

Plan d'action de la direction d'EDSC
Vérification du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
Rapport du vérificateur général du Canada de l'automne 2015

Commentaires généraux

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 renouvellement du PPIRPC est inclus dans la Stratégie d'amélioration des services (SAS) du Régime de pensions du Canada (RPC), élaborée dans le cadre d'un plan plus vaste visant à moderniser la prestation des programmes d'emploi et des programmes de pensions. La SAS du RPC est un plan global progressif, conçu avec des partenaires afin de transformer la prestation des programmes pour s'assurer qu'elle soit adaptable, innovatrice et rentable.

La SAS du RPC débutera par le renouvellement du PPIRPC, sur la base de principes fondamentaux : la qualité et l'uniformité des décisions; l'efficacité et l'excellence du service pour les Canadiens. Pour réussir le renouvellement du PPIRPC, le Ministère lancera un plan de projet intégré comportant des initiatives précises mises en œuvre à court, moyen et long terme, et dotées de mécanismes de gouvernance clairs. À court terme, l'apport d'améliorations aux fondements du PPIRPC permettra de concrétiser des projets de transformation à plus long terme pour aboutir à un programme de grande qualité, qui fonctionne bien, qui est accessible électroniquement et qui comble les besoins des Canadiens. D'ici mars 2018, le Ministère déterminera les améliorations à apporter au PPIRPC, les élaborera et en amorcera la mise en œuvre au moyen de consultations avec les partenaires et d'une évaluation approfondie des options, outils et procédés opérationnels.

À long terme, l'approche de la SAS du RPC en est une d'amélioration continue et d'optimisation de l'utilisation de la technologie, qui met l'accent sur les services électroniques et l'automatisation pour simplifier les procédés et accroître l'efficacité. Au fil de son plan de modernisation, le Ministère intégrera les recommandations du rapport du vérificateur général pour s'assurer d'atteindre les objectifs du gouvernement et de combler les attentes des Canadiens.

Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Date visée
Paragraphe 6.33: 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.	Recommandation acceptée. 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 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 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	La Direction générale des services de traitement et de paiement (DGSTP), de concert avec la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social (DGSRDS), examinera des options pour rationaliser et simplifier le processus de demande de prestations d'invalidité du RPC, ce qui inclura les éléments suivants. 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 soumettre en ligne.	Juin 2016

Plan d'action de la direction d'EDSC
Vérification du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
Rapport du vérificateur général du Canada de l'automne 2015

Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Date visée
	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 aux composantes du processus de demande. Le Ministère complètera cette évaluation d'ici juin 2016.	• Vérifier l'admissibilité des demandes en fonction des gains et des cotisations avant de demander un rapport médical. • Permettre aux demandeurs et aux tierces parties de soumettre des documents au Ministère électroniquement.	
Paragraphe 6.34 Emploi et Développement social Canada devrait solliciter 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.	Recommandation acceptée. 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	La DGSRDS et la DGSTP recueilleront des renseignements sur la mobilisation des intervenants comme suit. • Elles évalueront et revitaliseront la Table ronde des clients du PPIRPC pour déterminer si elles peuvent en tirer profit comme moyen d'obtenir la rétroaction des demandeurs et des bénéficiaires afin d'éclairer l'élaboration des politiques et des programmes. • Elles mettront sur pied un groupe de travail interne pour cerner et étudier des moyens potentiels de recueillir	Mars 2016

Plan d'action de la direction d'EDSC
Vérification du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
Rapport du vérificateur général du Canada de l'automne 2015

Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Date visée
	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.	l'information et de l'analyser en vue d'élaborer des moyens d'améliorer l'accès au programme. - Elles examineront la documentation sur les programmes provinciaux, fédéraux et internationaux comparables en se concentrant sur la façon dont on recueille et intègre la rétroaction des demandeurs et des bénéficiaires sur l'accès au programme. - D'après les renseignements recueillis, elles élaboreront et apporteront des améliorations aux moyens utilisés pour obtenir la rétroaction des demandeurs et des bénéficiaires du PPIRPC, ce d'ici décembre 2016.	Décembre 2016
Paragraphe 6.51: Emploi et Développement social 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.	Recommandation acceptée. 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 complétera l'examen et dressera un plan de mise en œuvre d'ici mars 2016.	En consultation avec la DGSRDS, la DGSTP effectuera un examen de ses normes de service liées aux pensions d'ici mars 2016. Cet examen inclura les éléments suivants : - un examen des schémas de traitement actuels afin de cerner des occasions d'améliorer l'efficacité de la prestation du programme qui auraient un impact correspondant sur les normes de service; - la création de rapports qui suivent le rendement opérationnel global en fonction des normes de service; - une analyse des normes de service comparables publiées dans d'autres administrations ou pays, afin d'éclairer	Mars 2016

Plan d'action de la direction d'EDSC
Vérification du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
Rapport du vérificateur général du Canada de l'automne 2015

Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Date visée
		l'examen que mène EDSC. Selon les résultats de l'examen, la DGSTP dressera un plan pour mettre en œuvre les changements à ses normes de service. La mise en œuvre débutera en 2016-2017 pour tout changement qui ne nécessite pas de modification des systèmes de technologie de l'information (TI). 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 SAS du RPC.	
Paragraphe 6.55: 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.	Recommandation acceptée. 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 œuvre qui inclura les mécanismes de surveillance et de rapport sur ces normes d'ici mars 2016.	Tel qu'énoncé dans la réponse au paragraphe 6.51, de concert avec la DGSRDS, la DGSTP complétera l'examen de ses normes de service liées aux pensions et dressera un plan de mise en œuvre qui inclura des mécanismes de surveillance et de rapport sur les normes qui seront établies pour les demandes provenant de personnes ayant une maladie grave ou en phase terminale.	Mars 2016
Paragraphe 6.57: Emploi et Développement social Canada et le Tribunal de la	Recommandation acceptée. Emploi et Développement social Canada poursuivra ses efforts pour améliorer la qualité de ses données. Dans le cadre de la stratégie	De concert avec la DGSRDS, la DGSTP améliorera les procédés opérationnels et la capacité de gestion de la charge de travail pour appuyer l'ensemble du RPC, y	Juin 2016

Plan d'action de la direction d'EDSC
Vérification du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
Rapport du vérificateur général du Canada de l'automne 2015

Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Date visée
sécurité sociale du Canada, appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, devraient recueillir et saisir correctement des données fiables pour pouvoir mieux surveiller le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et rendre compte de ses résultats de manière exacte.	d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada, le Ministère déterminera et analysera les enjeux relatifs aux données, puis dressera un plan pour instaurer des solutions. Le plan pour améliorer la qualité des données du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada énoncera des mesures précises et des améliorations aux systèmes afin de produire des données opportunes, fiables et complètes à l'appui du Programme. Le Ministère dressera ce plan d'ici juin 2016.	compris le PPIRPC, ce qui améliorera les données du programme dans leur ensemble ainsi que la capacité d'analyser et de rendre compte des résultats du programme. De plus, elles détermineront des options pour maximiser l'utilisation des outils internes existants afin d'améliorer la collecte, la gestion et la surveillance des données.	
Paragraphe 6.69: 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.	Recommandation acceptée. Emploi et Développement social Canada est d'avis qu'une prestation de programme 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 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 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'appel. Le Ministère complètera le cadre d'assurance de la qualité	La DGSTP et la DGSRDS continueront d'élaborer le cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC pour s'assurer qu'il est complet et qu'il appuie l'amélioration continue des décisions du PPIRPC en utilisant les constatations de l'examen du triage et d'autres renseignements internes dans le but de peaufiner le cadre. De plus, la DGSTP et la DGSRDS harmoniseront le cadre avec l'approche d'assurance de la qualité plus vaste en cours d'élaboration pour tous les programmes et toutes les prestations de base visés par une loi dont EDSC est responsable de la prestation. Elles examineront des améliorations aux éléments suivants : • les procédés opérationnels, pour s'assurer qu'il y a suffisamment de renseignements aux dossiers pour prendre des décisions justes; • la formation, y compris la formation	Mars 2016

Plan d'action de la direction d'EDSC
Vérification du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
Rapport du vérificateur général du Canada de l'automne 2015

Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Date visée
	du Programme d'ici mars 2016 et amorcera sa mise en œuvre progressive en avril 2016.	initiale et de suivi; • les outils décisionnels comme les documents d'orientation sur certaines conditions médicales; • l'utilisation systématique des renseignements internes, incluant la transmission d'information sur les décisions relatives aux appels aux décideurs initiaux pour les aider à améliorer leurs décisions; • la surveillance du rendement en matière de qualité, par exemple la création de nouveaux programmes de qualité et de nouvelles informations d'entreprise. Elles élaboreront un plan de mise en œuvre d'ici mars 2016 pour instaurer le cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC. La DGSTP et la DGSRDS débiteront la mise en place progressive du cadre en avril 2016.	Avril 2016
Paragraphe 6.112: Emploi et Développement social Canada 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	Recommandation acceptée. 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	D'après les résultats de l'analyse en cours, la DGSRDS et la DGSTP élaboreront une stratégie pour mettre à profit les constatations de l'examen du triage afin de déterminer des occasions d'améliorer l'efficacité en lien avec les politiques et les procédés. Cette stratégie réunira les partenaires ministériels, y compris les régions, pour analyser les constatations de l'examen du triage afin de s'assurer qu'elles feront partie des renseignements internes partagés dans l'ensemble du réseau de traitement et pour éclairer l'élaboration du cadre d'assurance de la qualité du	Mars 2016

Plan d'action de la direction d'EDSC
Vérification du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
Rapport du vérificateur général du Canada de l'automne 2015

Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Date visée
qualité, afin de s'assurer que ses décisions sont appropriées et uniformes.	constations découlant de l'examen du triage afin d'appuyer l'élaboration du cadre d'assurance de la qualité du Programme d'ici mars 2016.	PPIRPC. On utilisera aussi les constatations de l'examen du triage : • dans le cadre de l'analyse visant à examiner et mettre à jour le cadre d'évaluation des demandes; • pour améliorer d'autres outils de soutien aux décisions tels que les fiches de référence médicale; • pour faciliter l'élaboration d'un gabarit normalisé révisé pour l'évaluation des demandes; • comme source d'information aux fins de la stratégie d'amélioration des services du RPC. D'ici mars 2016, la DGSRDS et la DGSTP auront complété l'analyse des constatations de l'examen du triage et auront intégré les leçons qu'elles en auront tirées dans le cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC.	