



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

**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**

**Rapport du Comité permanent
des comptes publics**

**Le président
L'hon. Kevin Sorenson**

SEPTEMBRE 2016

42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

**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**

**Rapport du Comité permanent
des comptes publics**

**Le président
L'hon. Kevin Sorenson**

SEPTEMBRE 2016

42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

PRÉSIDENT

L'hon. Kevin Sorenson

VICE-PRÉSIDENTS

David Christopherson

Alexandra Mendès

MEMBRES

Chandra Arya

Paul Lefebvre

Shaun Chen

Hon. Pierre Poilievre

Joël Godin

Brenda Shanahan

T.J. Harvey

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Kelly Block

Nick Whalen

Joyce Murray

Salma Zahid

GREFFIER DU COMITÉ

Michel Marcotte

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

Édison Roy-César, analyste

Dillan Theckedath, analyste

LE COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

a l'honneur de présenter son

TREIZIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(3)g) du Règlement, le Comité a étudié le Chapitre 6, Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, des Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

« RAPPORT 6 – LE PROGRAMME DE PRESTATIONS D’INVALIDITÉ DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA », RAPPORTS DE L’AUTOMNE 2015 DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA

INTRODUCTION

« Instauré en 1966, le Programme de prestations d’invalidité du Régime de pensions du Canada est le plus important programme d’assurance invalidité à long terme au pays. [...] Les prestations d’invalidité du Programme fournissent un revenu de remplacement partiel à la personne qui a versé des cotisations suffisantes au Régime de pensions du Canada et qui ne peut travailler en raison d’une invalidité grave et prolongée (de nature physique ou mentale) telle que définie dans les dispositions législatives du *Régime de pensions du Canada*¹ ».

Emploi et Développement social Canada (EDSC) est chargé de l’exécution du Programme de prestations d’invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC). À ce titre, il examine les demandes et détermine si les requérants y sont admissibles². Le Tribunal de la sécurité sociale du Canada (le Tribunal), indépendant d’EDSC, rend des décisions relatives aux appels concernant les programmes de sécurité du revenu, dont le PPIRPC³. « Il a commencé ses activités le 1^{er} avril 2013, en remplacement de quatre tribunaux, dont deux qui statuaient sur les appels relatifs au Programme : le Bureau du commissaire des tribunaux de révision et la Commission d’appel des pensions du Régime de pensions du Canada⁴. » Le Service canadien d’appui aux tribunaux administratifs (SCATA), créé en novembre 2014, fournit des services d’appui et des installations à 11 tribunaux fédéraux, dont le Tribunal de la sécurité sociale du Canada⁵.

Selon Marie-France Pelletier, administratrice en chef, SCATA, ces services d’appui « comprennent les services spécialisés dont chaque tribunal a besoin – par exemple, les services de greffe, la recherche et l’analyse, les tâches juridiques et les autres tâches liées aux dossiers – ainsi que des services généraux comme les ressources humaines, les finances, les locaux, la sécurité et les technologies de l’information⁶ ».

1 Bureau du vérificateur général du Canada [BVG], « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d’invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l’automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 1.

2 *Ibid.*, p. 2.

3 *Ibid.*

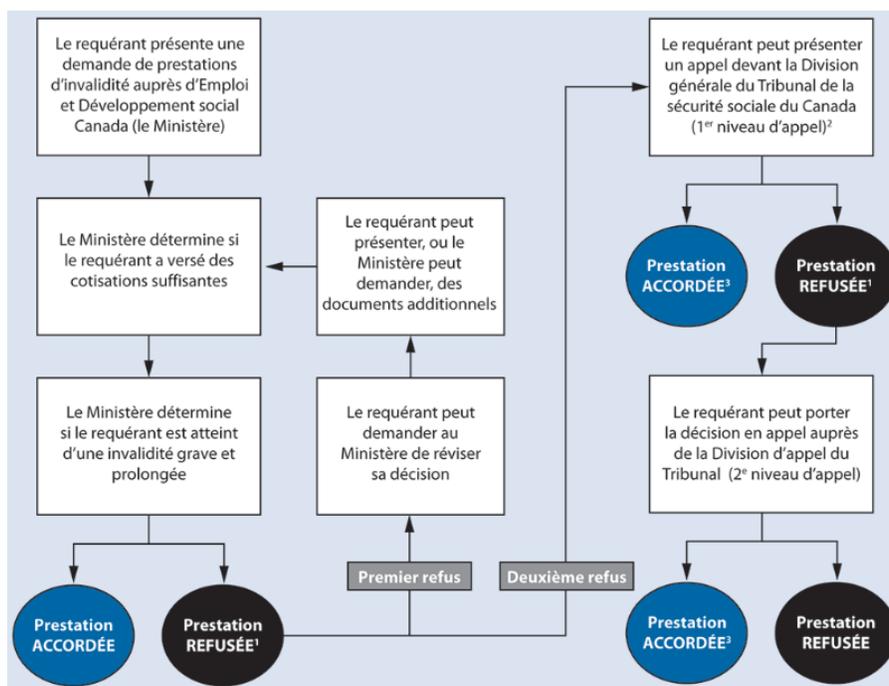
4 *Ibid.*

5 *Ibid.*, p. 3.

6 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0910.

La Figure 1 résume le processus de demande de prestations d'invalidité en vertu du Régime de pensions du Canada.

Figure 1 – Processus de demande de prestations d'invalidité en vertu du Régime de pensions du Canada



Source : Bureau du vérificateur général du Canada, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 3.

Dans son rapport de 2015, le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) dévoile les résultats d'un audit de performance mené dans le but de déterminer si EDSC avait évalué les demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada de façon uniforme et en temps opportun, et aussi de vérifier si le Tribunal, avec l'appui du SCATA, avait statué en temps opportun sur les appels relatifs aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada⁷.

