendre et à utiliser, indiquant clairement ce qui est nécessaire et pour quelles raisons;
- les Canadiens ne devraient pas avoir à fournir des renseignements dont le Ministère dispose déjà (ou qu'il pourrait recevoir d'un autre ministère ou organisme ou d'une autre source si des ententes existent).

Meilleure communication avec les clients : Dans le cadre de la SAS du RPC, on élabore des processus pour améliorer les communications avec les clients tout au long du processus de demande, et aider à l'obtention de tous les renseignements pertinents pour le traitement des demandes du PPIRPC. Cette approche accroîtra la transparence de la prise de décisions et donnera aux parties concernées de plus amples occasions de fournir de l'information avant la décision. Un projet pilote testant cette nouvelle approche a été lancé en Nouvelle-Écosse en mai 2016. Les résultats initiaux sont positifs et la formation sur la communication ciblée fournie dans le projet pilote est maintenant mise en œuvre à l'échelle nationale.

Demandes de personnes gravement malades ou en phase terminale : La SAS du RPC permet de cerner les secteurs où il est possible de perfectionner les processus, et inclura des

améliorations pour accélérer les décisions. Dans le but d'accélérer la procédure du PPIRPC pour les clients ayant une maladie grave ou terminale, un projet pilote a été lancé en janvier 2016 afin de mieux repérer ces cas au moment de la demande et expérimenter un modèle permettant une décision plus rapide. Le projet pilote a donné des premiers résultats qui sont positifs et son évaluation sera terminée en novembre 2016.

Fournisseurs d'assurance-invalidité de longue durée : Le Ministère, dans le cadre du projet de SAS du RPC, collabore également avec les organismes qui ont des clients mutuels, afin de tirer profit de l'information qui est déjà fournie à d'autres fins. Plus précisément, le Ministère a lancé un projet pilote le 11 octobre 2016, en collaboration avec sept fournisseurs privés d'assurance-invalidité à long terme, afin d'examiner les possibilités de tirer profit des renseignements médicaux qu'ils ont obtenus, plutôt que de demander au client d'obtenir un autre rapport médical aux fins du PPIRPC. Ce pilote permettra de voir si les environ 30 % des clients du PPIRPC qui reçoivent également des prestations de la part de fournisseurs privés d'assurance-invalidité à long terme bénéficieraient d'une réduction du fardeau de la preuve, fardeau qui incombe actuellement au client et aux professionnels de la santé qui remplissent de nombreux certificats médicaux pour la même personne, à diverses fins. Cette étude sera terminée et évaluée au début de 2018.

- C. Excellence dans l'intendance des programmes :** Consiste à contribuer à la viabilité à long terme du programme du RPC grâce à la réduction des coûts d'exploitation ou à l'évitement de coûts, et en contribuant à l'intégrité et aux capacités de gestion du risque.

Voici quelques-unes des principales améliorations :

- amélioration des mesures d'intégrité liées au Code d'accès personnel de Service Canada émis pour les clients du CPP et de la SV;
- amélioration de la vérification et du contrôle des systèmes internes à l'appui du traitement RPC;
- mise en œuvre d'un outil électronique qui servira de dépôt intégré unique pour tous les documents sur l'orientation fonctionnelle pour les programmes de pensions;
- élaboration et mise à l'essai de l'utilisation de modèles analytiques prédictifs afin de favoriser davantage la simplification et l'automatisation des programmes.

Les principales améliorations relatives au PPIRPC incluent l'évaluation des domaines des processus opérationnels liés au RPC et aux prestations d'invalidité du RPC, là où les modèles analytiques prédictifs et le traitement axé sur le risque pourraient être mis à profit. D'autres travaux seront effectués afin d'élaborer et de mettre en œuvre un modèle de décision pour les demandes du PPIRPC, qui permettra d'uniformiser la qualité de la documentation relative aux décisions prises par les arbitres médicaux pour les dossiers du PPIRPC.

3. Remarques finales

Par la mise en œuvre du SAS du RPC, le Ministère démontre son engagement à rationaliser et simplifier le processus de demande du PPIRPC, à l'aide d'une approche axée sur la clientèle. Cela sera réalisé grâce à un ensemble d'améliorations dont les effets cumulatifs constitueront une expérience transformée et modernisée pour les requérants de prestations du PPIRPC.

CADRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DU PROGRAMME DE PRESTATIONS D'INVALIDITÉ DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA

Introduction

Un cadre d'assurance de la qualité¹ pour le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) viendra systématiser la gestion de la qualité. Le fait d'intégrer une notion de qualité dans les politiques et la conception du programme, ainsi que dans la prestation des services signifie que l'assurance de la qualité sera une partie intégrante du travail, et non plus une fonction distincte. Les initiatives d'assurance de la qualité exigent de recueillir de l'information sur le rendement des programmes et sur le rendement individuel, et la création de boucles de rétroaction afin de veiller à l'amélioration constante du PPIRPC. Enfin, un cadre d'assurance de la qualité mènera à l'harmonisation entre les politiques et les lignes directrices; les résultats obtenus contribueront à l'excellence du service à la clientèle.

En 2015, le vérificateur général du Canada a mené un audit sur le rendement du PPIRPC. Dans le rapport qu'il a remis au Parlement en 2016, il cernait certaines faiblesses concernant l'exécution du PPIRPC. Il recommandait d'ailleurs de mettre sur pied un cadre d'assurance de la qualité pour vérifier que les demandes étaient évaluées correctement, de manière uniforme et en temps opportun. Dans ce contexte, le cadre vise à donner suite aux recommandations du vérificateur concernant l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre officiel d'assurance de la qualité.

Le présent document donne un aperçu du PPIRPC et des étapes de traitement des demandes au titre de ce dernier, ainsi que les résultats attendus d'un cadre d'assurance de la qualité. Le document présente aussi les principaux éléments du cadre, y compris un aperçu du PPIRPC et de la gouvernance en matière d'assurance de la qualité, une évaluation des mesures actuelles de l'assurance de la qualité, les données opérationnelles ainsi que les mécanismes d'amélioration continus de la rétroaction, et les secteurs dans lesquels des améliorations seraient nécessaires. Sont également présentées des activités d'assurance de la qualité possibles.

1 Le PPIRPC

Les prestations d'invalidité du RPC constituent la composante « invalidité » du Régime de pension du Canada (RPC) qui a été créé en 1966. Le RPC et le PPIRPC sont en vigueur dans neuf provinces et dans les territoires, alors que le Régime des rentes du Québec (RRQ), un régime parallèle, est offert au Québec. Le PPIRPC fournit un remplacement partiel du revenu, sous la

¹ Aux fins du présent document, un cadre d'assurance de la qualité est un document officiel qui définit la structure de gouvernance, des mesures d'assurance de la qualité et des renseignements opérationnels, ainsi que des mécanismes d'amélioration continue qui doivent être en place pour assurer l'uniformité et l'efficacité de la conception et de la prestation du programme.

forme d'une prestation mensuelle imposable, aux personnes admissibles (de moins de 65 ans) qui ne peuvent travailler à cause d'une invalidité grave et prolongée (tel que définie dans la loi régissant le RPC). Le montant versé comprend une part fixe et une part basée sur le revenu. Une prestation est aussi disponible pour les enfants admissibles à charge de prestataires du PPIRPC.

Le PPIRPC est le plus grand programme d'assurance-invalidité public au Canada. Il est financé par des cotisations obligatoires prélevées sur les revenus des employés, des employeurs et des travailleurs indépendants et par le rendement de l'investissement des cotisations. Le taux de contribution est actuellement de 9,9 % (4,95 % provenant des employeurs et 4,95 % provenant des employés). Le fonctionnement du PPIRPC ressemble à celui d'une police d'assurance en cela que les risques sont répartis au sein d'un large bassin de cotisants, ce qui réduit le fardeau qu'un cotisant doit assumer s'il est incapable de travailler.

Il y a actuellement plus de 330 000 Canadiens qui reçoivent des prestations d'invalidité du RPC, et près de 75 % d'entre eux ont plus de 50 ans. Il y a autant d'hommes que de femmes. Pour être admissibles au PPIRPC, les demandeurs doivent répondre à des exigences liées aux cotisations (ils doivent avoir fait partie de la main-d'œuvre active de façon récente et significative), ainsi qu'aux exigences médicales établies :

Exigences en matière de cotisation :

- Avoir eu un revenu de travail égal ou supérieur au montant minimum fixé et avoir cotisé au RPC pendant le nombre d'années minimal requis;
- Avoir cotisé au RPC au cours de quatre des six dernières années au moins au montant minimal requis, ou avoir cotisé au moins le montant minimal au cours de trois des six dernières années si les cotisations étaient faites depuis au moins 25 ans.

