



# ÉVALUATION DU PROGRAMME DE PRESTATIONS D'INVALIDITÉ DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA - ÉLÉMENT DE RÉÉVALUATION

Rapport

Janvier 2022

## **Évaluation du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada**

### **Évaluation du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada**

Ce document offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, fichiers de texte, DAISY) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232).  
Si vous utilisez un télécopieur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2022

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

PDF

Nº de cat. : Em20-155/2022F-PDF

ISBN : 978-0-660-42470-5

EDSC

Nº de cat. : SP-983-03-22F

## Table des matières

Liste des encadrés .....	ii
Liste des figures .....	iii
Liste des tableaux .....	iii
Indroduction .....	5
Points saillants des principales constatations.....	6
Recommandations .....	7
Contexte du programme .....	8
Constatations : Caractéristiques des bénéficiaires .....	14
Principales constatations .....	17
Réponse de la direction et plan d'action .....	46
Annexes .....	55
Références.....	80

## Liste des encadrés

Encadré 1. Définition de l'invalidité selon le Régime de pensions du Canada .....	10
Encadré 2. Processus décisionnel de réévaluation .....	11
Encadré 3. Qu'est-ce qu'un trop-payé?	28
Encadré 4. Définition de la gravité selon le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada .....	77

## Liste des figures

Figure 1. Accent mis sur l'évaluation - élément post-subvention	5
Figure 2. Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada en tant que composante d'un autre programme de soutien aux personnes handicapées offert au Canada	9
Figure 3. Répartition géographique des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada au Canada de 2010-2011 à 2017-2018	14
Figure 4. Proportion annuelle moyenne de bénéficiaires ayant déclaré un revenu d'emploi chaque année entre 2010-2011 et 2017-2018	17
Figure 5. Nombre de réévaluations initiées par type de réévaluation au cours de la période allant de 2010-2011 à 2017-2018	23
Figure 6. Proportion de réévaluations ayant entraîné une cessation rétroactive et l'établissement d'un trop-payé, par type de réévaluation	27
Figure 7. Décision de réévaluation rendue pour les réévaluations initiées entre 2010-2011 et 2017-2018 (moyenne par an)	31
Figure A1. Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada - Changements et développement du programme	57

## Liste des tableaux

Tableau 1. Types de soutien lié au retour au travail	13
Tableau 2. Répartition des bénéficiaires en fonction du nombre de catégories d'invalidité de 2010-2011 à 2017-2018	15
Tableau 3. Répartition des bénéficiaires entre les différentes catégories d'invalidité en 2020 et 2021	15
Tableau 4. Répartition des bénéficiaires selon les différents types d'invalidité de 2010-2011 à 2017-2018	16
Tableau 5. Répartition des bénéficiaires par revenu d'emploi de 2010-2011 à 2017-2018	17

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

Tableau 6. Facteurs associés à une capacité accrue de retour au travail	21
Tableau 7. Types de réévaluations	26
Tableau 8. Caractéristiques des bénéficiaires ayant un revenu d'emploi par rapport à ceux qui ont été réévalués	30
Tableau 9. Préférences régionales en matière de réévaluation	33
Tableau 10. Connaissance générale des mesures de soutien spécifiques pour le retour au travail	39
Tableau A1. Résultats de l'initiative de renouvellement et amélioration potentielle	56
Tableau A2. L'évolution du paysage de l'invalidité, telle qu'elle est caractérisée par l'initiative de renouvellement du programme de 2018	71
Tableau A3. RPR - Rendement, productivité et rentabilité	76
Tableau A4. Lien entre le score de gravité et la catégorie de gravité pour chaque type d'invalidité	78
Tableau A5. Les gains admissibles et les montants pour une occupation véritablement rémunératrice établis par le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada entre 2010-2011 et 2017-2018.	79

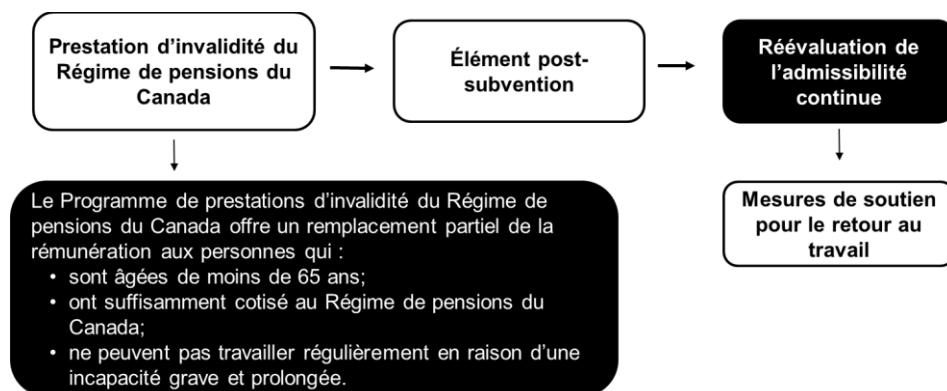
## Introduction

L'évaluation du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (ci-après dénommé « le programme ») était axée sur la réévaluation de l'admissibilité continue des bénéficiaires et de leur capacité de travail potentielle.

Bien qu'il s'agisse d'une composante importante de l'élément post-subvention du programme<sup>1</sup>, la réévaluation de l'admissibilité continue des bénéficiaires n'avait pas fait l'objet d'une évaluation depuis plus de 25 ans. Ainsi, la présente évaluation a examiné ce processus - son **efficacité, sa cohérence**, ainsi que les **expériences** des bénéficiaires actuels et précédents du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada par rapport au processus de réévaluation. (Figure 1)

En 2018, le programme a lancé un examen de renouvellement de son élément post-subvention, qui a fourni le contexte de cette évaluation. (l'annexe 1)

**Figure 1. Accent mis sur l'évaluation - élément post-subvention**



En janvier 2019, le Comité de mesure du rendement et d'évaluation d'EDSC a approuvé l'étude d'évaluabilité du programme. L'étude d'évaluabilité a déterminé plusieurs domaines clés de réévaluation qui pourraient contribuer au développement du programme à plus long terme dans le cadre de l'initiative de renouvellement du programme de 2018.

<sup>1</sup> L'élément post-subvention, également appelé processus d'arrière-plan, comprend la réévaluation de l'admissibilité continue, les incitations au retour au travail et la réadaptation professionnelle. (Examen des documents et dossiers, p. 53)

Cette évaluation a porté sur les données du programme au cours des années financières **2010-2011 à 2017-2018**. Les principales constatations des deux évaluations précédentes (en 1996 et 2011) se trouvent à l'annexe 2. Les questions d'évaluation sont énumérées à l'annexe 3. Des renseignements détaillés sur la méthodologie d'évaluation, les 6 sources de données utilisées et leurs limites sont fournis à l'annexe 4.