Le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes (le Comité) a tenu une audience sur cet audit le 21 avril 2016⁸. Du BVG, le Comité a entendu Michael Ferguson, vérificateur général du Canada, et Glenn Wheeler, directeur principal. Ian Shugart, sous-ministre, et Benoît Long, sous-ministre adjoint principal, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada, ont représenté EDSC. Murielle Brazeau, présidente, et Margot Ballagh, vice-présidente, Division d'appel,

7 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 4.

8 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#).

ont représenté le Tribunal. Enfin, Marie-France Pelletier, administratrice en chef, et Raynald Chartrand, directeur exécutif, ont comparu au nom du SCATA⁹.

PROCESSUS DE PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

Le BVG a examiné le processus de présentation d'une demande initiale de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, en particulier la trousse préparée à cet effet, afin de déterminer s'il était facile d'accéder au programme¹⁰. La trousse de demande de prestations d'invalidité contenait 8 documents qui totalisaient 42 pages. Elle comprenait :

- deux guides sur la façon de remplir les formulaires à l'intention du requérant;
- jusqu'à cinq documents que le requérant devait remplir, dont le formulaire de demande, le formulaire de consentement et un questionnaire;
- un rapport médical que le médecin du requérant devait remplir¹¹.

En ce qui concerne les attestations médicales nécessaires pour évaluer la capacité de travailler des requérants, Ian Shugart, sous-ministre, EDSC, a déclaré au Comité qu'il peut être compliqué d'obtenir et d'évaluer ces attestations, à la fois pour les évaluateurs et les requérants, puisque la « preuve n'est pas toujours simple et que l'état de santé d'une personne évolue souvent au fil du temps¹² ».

Selon le BVG, « [c]ertains de ces formulaires contenaient les mêmes questions et ils devaient tous être signés¹³ ». Le BVG a constaté qu'EDSC n'avait pas fait de suivi officiel des délais en vue de trouver des moyens d'améliorer les formulaires et de rendre le processus plus efficace¹⁴. Le BVG a cependant constaté que le Ministère a mis à la disposition des requérants souffrant d'une maladie en phase terminale un formulaire unique de demande de prestations condensé en 11 pages¹⁵.

Le BVG a également constaté que le processus de présentation d'une demande de prestations restait pour l'essentiel sur support papier, imposant ainsi un fardeau administratif au Ministère, et que le Ministère n'avait pas demandé de rétroaction des

9 *Ibid.*

10 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 6.

11 *Ibid.*

12 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0855.

13 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, 2015, p. 6.

14 *Ibid.*

15 *Ibid.*, p. 6.

requérants et des bénéficiaires pour connaître leur niveau de satisfaction au regard du processus de présentation d'une demande de prestations initiale¹⁶.

Le BVG a recommandé à EDSC de 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 Canada¹⁷. EDSC a répondu qu'il « élabore une 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 Ministère¹⁸. » Dans le cadre de cette stratégie, EDSC s'est engagé à évaluer « des moyens de tirer profit de nouvelles fonctions des systèmes afin de rationaliser et de simplifier le processus de demande de prestations du PPIRPC [d'ici juin 2016] ». Il étudiera également la possibilité d'offrir un accès en ligne aux composantes du processus de demande¹⁹. » De plus, EDSC a écrit dans son plan d'action qu'il examinera les options qui suivent pour rationaliser et simplifier le processus de demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada :

- mettre à profit les fonctions des systèmes Ma demande de pension du RPC et Mon compte Service Canada afin de produire un formulaire électronique à remplir et à soumettre en ligne;
- vérifier l'admissibilité des demandes en fonction des gains et des cotisations avant de demander un rapport médical;
- permettre aux requérants et aux tierces parties de soumettre des documents au Ministère électroniquement²⁰.

M. Shugart a signalé au Comité qu'EDSC, avec le consentement de ses prestataires, « travailler[a] également avec d'autres fournisseurs en matière d'invalidité à long terme, comme les assureurs privés, pour partager de l'information [...] afin de réduire le fardeau de[s prestataires], qui doivent souvent fournir [au Ministère] une information médicale identique ou semblable à plusieurs reprises²¹ ».

Le Comité recommande :

16 *Ibid.*

17 *Ibid.*, p. 7,

18 *Ibid.*

19 *Ibid.*

20 Plan d'action de la direction d'EDSC, présenté au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes le 5 avril 2016, p. 1-2.

21 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0855.

Recommandation 1

Que, d'ici le 1^{er} 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.

Recommandation 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 1^{er} avril 2017.

Le BVG a également recommandé à EDSC de solliciter régulièrement de la rétroaction auprès des requérants et des bénéficiaires pour trouver des moyens d'améliorer l'accès au PPIRPC²². Le Ministère a répondu qu'il avait « mis sur pied une Table ronde des clients du PPIRPC en 2001 » et que, « [d]epuis sa création, la Table ronde a servi de forum de discussion avec les gens de la communauté qui ont une expérience directe avec le PPIRPC²³ ». Sur la base de cette expérience avec la Table ronde, EDSC « tentera de déterminer la meilleure manière de mobiliser régulièrement les demandeurs et les bénéficiaires afin de cerner des moyens d'améliorer l'accès au programme²⁴ ». Le Ministère s'est engagé à terminer cette réévaluation d'ici mars 2016 et à mettre en œuvre les améliorations d'ici décembre 2016²⁵.

M. Shugart a mentionné qu'EDSC avait amorcé le dialogue avec les clients et les intervenants du PPIRPC le 17 février 2016 à l'occasion d'une rencontre à laquelle ont assisté de hauts fonctionnaires et le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social. Au cours de cette rencontre, EDSC a reçu des réactions à sa réponse au rapport du BVG ainsi que des suggestions concrètes concernant la mise en œuvre d'un processus continu de mobilisation des prestataires et des intervenants²⁶.

Le Comité recommande :

22 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 7.

23 *Ibid.*

24 *Ibid.*, p. 7 et 8.

25 *Ibid.*, p. 8.

26 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0855.

Recommandation 3

Que, d'ici le 1^{er} 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.