Exigences médicales² :

- Une invalidité grave et prolongée³. Une invalidité grave est une invalidité mentale ou physique qui empêche d'exercer de façon régulière un emploi véritablement rémunérateur, quel qu'il soit. Une invalidité prolongée est une invalidité qui dure pendant une période longue et indéfinie et qui est susceptible d'entraîner le décès.

Le PPIRPC fait partie d'un ensemble plus large de programmes de supplément du revenu accessibles aux personnes avec des handicaps, parmi lesquels se trouvent les prestations de

² Le RPC prévoit une disposition de demande tardive afin de permettre la prise en compte d'une invalidité qui est à la fois grave et prolongée, et qui est continue depuis que le demandeur a cotisé le minimum requis pour être admissible.

³ En conformité avec la loi régissant le RPC (*Régime de pension du Canada, L.R., 1985, ch. C-8*), paragraphe 42 (2) :

« 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...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;... elle 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;... »

maladie de l'assurance-emploi, le crédit d'impôt pour personnes handicapées, les prestations d'assurance sociale provinciales, les programmes d'indemnisation pour accidents de travail, et les assurances privées d'invalidité à long terme. Le PPIRPC est généralement perçu comme un « premier payeur » par la plupart des régimes d'assurance-invalidité privés de longue durée, ce qui signifie que les autres régimes d'assurance peuvent tenir compte de la pension du PPIRPC lorsqu'ils calculent le droit aux prestations d'un demandeur, mais pas le contraire.

Afin de soutenir les processus décisionnels entourant le PPIRPC, le Ministère est responsable d'élaborer des politiques, des procédures, des demandes et des outils, et il doit veiller à ce que les employés responsables du traitement des demandes et les évaluateurs médicaux soient adéquatement formés pour prendre les bonnes décisions concernant les demandes de prestations.

Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada est un programme complexe dont l'exécution relève de nombreux ministères et agents gouvernementaux. Emploi et Développement social Canada (EDSC), par l'intermédiaire de la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social (DGSRDS), est responsable de la surveillance du PPIRPC et des politiques de programmes; Service Canada est responsable du versement des prestations; l'Agence du revenu du Canada perçoit des contributions de cotisants au RPC; Finances Canada effectue un examen triennal. La gérance du PPIRPC est assurée conjointement par le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux.

1.1 Les étapes du traitement des demandes du PPIRPC

1. Transmission d'information au public/à la clientèle
2. Réception des demandes
3. Évaluation des demandes (non médicale/médicale)
4. Transmission des décisions (lettres d'acceptation/refus)
5. Traitement des demandes de révision
6. Appels auprès du TSS
7. Autorisation de paiement
8. Réévaluation
9. Réadaptation professionnelle

2 Le cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC

Le but du cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC est que les employés responsables du traitement des demandes rendent la meilleure décision possible aussi rapidement que possible, et que ces décisions soient uniformes, précises, rendues en temps opportun, et viables. Ce cadre va renforcer le processus d'évaluation et assurer son maintien partout au Canada afin :