## Résumé des principales constatations

1. La capacité de travail des bénéficiaires dépendait de divers facteurs économiques, personnels et externes.
2. Il y a eu une moyenne de 401 131 bénéficiaires du programme par an entre 2010 et 2011 et 2017 et 2018. L'âge moyen des bénéficiaires était de 55 ans, 53 % étaient des femmes et 78 % venaient de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.
3. En moyenne, 16 % de tous les bénéficiaires ont déclaré un revenu d'emploi (y compris les prestations d'invalidité et les indemnités de départ)<sup>2</sup>. Parmi eux, 2 % des bénéficiaires ont déclaré un revenu supérieur à la somme de l'activité véritablement rémunératrice, ce qui laisse supposer une éventuelle reprise de la capacité de travail.
4. Seuls 1,6 % du total des bénéficiaires a été réévalué chaque année pendant la période d'évaluation et 41 % d'entre eux ont vu leur pension cesser.
5. La réévaluation est essentielle au fonctionnement du programme, cependant, certains processus de réévaluation manquent d'efficacité.
6. L'accent mis continuellement sur l'affectation de ressources au processus initial du programme a entraîné une pénurie de ressources pour le processus d'arrière-plan, en particulier pour l'élément de réévaluation.
7. Le processus de réévaluation était généralement opportun pour ceux qui ont été réévalués en raison d'un retour au travail auto déclaré. Cependant, les

---

<sup>2</sup> Le revenu d'emploi des bénéficiaires a été saisi à partir des données fiscales de l'Agence du revenu du Canada liées à l'Enquête canadienne sur l'incapacité. Il est important de noter que les bénéficiaires peuvent recevoir des employeurs des revenus non liés à l'activité professionnelle (prestations d'invalidité, indemnités de départ, etc.) sous la forme d'un salaire normal, qui sont déclarés comme revenus d'emploi dans les données fiscales. Le pourcentage réel directement lié à un retour au travail/à une activité professionnelle est nettement inférieur et n'a pas été ou ne pourra pas être établi tant que toutes les réévaluations pour cette période n'auront pas été effectuées.

réévaluations prévues et celles résultant de revenus non déclarés directement au programme ont souvent été retardées.

8. Les décisions d'arrêt<sup>3</sup> prises rétroactivement ont causé des trop-payés d'environ 79 millions \$<sup>4</sup> pour la période de 2010-2011 à 2017-2018. Il est reconnu que le programme avait des processus en place pour récupérer les trop-payés. Cependant, l'efficacité de ces processus était inconnue à ce moment-là en raison de la limitation des données.
9. Il était possible d'améliorer la sélection des bénéficiaires qui ont été réévalués en fonction du revenu d'emploi et du type d'examen afin d'améliorer l'efficacité, de réaliser des économies de programme et de réduire les trop-payés.
10. Le manque de cohérence et d'orientations complètes dans le processus de réévaluation est resté un enjeu. Il y avait des variations régionales dans la formation du personnel, la priorisation des charges de travail pour la réévaluation et le processus de prise de décision.
11. Les bénéficiaires avaient des niveaux de sensibilisation différents au cours du processus de réévaluation et des niveaux de connaissance différents en matière de soutien du retour au travail, ce qui suggère un besoin de communications plus efficaces et plus claires concernant les exigences du programme.

## Recommendations

- **Recommandation 1 :** Assurer des processus décisionnels cohérents et un alignement approprié des ressources (par exemple, formation, dotation en personnel, clarté du travail, etc.) afin d'améliorer l'efficacité du processus de réévaluation.
- **Recommandation 2 :** Améliorer la communication avec les bénéficiaires afin qu'ils soient mieux informés de leurs responsabilités, des dispositions du programme et des mesures de soutien accessibles.
- **Recommandation 3 :** Adopter une approche plus opportune pour les réévaluations prévues et celles résultant de revenus non déclarés directement au programme.

---

<sup>3</sup> Décision prise de mettre fin ou d'arrêter les paiements à un bénéficiaire après réévaluation de l'admissibilité.

<sup>4</sup> Ce montant de trop-payé provient des réévaluations terminées et ne prend pas en compte l'ensemble des réévaluations en cours.

- **Recommandation 4** : Déterminer l'efficacité des mesures de soutien offertes aux personnes qui souhaitent réintégrer le marché du travail.
- **Recommandation 5** : Actuellement, les évaluateurs médicaux prennent des décisions sur la base d'un retour au travail auto déclaré, bien que la plupart de ces décisions ne comportent aucun élément médical (ou un élément minimal). Pour faciliter l'achèvement plus rapide des réévaluations, les évaluateurs médicaux devraient être affectés aux cas qui nécessitent une décision médicale, laissant les cas non médicaux à d'autres responsables du programme.

## Contexte du programme

Lancé en 1966, le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada représente actuellement le plus important programme de prestations publiques d'assurance-invalidité de longue durée au Canada, et il est administré par Service Canada. Cette pension est l'une des 8 aides prévues par le Régime de pensions du Canada<sup>5</sup>.

La pension fait partie d'un groupe de programmes comprenant d'autres programmes de remplacement des gains<sup>6</sup> et de soutien du revenu, et des systèmes fiscaux qui peuvent aider les personnes handicapées au Canada (Figure 2). Le programme offre un remplacement partiel du revenu aux personnes qui répondent aux critères établis; il est administré partout au Canada, sauf au Québec où le Régime de rentes du Québec offre des mesures de soutien similaires.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Les autres aides comprennent la pension de retraite, les prestations d'après-retraite, la pension de survivant, les prestations de décès, les prestations d'invalidité après-retraite, les prestations pour enfant de cotisant invalide et les prestations d'orphelin.

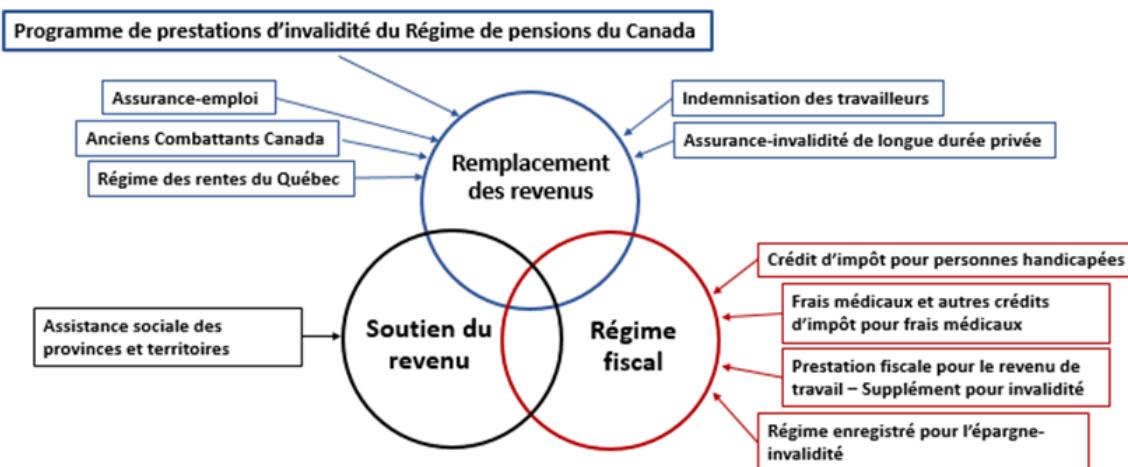
<sup>6</sup> Une grande majorité de bénéficiaires dépendent de plusieurs sources de revenus et de mesures de soutien liées à l'incapacité.