DÉCISIONS SUR LA DEMANDE INITIALE, LA RÉVISION ET L'APPEL

A. Normes de service

Le BVG a examiné les normes de service établies par EDSC pour le programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et vérifié s'il les avait respectées²⁷.

Selon le BVG, EDSC a établi il y a plus de 10 ans des normes de service pour la prise de décisions relatives aux demandes initiales et aux révisions, mais il ne les a pas révisées depuis ce temps en vue de vérifier si elles étaient toujours appropriées²⁸. Par exemple, EDSC s'engage actuellement à rendre des décisions relatives aux demandes initiales dans les 120 jours suivant la réception des demandes dûment remplies, et ce, dans 75 % des cas, et à rendre ses décisions relatives aux révisions dans les 120 jours suivant la réception des demandes, et ce, dans 70 % des cas²⁹. Le BVG a constaté qu'EDSC avait respecté ses normes de service régissant la prise de décisions sur les demandes initiales et les révisions pour les exercices 2012-2013 à 2014-2015. Toutefois, le BVG a effectué une analyse des décisions prises au cours de l'exercice de 2014-2015 et a constaté que 5 % des requérants ont dû attendre plus de 6 mois la décision relative à leur demande initiale et que 5 % des requérants ont dû attendre plus de 6 mois la décision relative à leur demande de révision³⁰.

Le BVG a également évalué le rendement à plus long terme en analysant les dossiers d'un peu plus de 212 000 requérants à qui des prestations avaient été accordées entre les exercices 2009-2010 et 2014-2015. Il a constaté que 84 % de ces requérants s'étaient vu accorder les prestations dès la demande initiale, et pour la majorité d'entre eux au cours de l'année suivant la présentation de la demande. Cependant, les autres requérants à qui les prestations avaient été accordées par suite d'une révision ou d'un appel subséquent ont dû attendre plus longtemps; par exemple, le processus a pris plus d'un an pour environ 13 000 requérants³¹.

27 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 10.

28 *Ibid.*, p. 10.

29 *Ibid.*, p. 10.

30 *Ibid.* p. 10 et 11.

31 *Ibid.* p. 11.

En ce qui concerne la proportion élevée de décisions révoquées par suite d'une révision ou d'un appel, Michael Ferguson, vérificateur général du Canada, a déclaré ce qui suit :

Au cours de l'exercice 2014-2015, 35 % des décisions initiales ont été révoquées par le ministère à l'étape de la révision et 67 % des appels ont été révoqués par le tribunal ou, avant que ce dernier ne rende une décision, par le ministère³².

Lorsqu'il a été questionné sur la proportion élevée de décisions révoquées par suite d'une révision ou d'un appel, M. Shugart a répondu ce qui suit :

En ce qui concerne les décisions rendues au sujet des appels – je vous prie de croire que nous ne cherchons vraiment pas d'échappatoires –, il faut admettre qu'il y a inévitablement des décisions qui sont révoquées en appel pour toute une série de raisons. À l'étape de l'appel, le décideur peut croire de bonne foi que la décision initiale – également prise de bonne foi, à mon avis – était erronée et que le décideur initial avait tort, ce qui l'amène à révoquer la décision. Deuxièmement, il arrive très souvent que la situation du demandeur ait changé entre-temps. Souvent, ce qui était à juste titre une décision défavorable peut, avec le temps, avec de nouvelles preuves ou même de nouvelles découvertes médicales, entraîner une décision différente. Dans une certaine mesure, c'est presque toujours le cas. Troisièmement, lorsque nous avons formé notre équipe de spécialistes chargés de passer en revue l'arriéré le plus rapidement possible, nous avons demandé aux membres de trancher sur-le-champ dans les cas où ils estimaient que la prépondérance des probabilités favorisait l'appelant, sans laisser l'affaire suivre son cours normal. Ce sont là trois genres de situation qui peuvent entraîner, et qui ont entraîné dans ce cas, la révocation d'une décision initiale³³.

De plus, lorsqu'il a été questionné au sujet des mesures prises par EDSC pour diminuer l'arriéré, M. Shugart a répondu que le Ministère avait introduit le concept de la prépondérance des probabilités :

Très franchement, nous avons simplement décidé de nous attaquer d'une manière plus énergique à ces dossiers pour déterminer la probabilité de succès de l'appel, soit par suite d'une évolution de la situation ou parce que les chances étaient à peu près égales des deux côtés. Nous avons été beaucoup plus décisifs et avons décidé, en cas de doute, de favoriser davantage les demandeurs que nous ne le faisons d'habitude³⁴.

Le BVG a recommandé à EDSC de 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 appropriées³⁵. EDSC a répondu qu'il effectuera l'examen et dressera un plan de mise en œuvre d'ici mars 2016³⁶. Dans son plan d'action, EDSC s'est engagé à effectuer l'examen de ses

32 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0850.

33 *Ibid.*, 0925.

34 *Ibid.*, 0950.

35 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 12.

36 *Ibid.*

normes de service liées aux pensions d'ici mars 2016³⁷. Selon EDSC, la mise en œuvre des changements qui ne nécessitent pas de modification des systèmes de technologie de l'information (TI) débutera en 2016-2017. L'instauration des changements aux normes de service qui nécessitent des changements aux systèmes de TI sera harmonisée à celle des changements requis pour la mise en œuvre de la Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada³⁸.

M. Shugart a informé le Comité qu'EDSC avait récemment terminé son examen des normes de service du PPIRPC et qu'il présentera de nouvelles normes de service relatives à ce programme, qui entreront en vigueur sous peu, après consultation des clients et des intervenants³⁹. Selon M. Shugart, les nouvelles normes d'EDSC seront réalisables, mais elles pousseront le Ministère à améliorer constamment la prestation de ses services⁴⁰.

Le Comité recommande :

Recommandation 4

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

B. Lignes directrices pour les requérants souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique grave

Le BVG a examiné si EDSC avait suivi les lignes directrices pour les requérants souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique grave⁴¹.

