

Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes Secrétariat du Tribunal de la sécurité sociale

Rapports du vérificateur général du Canada – Automne 2015

[Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada](#)

Dans son rapport de l'automne 2015, le vérificateur général a étudié la question de savoir si Emploi et Développement social Canada avait évalué en temps opportun et de façon uniforme les demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (programme de PIRPC). La vérification portait également sur la question de savoir si le Tribunal de la sécurité sociale du Canada (TSS), appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs (SCDATA), avait statué à point nommé sur les appels relatifs aux prestations d'invalidité.

Le rapport précise que c'est là quelque chose d'important, car les Canadiens qui ont cotisé au Régime de pensions du Canada et qui ne peuvent travailler à cause d'une invalidité grave et prolongée pourraient devoir compter sur le programme de PIRPC comme source de revenus. Le Ministère et le Tribunal doivent gérer les demandes et les appels aussi efficacement que possible pour que les requérants puissent recevoir en temps opportun les prestations auxquelles ils ont droit.

Le vérificateur général a recommandé que le TSS, appuyé par le SCDATA, réunisse et saisisse correctement des données fiables pour mieux surveiller le programme de PIRPC et favoriser la préparation de rapports exacts sur ses résultats. Le vérificateur général a aussi recommandé que le TSS, toujours avec l'appui du SCDATA, revoie ses politiques et ses méthodes pour s'assurer qu'elles respectent l'esprit du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale*, à savoir que les décisions d'appels soient rendues de la manière la plus expéditive possible.

Le TSS et le SCDATA ont souscrit à ces recommandations et ils continueront de se pencher sur ces questions dans le cadre de leurs priorités de 2016-2017. Ci-après les recommandations 6.57 et 6.101 ainsi que les réponses données par le TSS.

[6.57](#) – Emploi et Développement social Canada et le Tribunal de la sécurité sociale du Canada, appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, devraient recueillir et saisir correctement des données fiables pour pouvoir mieux surveiller le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et rendre compte de ses résultats de manière exacte.

Réponse : Recommandation acceptée. Le Tribunal de la sécurité sociale du Canada, appuyé par le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, 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 performance. Un des défis à relever afin d'atteindre cette exigence portait sur l'état de préparation limité du nouveau système de gestion des cas du Tribunal à l'ouverture de ses portes. De plus, le transfert d'un très grand nombre de cas, hérités des anciens tribunaux, et le transfert des données de l'ancien système de gestion des cas ont également créé des difficultés importantes pour le Tribunal, puisque très peu d'employés avaient une connaissance des anciens systèmes. Depuis le 1^{er} avril 2013, huit mises à jour du système de gestion des cas du Tribunal lui ont permis de mettre au point des tableaux de bord opérationnels et d'autres rapports sur le rendement. Le Tribunal continuera à améliorer son système de gestion des cas afin d'assurer la prise de décisions et le suivi des normes de rendement de façon plus efficace.

[6.101](#) – 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.

Réponse : Recommandation acceptée. Depuis le début de ses opérations, et nonobstant les nombreux défis à relever causés par le manque de préparation auquel il a dû faire face à sa création, le Tribunal de la sécurité sociale a traité et réglé les nouveaux appels et les appels transférés du Bureau du Commissaire des tribunaux de révision de la façon la plus efficace et expéditive possible que les circonstances le permettaient, et ce, tout en respectant la législation, les règlements et les principes de justice naturelle. Le Tribunal prévoit que le nombre de cas relatifs au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada devrait se stabiliser d'ici à la fin de l'année. Cela permettra au Tribunal de mettre en œuvre ses normes de service en vue de trancher sur 85 % des dossiers reliés au Programme dans les cinq mois suivant la date à laquelle les deux parties sont prêtes à aller de l'avant. 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 en respectent l'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 sur les processus et procédures du Tribunal;
- écouter ses intervenants en vue d'améliorer la qualité de ses services.