<sup>7</sup> Le Québec administre son propre régime de prestations d'invalidité. Les données analysées dans ce rapport ne comprennent que les 9 autres provinces, territoires et aussi les cotisants au Régime de rentes du Québec et au Régime de pensions du Canada qui résidaient à l'extérieur du Québec à la date de leur demande. Les candidats qui cotisent aux deux régimes et qui résident au Québec reçoivent des prestations du Régime de rentes du Québec et ne sont pas inclus dans ce rapport.

## Le saviez-vous?

Le programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada peut également offrir un soutien aux enfants à charge des bénéficiaires par le biais des prestations pour enfant de cotisant invalide.

**Figure 2 : Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada en tant que composante d'un autre programme de soutien aux personnes handicapées offert au Canada.**



Source : Étude d'évaluabilité

Le résultat ultime pour assurer la sécurité financière des bénéficiaires est le fruit de l'interaction de plusieurs sources, dont le programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. En 2000 et 2001, le Programme a distribué un montant estimé à 2,8 milliards \$ à 282 111 bénéficiaires et à leurs enfants à charge. En 2017 et 2018, plus de 4,4 milliards \$ de prestations ont été versés à 337 505 bénéficiaires et à leurs enfants à charge.

## Qui est admissible au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada?

Pour être admissibles au programme, les demandeurs doivent répondre aux critères suivants :

- Avoir moins de 65 ans
- Avoir une invalidité « grave et prolongée » (référer à l'encadré 1 pour la définition) signifiant que :
  - la personne souffre d'une invalidité mentale ou physique qui l'empêche d'occuper de façon régulière tout type d'occupation véritablement rémunératrice;
  - il s'agit d'une invalidité à long terme;
  - il s'agit d'une invalidité à durée indéterminée ou qui doit vraisemblablement entraîner le décès
- Satisfaire aux exigences de cotisation au Régime de pensions du Canada :
  - le demandeur doit avoir contribué au programme pendant 4 des 6 dernières années avec des niveaux de revenus minimums pour chacune de ces années
  - ou pendant 3 des 6 dernières années pour ceux qui comptent 25 ans ou plus de cotisations.

Après l'octroi initial des prestations aux demandeurs, la réévaluation de l'admissibilité continue constitue une responsabilité centrale de Service Canada.

Si une réévaluation est effectuée et que le bénéficiaire est jugé incapable de reprendre le travail, les prestations sont maintenues.

### Encadré 1 : Définition de l'invalidité selon le Régime de pensions du Canada

Le Régime de pensions du Canada définit une invalidité grave et prolongée comme suit :

- 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;
- une invalidité 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.

Veuillez consulter l'annexe 5 comment la perception de l'invalidité a évolué au fil du temps.

Source : EDSC, Étude d'évaluabilité, 2019; gouvernement du Canada, Prestations du PPIRPC 2019a; Bureau du vérificateur général, 2015.

## Qu'est-ce que la réévaluation du maintien de l'admissibilité?

Le but de la réévaluation est de maintenir l'intégrité du programme en s'assurant que les prestations sont versées uniquement à ceux qui continuent d'être admissibles et en cessant le versement des prestations pour ceux qui ne le sont plus. La réévaluation peut également permettre de repérer les clients ayant une capacité de travail potentielle et qui pourraient bénéficier d'une aide pour le retour au travail.

La réévaluation peut avoir lieu en raison d'un retour au travail auto déclaré, d'exams prédéterminés et d'un retour au travail non auto déclaré. L'annexe 6 définit et représente sous forme de schémas les différents types de réévaluations effectuées par le programme.

### Trois types de réévaluations

- Réévaluations suite à une auto déclaration
- Réévaluations suivant un élément déclencheur<sup>8</sup>
- Réévaluations prédéterminées

#### Encadré 2 : Processus décisionnel de réévaluation

Au cours de la réévaluation, le personnel du programme examine les renseignements médicaux et professionnels du bénéficiaire afin de déterminer si l'invalidité du bénéficiaire continue ou non à l'empêcher de travailler de façon régulière (voir l'annexe 7 pour obtenir des détails sur le processus d'évaluation de l'invalidité).

À la fin du processus de réévaluation, le bénéficiaire reçoit une décision selon laquelle il peut continuer à recevoir la pension ou qu'il n'y a plus droit. Le versement de la pension peut cesser si la réévaluation estime que le bénéficiaire n'est plus invalide ou peut retravailler régulièrement.

Si une pension est cessée à la suite d'une réévaluation, toutes les prestations pour enfants liées au programme seront automatiquement annulées et devront être remboursées, le cas échéant.

<sup>8</sup> Les réévaluations suivant un élément déclencheur correspondent à celles qui résultent de revenus non déclarés directement au programme.

Le bénéficiaire peut avoir à rembourser tout montant reçu indûment. Les bénéficiaires qui ne sont pas d'accord avec la décision peuvent demander un réexamen dans les 90 jours suivant la réception de la lettre de décision.

## Qu'est-ce que le retour au travail et les mesures de soutien

L'objectif principal du programme est de fournir un remplacement partiel du revenu aux personnes qui sont incapables de travailler en raison d'une invalidité grave et prolongée. En raison de ce seuil d'approbation élevé, peu de bénéficiaires reprennent le travail. Toutefois, pour ceux qui envisagent de réintégrer le marché du travail, des mesures de soutien sont disponibles.

Les bénéficiaires doivent signaler une mise à jour de leur statut professionnel dans les cas suivants :

- Ils font du bénévolat ou vont à l'école tout en recevant la pension.
- Ils sont employés et gagnent plus que le montant autorisé; par exemple, ce montant était de 6 100 \$ avant impôt en 2021.

Une fois qu'il est établi que le bénéficiaire est capable de gagner un montant correspondant à une occupation véritablement rémunératrice, le programme envisage de mettre fin à la pension. Ce montant s'élevait à 16 963,92 \$ en 2021<sup>9</sup>.

Le programme offre les mesures incitatives suivantes pour soutenir le retour au travail des bénéficiaires (tableau 1).

---

<sup>9</sup>Le point de référence d'une occupation véritablement rémunératrice demeure le niveau de revenu par rapport auquel est évaluée la capacité régulière d'un bénéficiaire à travailler. Le sous-paragraphe 68.1 (1) du *Règlement sur le RPC* explique que « véritablement rémunératrice » se dit d'une occupation qui procure un traitement ou un salaire égal ou supérieur à la somme annuelle maximale qu'une personne pourrait recevoir à titre de pension d'invalidité.