En 2002, EDSC a établi des lignes directrices pour les requérants souffrant d'une maladie en phase terminale. Il s'était alors engagé à rendre les décisions relatives aux demandes de ces requérants dans les 48 heures suivant la réception d'une demande dûment remplie. En 2013, il a établi des lignes directrices pour les requérants souffrant d'un état pathologique grave et s'était engagé à rendre les décisions relatives à ces requérants dans les 30 jours suivant la réception d'une demande dûment remplie⁴².

37 Plan d'action de la direction d'EDSC, présenté au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes le 5 avril 2016, p. 4.

38 *Ibid.* p. 3-4.

39 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0855.

40 *Ibid.*

41 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 12.

42 *Ibid.*

Le BVG a constaté qu'EDSC n'avait pas respecté ses lignes directrices pour les requérants souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique grave. Par exemple, au cours de l'exercice 2014-2015, seulement 7 % des requérants ayant reçu un diagnostic de maladie en phase terminale ont reçu la décision relative à leur demande dans les 48 heures, et seulement 59 % des requérants ayant reçu un diagnostic d'état pathologique grave ont reçu la décision relative à leur demande dans les 30 jours suivant la réception de la demande par le Ministère⁴³. Le BVG a recommandé à EDSC d'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. Il a également recommandé au Ministère de mesurer son rendement par rapport à ces normes de service et d'en rendre compte⁴⁴.

Dans son plan d'action, EDSC s'est engagé à effectuer l'examen de ses normes de service liées aux pensions et à dresser un plan de mise en œuvre d'ici mars 2016. Selon EDSC, ce plan prévoira des mécanismes de surveillance et de production de rapports sur les normes qui seront établies pour les demandes provenant de personnes souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique grave⁴⁵.

Après avoir qualifié le non-respect par EDSC de ses propres lignes directrices en matière de service dans le cas des requérants souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique de l'« une des conclusions les plus troublantes de l'audit », M. Shugart a expliqué ce qui suit :

[...] nous avons lancé un projet pilote en janvier [2016] pour mettre à l'essai de nouvelles façons de traiter ces demandes particulières. Les premiers résultats du projet pilote ont guidé l'élaboration de nouvelles normes de service pour ces demandes. Ces normes reconnaissent l'urgence de la situation dans laquelle se trouvent ces clients. Nous croyons qu'elles seront réalisables et qu'elles assureront plus de certitude à ce groupe de clients particulièrement vulnérable⁴⁶.

En ce qui concerne ce projet pilote, Benoît Long, sous-ministre adjoint principal, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada, a précisé que, « à ce jour, le projet pilote démontre que nous allons atteindre des niveaux de rendement plus élevés ainsi qu'une qualité et une assurance de service qui permettront aux citoyens de constater, à l'égard de ce processus, que nous sommes de leur côté »⁴⁷.

Le Comité recommande :

43 *Ibid.*, p. 14.

44 *Ibid.*

45 Plan d'action de la direction d'EDSC, présenté au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes le 5 avril 2016, p. 4.

46 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0855.

47 *Ibid.*, 1005.

Recommandation 5

Que, d'ici le 1^{er} décembre 2016, *Emploi et Développement social Canada* présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes son plan de mise en œuvre 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.

C. Qualité des données

Le BVG a constaté que la fiabilité des données, tant du Ministère que du Tribunal, était problématique. Par exemple, des représentants des deux entités ont dit au BVG que certaines dates importantes n'étaient pas toujours saisies correctement dans les systèmes d'information et que des corrections manuelles étaient parfois nécessaires⁴⁸. Le BVG a recommandé à EDSC et au Tribunal, appuyé par le SCATA, de recueillir et de saisir correctement des données fiables pour pouvoir mieux surveiller le PPIRPC et rendre compte de ses résultats de manière exacte⁴⁹.

EDSC a répondu qu'il déterminera et analysera les enjeux relatifs aux données, puis dressera un plan pour instaurer des solutions d'ici juin 2016⁵⁰. Selon le plan d'action d'EDSC, ce plan de mise en œuvre « énoncera des mesures précises et des améliorations aux systèmes afin de produire des données opportunes, fiables et complètes à l'appui du Programme⁵¹ ».

Pour sa part, le Tribunal a répondu qu'il « continuera à identifier ses exigences en matière de statistiques et à 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 performance⁵² ». De plus, le Tribunal « continuera à améliorer son système de gestion des cas afin d'assurer la prise de décisions et le suivi des normes de rendement de façon plus efficace⁵³ ». Dans son plan d'action, le Tribunal a écrit que ses efforts, qui sont en cours depuis 2013-2014, se poursuivront en 2016-2017⁵⁴.

48 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 15.

49 *Ibid.*

50 *Ibid.*

51 Plan d'action de la direction d'EDSC, présenté au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes le 5 avril 2016, p. 5.

52 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 15.

53 *Ibid.*

54 Plan d'action du Tribunal de la sécurité sociale du Canada et du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, présenté au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes le 7 avril 2016, p. 2.

M^{me} Pelletier a indiqué que le système de gestion des cas du Tribunal a été mis à jour à cinq reprises depuis novembre 2014 :

Chaque mise à jour améliore le système et ses fonctionnalités en ce qui a trait à l'établissement de rapports et à l'assurance de la qualité. Par exemple, le système de gestion des cas permet maintenant de savoir quand les parties concernées ont envoyé « un avis de procéder ». Il permet aussi aux vice-présidents d'attribuer les dossiers aux membres et également de tenir compte du processus d'appel dans toutes les divisions au moyen de flux de travail automatisés. Ce ne sont que quelques-unes des améliorations qui sont apportées lors de chacune des nouvelles mises à jour du système. Plusieurs autres mises à jour sont prévues pour l'année à venir. Elles permettront de mettre en œuvre le plan d'action et, ultimement, d'améliorer le suivi et la communication des données statistiques du Tribunal⁵⁵.

Le Comité recommande :

Recommandation 6

Que, d'ici le 1^{er} 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.