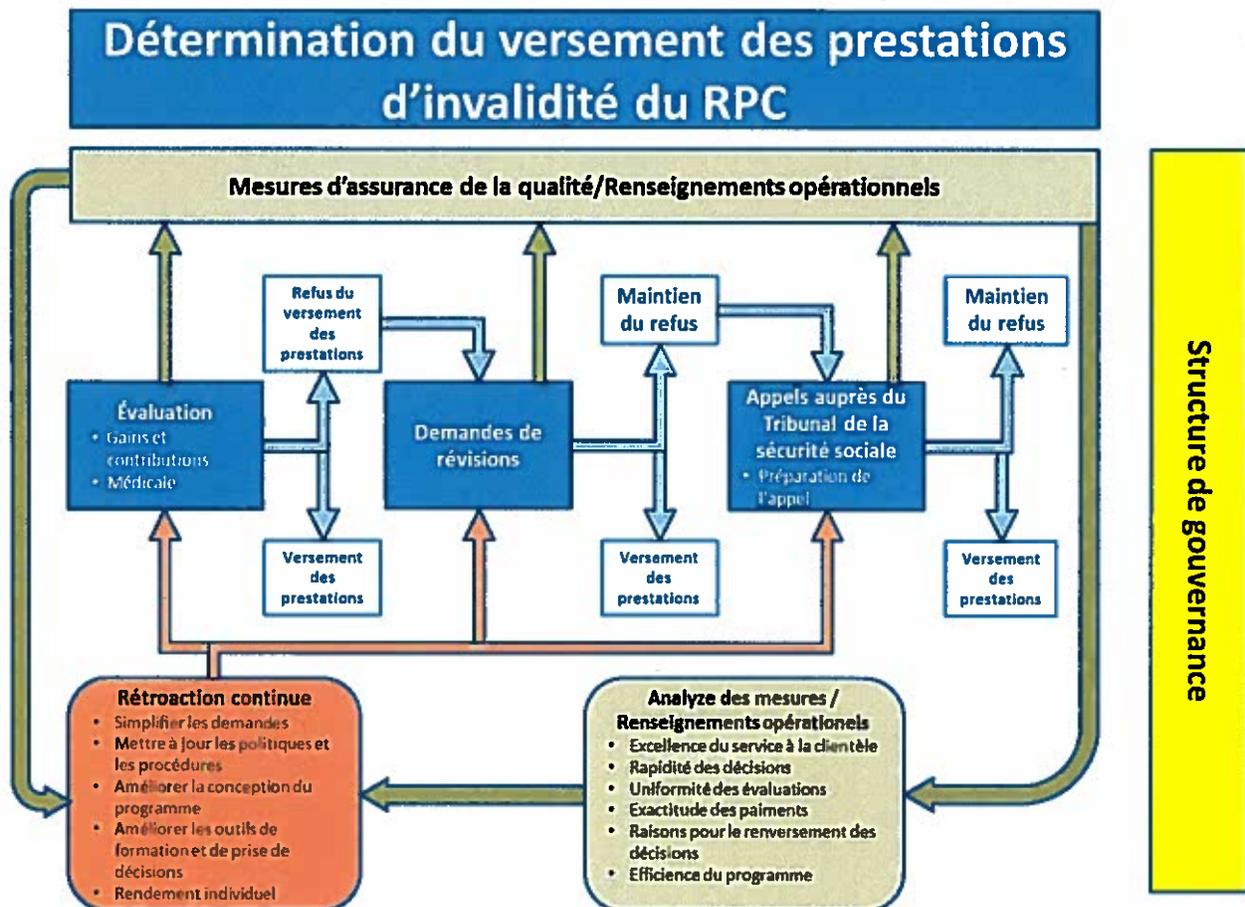
- que toutes les personnes admissibles aient accès au PPIRPC;

- que les décisions soient fondées sur des preuves et des décisions objectives et que le versement des prestations survienne le plus tôt possible dans le processus;
- que soient déterminées la nature et l'ampleur de l'uniformité, de la précision, de la durabilité et du respect des échéances du processus;
- que puisse être établie la précision du traitement des dossiers (c.-à-d. la conformité avec les politiques et procédures) et des versements;
- que les politiques, l'exécution du programme et la formation soient conformes aux lois, aux règlements et à la jurisprudence;
- que soit mis en place un programme national et que soient revues les politiques, de manière à favoriser l'établissement d'un cycle d'amélioration continu;
- que soient améliorées l'efficacité et l'efficience des interactions avec les médecins et les tierces parties payantes qui desservent des clients mutuels.

2.1 Étude conceptuelle du Cadre d'assurance de la qualité

L'étude conceptuelle suivante a été élaborée afin d'expliquer où les renseignements relatifs aux mesures et aux opérations d'assurance de la qualité seront recueillis, analysés et utilisés pour améliorer le PPIRPC et rendement individuel à l'aide de mécanismes de rétroaction continue qui seront mis en place pour assurer la prise de décisions rapides, appropriées et uniformes relatives aux prestations du PPIRPC.