**Tableau 1. Types de mesures de soutien liées au retour au travail**

<b>Types de mesures de soutien liées au retour au travail</b>	<b>Description des mesures de soutien liées au retour au travail</b>
Gains admissibles	Les bénéficiaires du programme peuvent gagner jusqu'à 10 % du maximum des gains annuels ouvrant droit à pension par année civile avant de devoir déclarer leurs revenus. Les gains admissibles ne correspondent <b>pas</b> au montant auquel les prestations cessent, il s'agit du montant à partir duquel les bénéficiaires sont tenus de déclarer un retour au travail.
Période d'essai de retour au travail de trois mois	La période d'essai de retour au travail de trois mois correspond à une période de trois mois pendant laquelle les bénéficiaires peuvent tester leur capacité à réintégrer le marché du travail de manière régulière tout en continuant à percevoir la pension complète.
Rétablissement automatique	La mesure incitative de rétablissement automatique rétablit la pension si le bénéficiaire présente une réapparition de la même affection ou d'une affection connexe dans les deux ans qui suivent la date de cessation du versement de la pension. Cette mesure incitative n'est disponible que pour les bénéficiaires qui déclarent eux-mêmes leur retour au travail.
Nouvelle demande accélérée	L'initiative de nouvelle demande accélérée correspond à un processus de demande accélérée pour tout bénéficiaire qui était précédemment bénéficiaire et qui a cessé de travailler dans les 5 ans suivant sa date de cessation du versement de la pension en raison d'une récidive de la même invalidité ou d'une invalidité connexe.
Programme de réadaptation professionnelle	Le programme de réadaptation professionnelle est un programme volontaire qui aide les bénéficiaires en leur fournissant des conseils en matière d'emploi, en planifiant leur retour au travail, en leur offrant une formation professionnelle et en leur permettant d'acquérir des compétences pour l'emploi. Ce soutien est offert aux bénéficiaires de l'examen préprogrammé et du retour au travail auto déclaré, ainsi qu'aux bénéficiaires qui contactent directement le programme et demandent les services du programme de réadaptation professionnelle <sup>10</sup> .

<sup>10</sup> Pour plus d'information, consultez le document d'EDSC, Programme de réadaptation professionnelle pour les bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, 2017 dans les références.

## Constatations : Caractéristiques des bénéficiaires

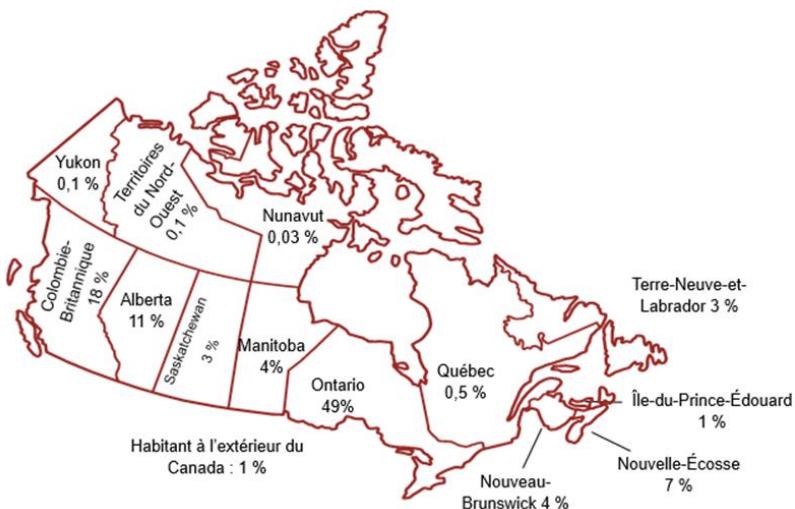
### Quelles étaient les caractéristiques des bénéficiaires du programme

Au cours de la période d'évaluation, 537 476 personnes ont demandé à participer au programme.

Il y a eu en moyenne 401 131 bénéficiaires touchant une pension au Canada par an entre les exercices 2010-2011 et 2017-2018<sup>11</sup>.

- 78 % des bénéficiaires provenaient de trois provinces différentes : l'Ontario, la Colombie-Britannique et l'Alberta (Figure 3).
- 53 % des bénéficiaires sont des femmes
- L'âge moyen des bénéficiaires est de 55 ans, et 79 % d'entre eux sont âgés de 50 ans et plus.
- 80 % des bénéficiaires n'avaient aucun revenu d'emploi, suivi par 14 % des bénéficiaires ayant moins de 15 000 \$ en revenu d'emploi déclaré.

**Figure 3 : Répartition géographique des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada au Canada de 2010-2011 à 2017-2018**



Source : Données administratives

<sup>11</sup> Comme mentionné plus haut dans le rapport, il y a en moyenne 340 000 bénéficiaires n'importe quel jour de l'année; cependant, il y a plus de 400 000 personnes distinctes qui reçoivent des prestations d'invalidité au moins un mois par an.

**Note 1:** Toutes les proportions et tous les chiffres représentent la « moyenne par an » pour la période allant de 2010-2011 à 2017-2018.

**Note 2:** D'autres caractéristiques importantes, à savoir le niveau d'études, l'état civil, les autres formes d'aide aux personnes handicapées et la catégorie professionnelle, présentaient des données manquantes pour près de 50 % des bénéficiaires, ce qui rendait l'échantillon non représentatif de la population devant faire l'objet du rapport.

Plus de 70 % des bénéficiaires présentaient un type de catégories d'invalidité au cours des années 2010-2011 à 2017-2018.

**Tableau 2 : Répartition des bénéficiaires en fonction du nombre de catégories d'invalidité de 2010-2011 à 2017-2018**

Nombre de catégories d'invalidité	Répartition des bénéficiaires (pourcentage)
Une catégorie d'invalidité	73%
Deux catégories d'invalidité ou plus	27%
Trois catégories d'invalidité ou plus	9%

Source: Données administratives

Une enquête auprès des bénéficiaires actuels a montré que 68 % d'entre eux présentaient une forme grave d'invalidité (tableau 3).

**Tableau 3 : Répartition des bénéficiaires entre les différentes catégories d'invalidité en 2020 et 2021**

Catégorie d'invalidité grave	Distribution of beneficiaries (pourcentage)
Plus grave	68%
Moins grave	24%
Aucune incapacité	8%

Source: Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

**Remarque :** La définition utilisée pour définir la gravité de l'invalidité dans l'enquête n'est pas la même que celle utilisée par le Régime de pensions du Canada<sup>12</sup>.

Les troubles mentaux (30 %) et les maladies de l'appareil locomoteur et du tissu conjonctif (23 %) étaient les principales affections des bénéficiaires (tableau 4).

**Tableau 4 : Répartition des bénéficiaires selon les différents types d'invalidité de 2010-2011 à 2017-2018**

Catégorie d'invalidité	Répartition des bénéficiaires (pourcentage)
Troubles mentaux	30%
Maladies de l'appareil locomoteur et du tissu conjonctif	23%
Catégories de problèmes de santé touchant <5 % de bénéficiaires	14%
Maladies du système nerveux et des organes des sens	11%
Maladies de l'appareil circulatoire	8%
Néoplasmes	8%
Lésions traumatiques et empoisonnements	7%

Source: Données administratives

80 % des bénéficiaires n'avaient aucun revenu d'emploi déclaré (tableau 5).

---

<sup>12</sup> L'annexe 8 décrit comment la gravité de l'invalidité a été calculée à cette fin. Il est important de noter que la variable de la gravité de l'invalidité utilisée dans l'Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada suit la définition de l'invalidité utilisée par Statistique Canada, qui calcule la gravité en combinant *le niveau de difficulté* d'une personne en raison de son invalidité et la **fréquence de la limitation** des activités quotidiennes associées à l'invalidité. Il ne s'agit pas des mêmes critères que ceux utilisés par le Régime de pensions du Canada pour définir l'invalidité, et ils doivent donc être interprétés avec prudence.