D. Cadre d'assurance de la qualité

Le BVG a vérifié si EDSC disposait d'un cadre d'assurance de la qualité. Il a également analysé des données et examiné un échantillon aléatoire de 60 dossiers de demandes afin d'évaluer si le processus de décision était uniforme dans les différents centres de service régionaux⁵⁶.

Le BVG a constaté qu'EDSC n'avait pas analysé les décisions rendues par le Tribunal sur les appels pour déterminer les raisons pour lesquelles il avait révoqué les décisions et pour mettre à jour le cadre d'évaluation médicale en fonction des justifications à l'appui de ces appels⁵⁷. Le BVG a recommandé au Ministère de mettre en œuvre un cadre officiel d'assurance de la qualité pour le PPIRPC qui lui permettrait de vérifier si ces 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 fonctionnaires du Ministère pour améliorer les procédures de traitement et former les évaluateurs⁵⁸.

55 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0915.

56 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 16.

57 *Ibid.*, p. 17.

58 *Ibid.*, p. 18.

EDSC a répondu qu'il « continuer[a] 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 dans le but d'appuyer l'amélioration continue et l'uniformité de la prise de décisions⁵⁹ ». « Ce cadre guidera l'intégration de la qualité dans tous les aspects de la prestation des programmes et l'élaboration de politiques, et inclura des mécanismes pour cerner des occasions d'améliorer les processus opérationnels, de définir des lignes directrices claires et de préparer de 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'appel⁶⁰. » EDSC s'est également engagé à terminer le cadre d'assurance de la qualité du Programme d'ici mars 2016 et à amorcer sa mise en œuvre progressive en avril 2016⁶¹. Dans son plan d'action, EDSC a précisé que des améliorations seront examinées en ce qui concerne les procédés opérationnels, la formation, l'utilisation systématique de renseignements et la surveillance du rendement en matière de qualité⁶². M. Shugart a informé le Comité qu'EDSC avait élaboré un cadre d'assurance de la qualité et qu'il avait entrepris de le mettre en œuvre progressivement⁶³.

Le Comité recommande :

Recommandation 7

Que, d'ici le 1^{er} 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.

E. Planification de la transition des appels au Tribunal

Le BVG a examiné si EDSC avait élaboré et mis en œuvre un plan de transition pour transférer au Tribunal les dossiers d'appels relatifs aux demandes de prestations d'invalidité. Il a également vérifié si le plan avait préparé adéquatement le Tribunal à gérer l'arriéré des appels qui lui ont été transférés le 1^{er} avril 2013⁶⁴.

59 *Ibid.*

60 *Ibid.*

61 *Ibid.*

62 Plan d'action de la direction d'EDSC, présenté au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes le 5 avril 2016, p. 6.

63 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0855.

64 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 19.

Le BVG a constaté que le plan d'EDSC était assorti de dates cibles et d'hypothèses de planification irréalistes. Dans certains cas, des mesures d'atténuation des risques visant à faciliter la transition n'ont pas été prises lorsque les hypothèses de planification initiales se sont avérées irréalistes⁶⁵.

M. Shugart a reconnu qu'EDSC avait été « trop ambitieux en pensant qu'il ne faudrait pas très longtemps » pour faire cette transition⁶⁶. Il a également déclaré qu'il croit « en rétrospective que les délais prévus tant pour la transition que pour les mesures à prendre pour que le tribunal dispose de tout ce dont il avait besoin pour démarrer étaient beaucoup trop courts⁶⁷ ».

Murielle Brazeau, présidente, Tribunal, a expliqué que, lorsque le Tribunal a été créé :

[i]l n'y avait ni infrastructure ni systèmes, ni processus opérationnels pour gérer les dossiers de sécurité du revenu, et [...] nous avons été submergés par un énorme arriéré de 9 000 appels légués par les anciens tribunaux. Près de 7 000 d'entre eux concernaient des dossiers d'invalidité. En fait, nous devons mettre en place une base solide pour l'avenir tout en gérant aussi bien l'arriéré que les nouveaux cas⁶⁸.

M^{me} Brazeau a également dit au Comité que 150 employés appuyaient maintenant le Tribunal, comparativement à 21 employés au début, et que le système de gestion des cas du Tribunal est maintenant assez développé pour lui fournir des données exactes qui lui permettent de faire le suivi et de gérer les cas et le rendement des membres⁶⁹. M^{me} Brazeau a ajouté que le Tribunal comptait 90 membres qui rendaient les décisions d'appel⁷⁰. M^{me} Pelletier a précisé que, au sein du nouveau personnel, des employés sont affectés à un centre d'appel pour communiquer directement avec les parties concernées et leur fournir à temps de l'information pertinente sur leur dossier. D'autres nouveaux employés fournissent également des services juridiques, en communication ou en TI aux membres du Tribunal⁷¹.

Lorsqu'il a été questionné sur l'échec d'EDSC à planifier adéquatement la transition des appels concernant le PPIRPC, M. Shugart a répondu qu'il assumait la responsabilité de l'absence de transition sous son mandat comme sous-ministre⁷².

Lorsqu'il a été questionné sur les économies prévues associées à la création du Tribunal qui ont été annoncées dans le budget de 2012 dans le cadre du plan d'action

65 *Ibid.* p. 18.

66 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0940.

67 *Ibid.*, 0950.

68 *Ibid.*, 0905.

69 *Ibid.*, 0910.

70 *Ibid.*, 1000.

71 *Ibid.*, 0920.

72 *Ibid.*, 0940.

d'EDSC pour la réduction du déficit, M. Shugart a répondu que les économies prévues étaient d'approximativement 25 millions de dollars et que les niveaux de référence du Ministère avaient été réduits de ce montant à la suite de la création du Tribunal⁷³. M. Shugart a également expliqué qu'EDSC « a réorganisé son budget à l'interne et dégagé des fonds supplémentaires pour résorber l'arriéré, car la situation n'était clairement pas acceptable et [le Ministère] dev[ait] trouver une solution⁷⁴. »

Lorsqu'il a été questionné au sujet de la réduction du nombre d'employés au moment de la création du Tribunal, M. Long a répondu ce qui suit :

Je ne dispose malheureusement pas du nombre d'employés qui travaillaient pour les quatre tribunaux précédents. Je ne sais ni combien nous en avons au départ ni à combien nous avons abouti, mais il est clair que le nombre des employés qui étaient attachés aux quatre tribunaux et qui les appuyaient a diminué. Cela faisait partie de l'objectif visé⁷⁵.