Figure 1 : Étude conceptuelle du Cadre d'assurance de la qualité



2.2 Résultats attendus du Cadre d'assurance de la qualité

La mise en œuvre du Cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC devrait donner les résultats suivants :

1. Gérance saine, pertinence et intégrité du programme

- Imputabilité et intégrité renforcée par l'amélioration de la surveillance du processus d'évaluation des demandes de prestations au titre du RPC. Résultats atteints grâce à des outils de mesure de la qualité qui évaluent l'exactitude, la pertinence, l'uniformité des décisions prises, de même que l'équité et le traitement en temps opportun.

2. Amélioration continue/soutien amélioré

- Des décisions prises de manière éclairée à l'échelle nationale, une analyse des politiques mieux adaptée, un mécanisme de rétroaction continue et l'assurance de la qualité nécessaire pour uniformiser la méthode d'évaluation au sein d'une même région et d'une région à l'autre.
- Des données opérationnelles utilisées non seulement pour renforcer la capacité des employés à rendre leurs décisions, par exemple en donnant une formation appropriée et efficace, mais aussi pour améliorer les directives qu'ils reçoivent et les outils de travail à leur disposition.

3. Transparence améliorée et satisfaction des clients

- Une transparence accrue des données liées à la qualité, des mesures et des cibles qui facilitent le signalement des questions et des améliorations en matière de qualité.
- Un processus décisionnel du PPIRPC plus visible qui accroît la crédibilité du programme et la perception des clients quant à sa capacité à rendre des décisions plus justes et dans des délais plus opportuns, dans l'optique de traiter les demandeurs de façon juste et équitable.

2.3 Éléments clés du Cadre de l'assurance de la qualité

Pour atteindre les résultats attendus, comme il est décrit précédemment, le cadre est axé sur trois éléments essentiels : la gouvernance, les mesures de l'assurance de la qualité et les données opérationnelles et l'amélioration continue des mécanismes de rétroaction.

1. Gouvernance du PPIRPC et assurance de la qualité

- Une structure de gouvernance doit être définie clairement pour le PPIRPC et l'assurance de la qualité du programme. Il s'agit notamment de nommer les personnes responsables de tous les aspects de la conception et de l'exécution du programme, plus particulièrement de l'assurance de la qualité. Il est aussi nécessaire d'avoir une bonne gouvernance des politiques, des procédures, des formations et des outils principaux qui sont nécessaires pour appuyer les employés responsables du traitement et les évaluateurs médicaux qui participent à l'exécution du PPIRPC.

2. Mesures de l'assurance de la qualité et données opérationnelles

- Afin d'obtenir les résultats prévus dans le Cadre, les mesures de l'assurance de la qualité et les données opérationnelles sont analysées afin de mesurer et d'évaluer tous les aspects de l'exécution du PPIRPC, notamment l'exactitude, le caractère approprié, l'uniformité, la rapidité, la durabilité et la satisfaction des clients. Les objectifs principaux consistent à vérifier que le PPIRPC est exécuté conformément aux lois, aux politiques et aux procédures afin de minimiser les erreurs et les paiements erronés et d'évaluer le rendement des employés qui participent au traitement des demandes du PPIRPC. Les mesures de l'assurance de la qualité et les données opérationnelles qui sont recueillies actuellement sont documentées, et les principaux points à améliorer sont soulevés afin d'assurer l'amélioration continue du PPIRPC.

3. Amélioration continue des mécanismes de rétroaction

- Les mécanismes de rétroaction sont des composantes essentielles d'un cadre d'assurance de la qualité; ils permettent de s'assurer que les mesures, les données opérationnelles et les indicateurs de rendement soient utilisés afin d'améliorer continuellement les politiques ainsi que la conception et l'exécution du PPIRPC, de plus, afin de vérifier qu'il soit conforme aux lois et aux règlements applicables. Les mécanismes de rétroaction pour les employés responsables du traitement des dossiers et pour les évaluateurs médicaux peuvent être utilisés non seulement pour renforcer leur rendement et leur capacité de prise de décision, par exemple en donnant une formation appropriée et efficace, mais aussi afin d'améliorer les outils de travail et les directives qui leur sont essentiels.

Les éléments du cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC devraient être évalués de façon cyclique pour garantir leur pertinence et efficacité au fil du temps, et pour qu'ils s'harmonisent bien avec un PPIRPC modernisé.