**Tableau 5 : Répartition des bénéficiaires par revenu d'emploi de 2010-2011 à 2017-2018**

Revenus d'emploi déclarés	Moyenne (pourcentage)
Aucun revenu	80%
Le revenu est inférieur aux gains admissibles.	12%
A touché des revenus, mais la date de début de l'invalidité se situe dans la même année.	4%
Les gains admissibles sont égaux ou supérieurs au revenu, mais inférieurs au montant correspondant à une occupation véritablement rémunératrice.	2%
Le revenu est égal ou supérieur au montant correspondant à une occupation véritablement rémunératrice.	2%

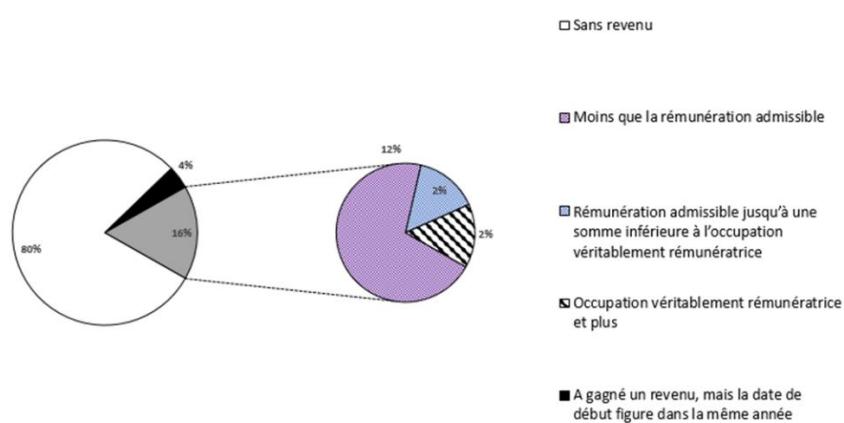
Source: Données administratives

## Principales constatations

### Principales constatations : Capacité de travail

**Principale constatation 1. En moyenne, 16 % de tous les bénéficiaires ont déclaré un revenu d'emploi, dont 2 % ont déclaré un revenu supérieur au montant correspondant à une occupation véritablement rémunératrice, ce qui peut suggérer une éventuelle reprise de la capacité de travail.**

**Figure 4 : Proportion annuelle moyenne de bénéficiaires ayant déclaré un revenu d'emploi chaque année entre 2010-2011 et 2017-2018**



Source: Données administratives

Selon les données fiscales du Registre des gains (Agence du revenu du Canada), en moyenne, 16 % (66 101) de tous les bénéficiaires chaque année avaient déclaré un revenu d'emploi entre 2010-2011 et 2017-2018 (figure 4). Le Registre des gains comprend les revenus provenant d'une activité professionnelle (salaires et traitements) et d'autres revenus d'emploi (prestations d'invalidité, indemnités de départ, etc.), ce qui suggère que tous les revenus d'emploi ne sont pas liés à une activité professionnelle.

Chaque année, seuls 2 % (9 815) de l'ensemble des bénéficiaires ont déclaré un revenu d'emploi égal ou supérieur au montant d'une occupation véritablement rémunératrice<sup>13</sup>. Une réévaluation serait nécessaire pour déterminer si le revenu d'emploi déclaré était lié à l'activité professionnelle, et si ces bénéficiaires étaient considérés comme ayant retrouvé leur capacité de travail.

Chaque année, environ 2 % de l'ensemble des bénéficiaires ont déclaré un revenu d'emploi supérieur aux gains admissibles autorisés et inférieur au montant d'une occupation véritablement rémunératrice, ce qui indique une capacité de travail potentielle retrouvée; ils pourraient être en mesure de démontrer une capacité de travail supplémentaire s'ils bénéficiaient d'un soutien approprié, tel qu'une réadaptation professionnelle ou des aménagements du lieu de travail. Les 12 % de bénéficiaires restants déclarent un revenu d'emploi inférieur aux gains admissibles, ce qui est très probablement dû à un revenu provenant des prestations d'invalidité.

### **Principale constatation 2. Les caractéristiques personnelles des bénéficiaires ont joué un rôle important dans la capacité de travail et le revenu d'emploi déclaré.**

Les jeunes bénéficiaires âgés de 20 à 44 ans étaient plus susceptibles d'avoir déclaré un revenu d'emploi (4 %) que les bénéficiaires plus âgés de 55 ans et plus (2 %).

Les entrevues avec les bénéficiaires ont indiqué que des facteurs démographiques tels que l'état civil, le lieu de résidence et le niveau d'études avaient également une incidence sur la capacité de travail.

---

<sup>13</sup> Pour les définitions et les montants annuels, référer à l'annexe 9.

*« Il est vraiment difficile de trouver un emploi... tout en soutenant deux garçons en tant que père célibataire. »(bénéficiaire; poursuite des prestations après une réévaluation suite à une auto déclaration)*

La majorité des bénéficiaires interrogés ont indiqué que leur retour au travail avait été affecté par leur invalidité et leur état de santé général. Par exemple, les personnes souffrant d'incapacités primaires graves ou dégénératives ou de problèmes de santé secondaires avaient moins de chances de retrouver leur capacité de travail et de retourner au travail.

*« En dehors du diabète et de la neuropathie [lésions nerveuses], c'est juste mon niveau de douleur... J'aimais ce travail [...] qui m'a tué. C'était trop... Et ça ne fait qu'alimenter le cycle de la douleur. » (bénéficiaire; poursuite des prestations après une réévaluation suite à une auto déclaration)*

Dans quelques cas, la réadaptation ou la guérison de la maladie a permis au bénéficiaire de reprendre le travail.

Dans l'enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, plusieurs facteurs personnels ont été associés à une amélioration de la capacité de retour au travail, notamment le sexe, l'âge, le niveau d'études, l'état civil, l'état de santé, etc. (tableau 6).

### **Principale constatation 3. Les facteurs externes jouent également un rôle important dans la capacité de travail et le revenu d'emploi déclaré.**

Parmi les bénéficiaires qui ont repris le travail, certains ont suggéré que le soutien de leurs anciens employeurs leur a permis de reprendre le travail.

*« [Mon employeur] a été très encourageant. Il n'arrêtait pas de dire, « hé, on est là, votre poste vous attend ». Et je suis de retour à temps plein chez [le même employeur]. » (bénéficiaire; arrêt des prestations après une réévaluation suite à une auto déclaration)*

Les employeurs de quelques bénéficiaires les ont soutenus au point de remplir toutes les demandes en leur nom pendant que le bénéficiaire se rétablissait.

*« J'ai été un agent d'application de la loi à temps plein et permanent au sein du gouvernement fédéral pendant 19 ans... [Mon employeur] s'est occupé de tous mes papiers en mon nom... J'ai discuté de ma date de retour au travail avec [mon employeur] et il m'a beaucoup soutenu et a fait preuve de flexibilité... J'occupe toujours le même emploi. »* (bénéficiaire; arrêt des prestations après une réévaluation prédéterminée)

Les bénéficiaires, les responsables du programme interne et les experts externes ont mentionné que la crainte de perdre la pension était l'un des obstacles les plus importants au retour au travail. Les raisons de leur crainte comprenaient le fait que le programme représente leur seule source de revenus, ou que leur santé se détériorerait en raison d'un travail plus important.

Quelques bénéficiaires ont indiqué qu'ils avaient eu des difficultés à trouver des employeurs qui acceptaient que leur curriculum vitæ fasse état de longues périodes de chômage. Ils ont également indiqué que certains employeurs n'étaient pas en mesure de s'adapter à leur invalidité.