Le Comité a été très étonné d'apprendre de M. Shugart qu'EDSC ignorait l'existence des quelque 7 000 dossiers dont a hérité le Tribunal au moment de sa création :

C'est évidemment un autre élément critique. Si on ne connaît pas la hauteur de la montagne, on ne peut pas se préparer adéquatement à l'ascension. Partiellement à cause de la structure indépendante des [tribunaux] antérieur[s], nous n'avions pas tous les renseignements voulus sur ce que la charge de travail comprenait déjà. Le problème a donc été injustement légué au nouveau tribunal⁷⁶.

Je parlais plus tôt des cas que nous ne connaissions pas et qui étaient très nombreux. Je crois qu'ils étaient de l'ordre de 7 000 dossiers. Au cours du processus de transition, ce nombre augmentait. Les dossiers étaient évalués par l'un des anciens tribunaux, mais nous ne connaissions pas les chiffres exacts. Si nous avions été au courant, je crois que nos hypothèses de planification auraient été très différentes⁷⁷.

Lorsqu'il a été invité à expliquer comment EDSC pouvait ignorer l'existence de ces 7 000 dossiers dont avait hérité le Tribunal, M. Shugart a répondu que les anciens tribunaux n'avaient pas fourni cette information au Ministère, puis il a ensuite expliqué ce qui suit :

Ces tribunaux sont indépendants. Si je comprends bien, il a été jugé que, comme ses décisions étaient revues par le tribunal, le ministère n'avait pas à connaître la charge de travail ni le taux de règlement des appels. Après coup, on peut dire que l'arriéré a augmenté entre l'annonce de la création du Tribunal de la sécurité sociale et le début de ses activités⁷⁸.

73 *Ibid.*, 0945.

74 *Ibid.*, 0935.

75 *Ibid.*

76 *Ibid.*

77 *Ibid.*, 1000.

78 *Ibid.*, 1030.

F. Délai pour la prise d'une décision sur appel

Le BVG a vérifié si le Tribunal avait établi des systèmes et des procédures adéquats et mis en œuvre des normes de service et des attentes en matière de rendement pour l'aider à prendre des décisions en temps opportun⁷⁹.

Le BVG a constaté que, entre les exercices 2011-2012 et 2014-2015, la période d'attente moyenne d'une décision sur un appel avait plus que doublé, passant de 402 jours à 884 jours, à mesure que l'arriéré des appels du Tribunal avait augmenté⁸⁰. M. Ferguson a dit au Comité que cet arriéré était attribuable en partie :

[...] à la mauvaise planification de la transition par Emploi et Développement social Canada avant l'établissement du Tribunal. Lorsqu'il a pris le relais, le Tribunal n'était pas prêt à absorber l'arriéré de 6 585 appels liés au programme dont il avait hérité. Il ne disposait ni des ressources humaines, ni des systèmes et ni des procédures nécessaires pour s'acquitter de sa charge de travail. Par exemple, le Tribunal estimait avoir besoin de 96 employés pour commencer ses activités, mais seulement 21 employés avaient été engagés à son ouverture⁸¹.

Selon le BVG, le principe général sous-tendant le *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale* est le suivant : « Le présent règlement est interprété de façon à permettre d'apporter une solution à l'appel ou à la demande qui soit juste et la plus expéditive et économique possible. » Le *Règlement* stipule également que le Tribunal doit rendre sa décision en se fondant sur les documents et les observations déposés; soit, s'il estime qu'il doit entendre davantage les parties, leur faire parvenir un avis d'audience⁸².

Le BVG a observé que le Tribunal, au début de ses activités, n'avait pas de normes de service régissant les décisions sur les appels relatifs aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et qu'il n'en avait toujours pas instauré à la fin de la période visée par l'audit. « Le Tribunal a annoncé publiquement en avril 2015 que 85 % des appels allaient être réglés au plus tard cinq mois après que les deux parties aient confirmé qu'elles étaient prêtes à procéder. Il a cependant stipulé que la norme de service n'allait entrer en vigueur qu'une fois que le Tribunal aurait atteint un "état stable", ce qu'il prévoyait pour l'automne 2015⁸³. »

Le BVG a recommandé au Tribunal, appuyé par le SCATA, de 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

79 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 19.

80 *Ibid.*, p. 24.

81 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0850.

82 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 24.

83 *Ibid.*, p. 25.

expéditive possible⁸⁴. Le Tribunal a répondu que « [d]epuis 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 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 naturelle⁸⁵ ». « Le tribunal anticipe que le nombre de cas [...] devrait atteindre un état stable d'ici la fin de l'année⁸⁶ », ce qui lui permettra 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 procéder⁸⁷ ». Dans son plan d'action, le Tribunal a écrit qu'il :

- a mis en place un cadre d'instruments du Tribunal – directives de pratique, directives, lignes directrices, processus opérationnel, etc. – qui 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 (en cours en 2016-2017 et au-delà)⁸⁸;
- va continuer à travailler avec le SCATA, 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, le SCATA effectuera une revue opérationnelle pour déterminer si d'autres améliorations peuvent être mises en application au greffe du Tribunal (2016-2017)⁸⁹;
- a demandé au SCATA de procéder à l'examen des pratiques de contrôle de la qualité d'autres tribunaux et cours à clientèles élevées pour cerner les pratiques d'assurance de la qualité efficaces qui pourraient être mises en œuvre au Tribunal. Le SCATA procédera également à l'expansion de ses pratiques actuelles 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 (2016-2017 et au-delà)⁹⁰;

84 *Ibid.*

85 *Ibid.*, p. 26.

86 *Ibid.*

87 *Ibid.*

88 Plan d'action du Tribunal de la sécurité social du Canada et du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, présenté au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes le 7 avril 2016, p. 2-3.

89 *Ibid.*, p. 3.

90 *Ibid.*, p. 4.

- a demandé au SCATA de continuer à améliorer le système de gestion des cas du Tribunal en incluant des processus additionnels et en augmentant sa capacité à assigner des cas (2016-2017)⁹¹;
- continuera à revoir et à améliorer le contenu de son site Web pour fournir aux parties de l'information utile, en langage clair et simple (2016-2017 et au-delà)⁹²;
- consulte de multiples intervenants et réseaux 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 (2016–2017 et au-delà)⁹³.

M^{me} Brazeau a informé le Comité que l'inventaire actif de dossiers d'invalidité du Tribunal compte maintenant 4 507 appels, ce qui est de 32 % inférieur à l'arriéré dont avait hérité le Tribunal⁹⁴. De plus, M^{me} Brazeau a fait remarquer que le délai de traitement des dossiers d'invalidité par le Tribunal est actuellement de 317 jours en moyenne, et que le Tribunal devrait pouvoir respecter ses nouvelles normes de service si le volume de dossiers entrants, le nombre de membres et les ressources disponibles se maintiennent⁹⁵. Selon M^{me} Brazeau, « [e]n ce moment, il n'y a plus d'arriéré », et « [l]es dossiers sont terminés à temps⁹⁶ ».

Le Comité recommande :

Recommandation 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.

G. Productivité des membres du Tribunal

M^{me} Brazeau a informé le Comité que le nombre moyen de dossiers évalués mensuellement par chaque membre du Tribunal est passé de 6 dossiers par mois au cours de la période visée par l'audit à 11 dossiers par mois en 2014-2015, ce qui est supérieur à l'objectif du Tribunal qui est de 10 dossiers par mois⁹⁷.

91 *Ibid.*, p. 4-5.

92 *Ibid.*, p. 5-6.

93 *Ibid.*

94 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0910.

95 *Ibid.*

96 *Ibid.*, 1000.

97 *Ibid.*, 1025.

Lorsqu'elle a été questionnée sur les raisons pour lesquelles le nombre moyen de dossiers évalués par mois par chaque membre du Tribunal est inférieur à l'objectif initial d'EDSC de 29 dossiers par mois, M^{me} Brazeau a répondu ce qui suit :

Comme vous le savez, je n'étais pas chargée de la planification. Je ne sais pas trop comment on est parvenu à ce chiffre de 29. Je sais par contre que nous avons fait notre propre estimation et que sommes arrivés à 10 par mois et par membre, et ce, à partir d'une étude objective. En 2014, nous avons fait une étude de référence portant sur la capacité des membres, c'est-à-dire le nombre de décisions qu'ils peuvent prendre et les ressources nécessaires⁹⁸.

Lorsqu'on lui a demandé si EDSC pouvait consulter ses archives et faire savoir au Comité combien de dossiers en moyenne chaque membre réglait chaque mois avant la création du Tribunal, M. Shugart a répondu ce qui suit :

Je vais prendre note de la question, monsieur le président. Je consulterai le président, mais nous voulons que la plus grande part possible de nos ressources soient consacrées à l'application de notre plan d'action. Nous ne voudrions pas passer trop de temps à faire ces recherches, honnêtement, mais nous nous engageons à répondre au mieux⁹⁹.

H. Analyse des résultats de l'exercice de triage

En décembre 2014, EDSC a déterminé que l'arriéré des appels relatifs aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada avait atteint un niveau inacceptable et que le rythme auquel le Tribunal rendait ses décisions n'allait pas permettre de réduire cet arriéré dans un délai raisonnable. EDSC a élargi l'exercice de triage qu'il avait commencé en septembre 2014 afin de trouver d'autres appels pour lesquels il y avait suffisamment d'éléments probants pour révoquer ses décisions de refus précédentes¹⁰⁰.

Le BVG a examiné un échantillon aléatoire de 25 dossiers d'appels qu'EDSC avait triés. Pour 14 de ces dossiers d'appels, EDSC avait déterminé que les requérants étaient admissibles aux prestations. Le BVG a constaté que, dans le cas de 9 de ces 14 dossiers, le Ministère avait déterminé l'admissibilité sans se fonder sur de nouveaux renseignements substantiels¹⁰¹. Le BVG a recommandé à EDSC d'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. Selon le BVG, EDSC 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 uniformes¹⁰². EDSC a répondu qu'il avait déjà amorcé l'analyse des constatations découlant de l'exercice de triage. « D'après les résultats de cette analyse, le Ministère

98 *Ibid.*, 1035.

99 *Ibid.*, 1045.

100 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 27.

101 *Ibid.*, p. 28.

102 *Ibid.*

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 [...] » Dans son plan d'action, le Ministère s'est engagé à effectuer l'analyse des constatations découlant de l'exercice de triage et à tenir compte des leçons apprises pour élaborer son cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC¹⁰³.

M. Shugart a également expliqué ce qui suit :

Pour aider le [Tribunal] à réduire cet inventaire, le [Ministère] a réuni une équipe pluridisciplinaire qui a pu examiner plus de 10 000 dossiers entre décembre 2014 et la fin de l'été 2015, et, là où c'était possible, offrir des règlements. Grâce à ces efforts conjoints avec le TSS, l'inventaire des appels du PPIRPC est maintenant réduit de plus de la moitié et maintient sa tendance à la baisse. Notre examen de plus de 10 000 dossiers nous a également permis de jeter un nouveau regard sur notre processus décisionnel, ce qui a été très utile pour remanier le programme, notamment au chapitre de l'amélioration des soutiens et des outils à l'intention des évaluateurs¹⁰⁴.

Le Comité recommande :

Recommandation 9

Que, d'ici le 1^{er} 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.