Certains bénéficiaires ont déclaré qu'ils n'étaient pas en mesure de reprendre leur emploi précédent, car leur invalidité les empêchait d'accomplir les tâches essentielles de cet emploi. Ces bénéficiaires comprenaient ceux qui travaillaient dans les métiers spécialisés.

Les bénéficiaires qui étaient au courant des mesures de soutien au retour au travail et qui y ont eu recours, plus précisément la période d'essai de trois mois, étaient plus susceptibles d'indiquer que le programme a contribué à leur sécurité financière et a encouragé leur participation au marché du travail.

Dans l'enquête auprès des bénéficiaires, plusieurs facteurs externes ont été associés à une augmentation de la capacité de retour au travail, notamment les caractéristiques de l'emploi et le taux de chômage régional (voir le tableau 6).

Presque tous les répondants à l'enquête ont déclaré qu'ils acquerraient une capacité de travail s'ils bénéficiaient d'un soutien approprié, tel que des mesures d'incitation au retour au travail, une formation ou un accompagnement. Cependant, les pourcentages qui prévoyaient de retrouver une capacité de travail dans une mesure moyenne ou élevée étaient beaucoup plus élevés parmi les bénéficiaires qui avaient été réévalués et dont les prestations avaient cessé.

**Tableau 6 : Facteurs associés à l'augmentation de la capacité de retour au travail**

<b>Facteurs connexes</b>	<b>Association avec une capacité accrue de retour au travail</b>
Genre	Les femmes étaient 4 % plus susceptibles de reprendre le travail que les hommes.
Âge	Le fait d'être plus jeune constituait un avantage pour le retour au travail, par rapport aux personnes plus âgées.
Éducation	Les bénéficiaires possédant un certificat universitaire ou un diplôme inférieur au baccalauréat ont 8 % plus de chances de retourner au travail, par rapport à ceux qui n'ont pas de diplôme d'études secondaires.
État matrimonial	Les personnes mariées étaient plus susceptibles de reprendre le travail, par rapport aux bénéficiaires vivant en union libre.
État de santé	Les bénéficiaires dont l'état de santé physique ou mentale était excellent, très bon, bon et moyen étaient plus susceptibles de reprendre le travail, par rapport à ceux dont l'état de santé physique ou mentale était mauvais.
Besoins en matière de santé mentale	Les personnes dont les besoins en matière de services de santé ont été satisfaits sont plus susceptibles de reprendre le travail.
Caractéristiques professionnelles	Les personnes qui se sont vu refuser un emploi ou une promotion au cours des cinq dernières années en raison de leur invalidité étaient plus susceptibles de reprendre le travail <sup>14</sup> .
Taux de chômage régional	Plus le taux de chômage de la région est faible (moyenne sur 3 ans), plus la probabilité qu'un bénéficiaire ait un emploi est élevée.

Source: Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

**Remarque:** Les résultats du tableau 6 ont été extraits de l'analyse de régression utilisant les données de l'Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada portant sur 1918 bénéficiaires. On a constaté que ces facteurs contribuaient à augmenter la probabilité que les bénéficiaires retournent au travail. Pour plus de détails sur la méthodologie de cette approche, veuillez consulter l'annexe 4.

<sup>14</sup> Ce résultat peut sembler contre-intuitif si l'on se base sur l'intuition selon laquelle la discrimination sur le marché du travail prive les personnes handicapées de possibilités d'emploi, mais peut aussi les décourager dans leur recherche d'emploi. Cependant, il pourrait exister des facteurs de confusion qui influencent positivement à la fois la probabilité d'être discriminé (en fonction de l'invalidité) et celle d'obtenir un emploi. Par exemple, les personnes handicapées qui sont plus actives dans la recherche d'un emploi sont plus susceptibles d'être victimes de discrimination que celles qui sont moins actives ou qui ne cherchent pas d'emploi; en même temps, elles ont plus de chances de trouver un emploi (si elles persévèrent suffisamment longtemps).

## Principales constatations: Efficacité

### Principale constatation 4. La réévaluation des bénéficiaires permet de déterminer leur admissibilité continue.

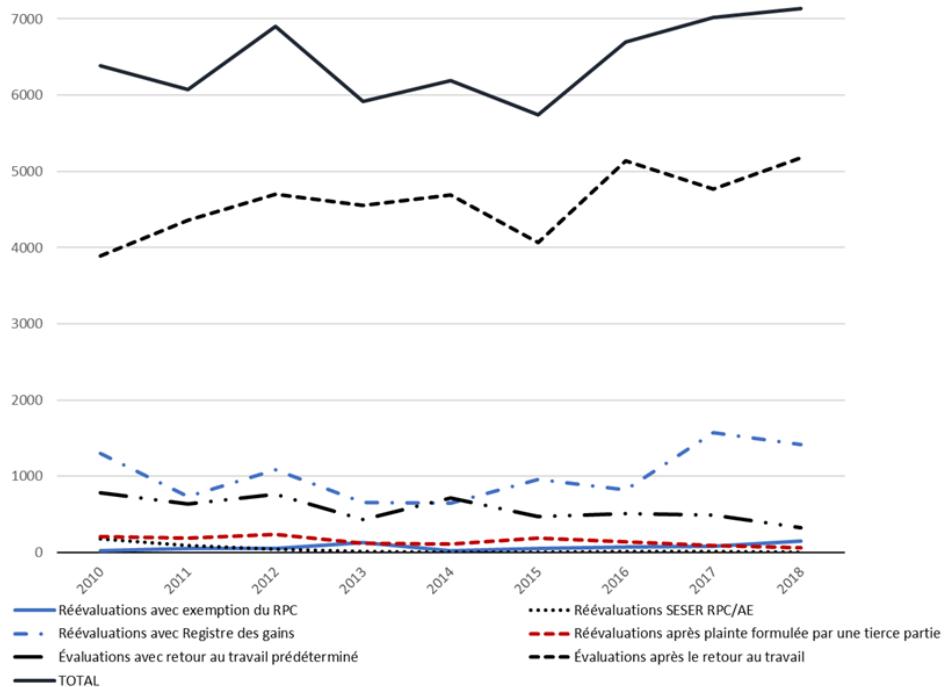
L'objectif premier de la réévaluation visant à déterminer si le bénéficiaire continue à avoir droit aux prestations a été renforcé par la législation. [Règlement sur le Régime de pensions du Canada paragraphe 69 (1)]. La réévaluation est un processus systématique utilisé pour examiner périodiquement les renseignements médicaux et professionnels mis à jour des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Les informateurs clés ont suggéré que la réévaluation permettrait de maintenir l'intégrité du programme.

« *[La réévaluation consiste à] s'assurer que la bonne prestation [est] versée au bon client et au bon montant* » (informateur clé).

**Principale constatation 5. Seulement 1,6 % (une moyenne de 6 279) du total des bénéficiaires a été réévalué<sup>15</sup> chaque année au cours de la période d'évaluation de 2010-2011 à 2017-2018 (figure 5).**

**Figure 5 : Nombre de réévaluations initiées par type de réévaluation au cours de la période allant de 2010-2011 à 2017-2018**



Source: Données administratives

<sup>15</sup> Le nombre de réévaluations initiées (2 %) est supérieur au nombre de bénéficiaires réévalués (1,6 %), car il est possible qu'un bénéficiaire soit réévalué plus d'une fois au cours d'une année.

## **Principale constatation 6. L'accent mis continuellement sur le processus initial du programme, ce qui a entraîné une pénurie de ressources pour le processus d'arrière-plan, en particulier pour l'élément de réévaluation.**

Au cours de l'initiative de renouvellement du programme, les responsables du programme ont constaté que l'on mettait continuellement l'accent sur les processus initiaux de la pension par rapport au processus d'arrière-plan ou à l'élément post-subvention.<sup>16</sup> Le personnel chargé de la réévaluation a souvent été réaffecté pour aider à réduire les arriérés dans le traitement des évaluations des demandes initiales, et par conséquent, le processus de réévaluation a subi les effets négatifs d'un manque de personnel.

Selon quelques représentants du programme de l'Administration centrale, environ 65 employés (évaluateurs médicaux de la réévaluation, agents de prestations de Service Canada et commis à la prestation des programmes et des services) travaillaient dans les trois régions.<sup>17</sup>

Il a été difficile d'estimer le nombre d'agents de prestations et de personnel de soutien de Service Canada, car aucun employé à temps plein n'a été affecté au processus de réévaluation :

- Selon une personne interrogée, environ 5 agents de prestations de Service Canada et 3,5 commis à la prestation des programmes et des services travaillaient aux réévaluations dans la région de l'Atlantique.
- Les employés de Service Canada dans la région de l'Ontario ont indiqué que 7 agents de prestations de Service Canada et 3,5 employés de soutien travaillaient sur la réévaluation.

Comme l'ont mentionné quelques informateurs, la réévaluation est un travail très complexe, qui exige des évaluateurs médicaux et des agents de prestations de Service Canada très expérimentés et parfaitement formés. L'embauche et la formation de

---

<sup>16</sup> Le processus initial comprend la demande initiale, les processus de décision et d'appel, ainsi que le versement des subventions, tandis que l'élément post-subvention concerne la réévaluation de l'admissibilité continue, les mesures incitatives de retour au travail et la réadaptation professionnelle. (Examen des documents et dossiers, p. 53)

<sup>17</sup> Les données sur le personnel pour le processus de réévaluation ne sont pas disponibles à travers les données administratives, par conséquent, des données qualitatives ont été utilisées aux fins d'identification.

nouveaux évaluateurs médicaux n'ont pas suivi le rythme des taux de roulement dans les unités de réévaluation, qui ont connu une diminution spectaculaire de leurs effectifs au cours des dernières années.

Comme l'ont souligné quelques parties prenantes, il semble y avoir un brassage continu des dossiers entre les unités de réévaluation, ce qui fait que les dossiers restent sur les étagères pendant de longues périodes en raison du manque de ressources humaines dans les unités de réévaluation.

Selon la majorité des informateurs de Service Canada, le manque de personnel est à l'origine de l'important arriéré de réévaluations des dossiers liés aux éléments déclencheurs.

Au moment de l'entrevue, quelques informateurs clés ont noté une pénurie de ressources humaines appropriées affectées à la réévaluation :

- Sur les 12 évaluateurs médicaux affectés à l'unité de réévaluation d'Edmonton, seuls 2 étaient encore là.
- L'unité de Scarborough, en Ontario, a été fermée parce que les trois derniers évaluateurs médicaux chargés de la réévaluation n'ont pas été remplacés lorsqu'ils ont pris leur retraite.
- À Terre-Neuve-et-Labrador ou en Nouvelle-Écosse, lorsque les évaluateurs ont pris leur retraite, ils n'ont pas été remplacés et les unités de réévaluation sont devenues de plus en plus petites.

**Principale constatation 7. La réévaluation était généralement effectuée en temps opportun pour les cas auto déclarés, bien que la même tendance n'ait pas été observée pour les autres types de réévaluation.**

L'analyse des données administratives a montré que 71 % des réévaluations faisaient suite à une auto déclaration (tableau 7), et traitées en temps opportun, 81 % des décisions d'arrêt des prestations et 88 % des décisions de maintien des prestations ayant été prises dans les six mois qui suivaient le début de l'évaluation. Ce résultat a été confirmé par les entrevues avec les informateurs clés, où l'on a constaté un consensus parmi les parties prenantes internes concernant la rapidité des décisions de réévaluation pour les cas auto déclarés. Les bénéficiaires qui ont déclaré eux-mêmes leur retour au travail ont également indiqué que le processus de réévaluation avait été suivi en temps opportun.

*« Je n'ai eu aucun problème [avec la rapidité d'exécution]. Chaque fois que je leur ai téléphoné, ils m'ont répondu, ils ont répondu à ma question... Ils m'ont dit que je recevais la décision dans les 6 semaines, mais je l'ai reçue plus tôt que cela. »*  
*(bénéficiaire; arrêt des prestations après une réévaluation suite à une auto déclaration)*

Les données du programme mettent en évidence qu'environ 20 % des réévaluations étaient liées à des éléments déclencheurs, et 9 % étaient prédéterminées à l'avance (tableau 7), avec des décisions retardées pour un grand nombre de ces cas. 30 % des décisions d'arrêt des prestations pour les cas liés à un élément déclencheur et 19 % des décisions d'arrêt des prestations pour les cas d'évaluations prédéterminées ont été prises après 12 mois ou plus.

Les bénéficiaires qui ont été réévalués en raison d'un élément déclencheur ou d'une réévaluation prédéterminée ont indiqué qu'il leur a fallu plus de temps pour recevoir une notification de décision. Pendant la période comprise entre le lancement de la réévaluation et la notification de la décision, certains bénéficiaires ont continué à percevoir les prestations, même s'ils n'étaient plus admissibles, ce qui a entraîné un trop-payé.

Quelques participants ont mentionné d'autres facteurs contribuant à un manque de rapidité, comme le fait d'obtenir de l'information sur les revenus auprès de l'Agence du revenu du Canada avec deux ans de retard.

Tableau 7 : Type de réévaluation<sup>18</sup>

Type de réévaluation	Pourcentage moyen
Après une auto déclaration	71%
Liée à un élément déclencheur	20%
Prédéterminée	9%

Source: Données administratives

<sup>18</sup> Pour plus de détails sur chaque type de réévaluation, référer à l'annexe 6.