I. Structure de gouvernance pour mettre en œuvre le Plan d'action d'EDSC

M. Shugart a réaffirmé au Comité qu'il est convaincu qu'EDSC a la structure de gouvernance qu'il faut pour concrétiser le Plan d'action de la direction :

Premièrement, nous avons établi un groupe de travail composé de représentants de plusieurs directions générales, qui se chargera de la mise en œuvre du plan d'action et qui me renseignera régulièrement sur les progrès accomplis et, si nécessaire, sur les mesures correctives à prendre. Deuxièmement, un comité de soutien présidé par le sous-ministre délégué a été mis sur pied pour faire le suivi de l'inventaire du TSS, évaluer le progrès de la mise en œuvre du plan d'action et assurer des communications fluides avec le [T]ribunal¹⁰⁵.

103 Plan d'action de la direction d'EDSC, présenté au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes le 5 avril 2016, p. 6.

104 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 21 avril 2016, [Réunion 10](#), 0900.

105 *Ibid.*

CONCLUSION

Dans le cadre de son audit, le BVG a constaté qu'EDSC avait évalué en temps opportun les demandes initiales et les demandes de révision de décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada puisqu'il a respecté ses normes de service, mais qu'il n'avait pas suivi ses lignes directrices visant à accélérer la prise de décisions pour les requérants souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique grave¹⁰⁶. Le BVG a également constaté qu'EDSC ne disposait pas d'un cadre d'assurance de la qualité pour s'assurer qu'il évaluait les demandes de prestations du Régime de pensions du Canada de manière uniforme, et que le Tribunal n'avait pas statué en temps opportun sur les appels relatifs aux demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada¹⁰⁷.

Compte tenu du fait que, selon EDSC, le revenu des personnes atteintes d'une invalidité tend à être moins élevé¹⁰⁸, il est probable que les lacunes constatées dans le cadre de cet audit puissent empêcher les requérants admissibles de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille pendant qu'ils attendent de recevoir les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Pour cette raison, le Comité suivra de très près la mise en œuvre des plans d'action d'EDSC et du Tribunal afin de s'assurer que ces lacunes sont adéquatement corrigées.

Enfin, durant la mise en œuvre de leur plan respectif, EDSC et le Tribunal devraient ne pas oublier que le PPIRPC est un régime à contributions obligatoires entièrement financé par les cotisations des employés, des travailleurs autonomes et des employeurs¹⁰⁹. Les requérants admissibles ne devraient pas avoir à attendre une période de temps déraisonnable avant de recevoir les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada qu'ils ont financées.

106 BVG, « [Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#) », *Rapports de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada*, Ottawa, 2015, p. 29.

107 *Ibid.*

108 *Ibid.*, p. 8.

109 Selon le gouvernement du Canada, « [à] quelques exceptions près, toute personne de plus de 18 ans qui travaille au Canada à l'extérieur du Québec et dont le revenu annuel est supérieur à un montant minimum déterminé (3 500 \$ par année) doit cotiser au Régime de pensions du Canada ». « Le Régime de pensions du Canada est en vigueur partout au Canada, sauf au Québec, où les prestations sont offertes par le Régime de rentes du Québec (RRQ). » Les cotisants au Régime de pensions du Canada pourraient être admissibles à quatre types de prestations : pension de retraite, prestation après-retraite, prestations d'invalidité et prestations versées après un décès. Pour en savoir plus, voir Gouvernement du Canada, [Cotisations au Régime de pensions du Canada](#).

RÉSUMÉ DES MESURES RECOMMANDÉES ASSORTIES DE LEUR DÉLAI

Tableau 1 – Résumé des mesures recommandées assorties de leur délai

Recommandation	Mesure recommandée	Délai
Recommandation 1 (p. 5)	<i>Emploi et Développement social Canada</i> doit présenter au Comité sa stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada et expliquer comment il 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.	1 ^{er} décembre 2016
Recommandation 2 (p. 5)	<i>Emploi et Développement social Canada</i> doit mesurer et réduire le temps total moyen nécessaire aux requérants pour remplir une demande et recevoir une décision concernant les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, et il doit faire rapport de ses progrès au Comité.	1 ^{er} avril 2017
Recommandation 3 (p. 6)	<i>Emploi et Développement social Canada</i> doit présenter au Comité 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.	1 ^{er} décembre 2016
Recommandation 4 (p. 8)	<i>Emploi et Développement social Canada</i> doit présenter au Comité son plan de mise en œuvre des nouvelles normes de service relatives aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.	1 ^{er} décembre 2016

Recommandation 5 (p. 10)	<i>Emploi et Développement social Canada</i> doit présenter au Comité son plan de mise en œuvre 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.	1 ^{er} décembre 2016
Recommandation 6 (p. 11)	<i>Emploi et Développement social Canada</i> doit présenter au Comité son plan visant à améliorer la qualité des données du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.	1 ^{er} décembre 2016
Recommandation 7 (p. 12)	<i>Emploi et Développement social Canada</i> doit présenter au Comité 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.	1 ^{er} décembre 2016
Recommandation 8 (p. 17)	Le <i>Tribunal de la sécurité sociale du Canada</i> doit faire 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.	À compter de l'exercice 2015-2016
Recommandation 9 (p. 19)	<i>Emploi et Développement social Canada</i> doit présenter au Comité 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.	1 ^{er} décembre 2016

ANNEXE A

LISTE DES TÉMOINS

Organismes et individus	Date	Réunion
Bureau du vérificateur général du Canada Michael Ferguson, vérificateur général du Canada Glenn Wheeler, directeur principal	2016-04-21	10
Ministère de l'Emploi et du Développement social Ian Shugart, sous-ministre Benoît Long, sous-ministre adjoint principal, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada		
Tribunal de la sécurité sociale du Canada Murielle Brazeau, présidente Margot Ballagh, vice-présidente, Division d'appel		
Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs Marie-France Pelletier, administrateur en chef Raynald Chartrand, directeur exécutif		

ANNEXE B LISTE DES MÉMOIRES

Organismes et particuliers

Rabot, Philippe

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des procès-verbaux pertinents ([réunions n^{os} 10, 14, 16, 23](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,
L'hon. Kevin Sorenson