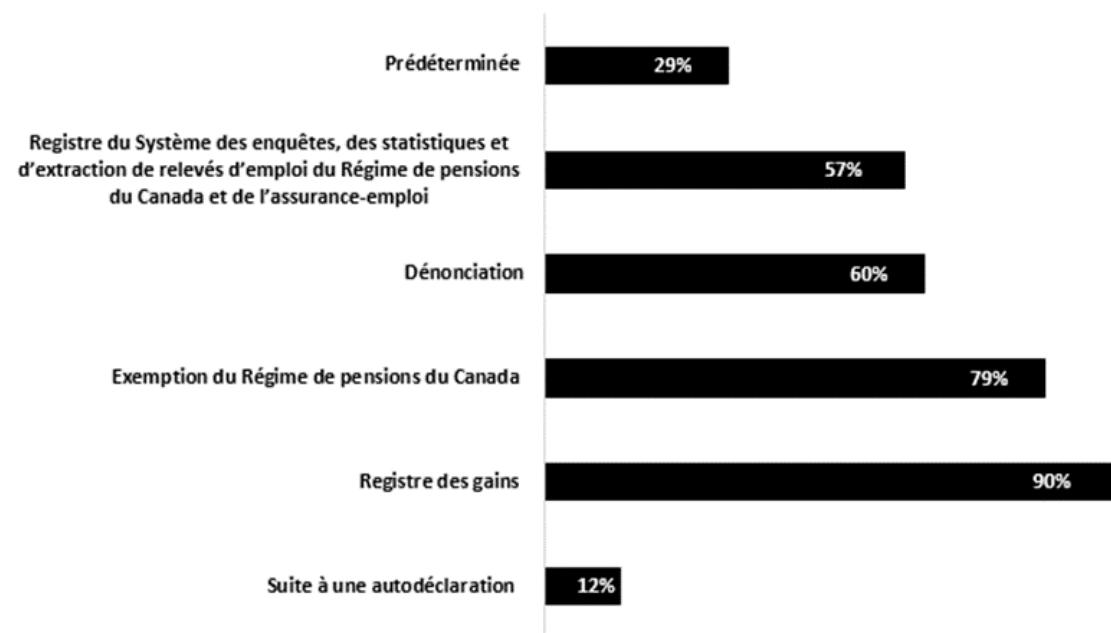
## **Principale constatation 8. Les décisions d'arrêt des prestations rétroactives et les trop-payés demeurent un fardeau.**

Selon les données administratives, près de 24 % des cas réévalués par an ont fait l'objet d'une cessation rétroactive des prestations et d'un trop-payé établi.

Des trop-payés à hauteur de 79 millions \$ ont été déterminés entre 2010-2011 et 2017-2018. Il est reconnu que le programme présente des processus en place pour recouvrer les trop-payés, mais l'efficacité de ces processus est inconnue en raison des limites des données.

Les réévaluations liées à un élément déclencheur, comme le Registre des gains (90 %), etc., étaient plus susceptibles d'entraîner une décision d'arrêt des prestations rétroactive, comparativement aux évaluations après un retour au travail auto déclaré (12 %) et aux évaluations après un retour au travail prédéterminé (29 %) [figure 6].

**Figure 6 : Proportion de décisions d'arrêt des prestations qui étaient rétroactives et nécessitaient l'établissement d'un trop-payé, par type de réévaluation**



Source: Données administratives

### **Encadré 3 : Qu'est-ce qu'un trop-payé?**

Un trop-payé désigne les paiements qu'un bénéficiaire a reçus et auxquels il n'avait pas droit. Selon l'article 66 du Régime de pensions du Canada, le bénéficiaire d'un trop-payé « doit immédiatement retourner le chèque ou le montant, ou l'excédent, selon le cas... [car cela] constitue une créance de Sa Majesté dont le recouvrement peut être poursuivi en tout temps... ».

Une fois le trop-payé établi, le recouvrement des fonds<sup>19</sup> a été difficile en raison des éléments suivants :

- le manque de mise en application du programme<sup>20</sup>
- le problème médical du bénéficiaire limitant sa compréhension de la responsabilité de payer
- la situation financière des bénéficiaires

### **Principale constatation 9. La cessation rétroactive des prestations a entraîné une perception négative du programme.**

Certains informateurs clés ont suggéré que l'effet de la cessation rétroactive des prestations et des trop-payés sur les bénéficiaires était négatif, car on leur demandait de restituer de grosses sommes d'argent, et souvent immédiatement. Les termes utilisés pour qualifier l'impact sont : « énorme », « traumatisant » et « dévastateur », tandis qu'apprendre qu'ils doivent rembourser un trop-payé est « choquant ».

*« Il est évident que le fait de recevoir un important trop-payé est problématique pour la plupart de ces clients, car même s'ils sont au niveau d'une occupation véritablement rémunératrice, [le] montant correspondant à l'occupation véritablement rémunératrice est inférieur au seuil de pauvreté, donc la plupart d'entre eux ne sont pas en mesure de rembourser l'argent. »(responsable du programme)*

La cessation rétroactive des prestations a eu un effet négatif sur le sentiment de sécurité financière et le bien-être général des bénéficiaires. Par exemple:

<sup>19</sup> Le recouvrement des trop-payés est effectué soit par le programme directement (cas où la personne reçoit une prestation du Régime de pensions du Canada), soit par l'Agence du revenu du Canada.

<sup>20</sup> Le Régime de pensions du Canada offre une certaine protection et un allégement des trop-payés dans certaines situations, notamment en cas d'avis erroné/d'erreur administrative et de difficultés financières.

- Les impacts à court terme de la cessation rétroactive des prestations, comme indiqué ci-dessus, comprenaient le choc, la peur et une plus grande perte de sécurité financière.
- Les impacts à long terme comprennent le sentiment d'un manque de contrôle sur leur sécurité financière et une perte de confiance envers le programme et le gouvernement.

*« J'ai été opéré d'une tumeur au cerveau, et je suis presque aveugle. [Mais] j'ai dû essayer de travailler parce que les prestations n'étaient pas suffisantes... Mes médicaments à eux seuls coûtent plus cher que ce que le programme [de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada] me donnait... [Mais] le programme a prétendu que j'étais capable de travailler et que j'avais reçu des trop-payés... Ils me demandent de rembourser 31 000 \$... J'aurais aimé être informé plus tôt... mais tout le processus est trop confus. » (bénéficiaire; arrêt des prestations après une réévaluation liée à un élément déclencheur)*

Comme l'ont mentionné plusieurs informateurs clés, lorsque les prestations ont cessé rétroactivement, cela a eu un impact sur l'admissibilité à d'autres prestations - y compris la reprise du versement des prestations d'invalidité ou, selon le nombre d'années de paiements rétroactifs, la possibilité d'utiliser le rétablissement automatique ou la méthode accélérée.

#### **Principale constatation 10. Il est possible d'améliorer la sélection des bénéficiaires pour la réévaluation.**

Environ 71 % de toutes les ressources de réévaluation ont été consacrées au retour au travail auto déclaré. Les évaluateurs médicaux ont pris des décisions sur ces cas de retour au travail auto déclaré, malgré l'absence d'éléments médicaux dans ces décisions<sup>21</sup>. La grande majorité des trop-payés et des arriérés de dossiers provenaient de réévaluations avec retour au travail liées à des éléments déclencheurs.

Dans l'ensemble, 41 % des réévaluations ayant abouti à un arrêt des prestations suggèrent qu'il est possible d'améliorer la sélection des bénéficiaires pour les réévaluations et de réduire les examens inutiles.

---

<sup>21</sup> La délégation de pouvoirs, qui a été mise à jour en août 2020, démontre le transfert du pouvoir décisionnel des évaluateurs médicaux aux agents de prestations de Service Canada.

Les données administratives ont montré que certaines caractéristiques des bénéficiaires étaient plus susceptibles d'être liées à un arrêt des prestations :

- Les hommes (46 %) étaient plus susceptibles de voir leurs prestations cesser en cas de réévaluation que les femmes (41 %).
- Les bénéficiaires plus jeunes étaient plus susceptibles de voir leurs prestations cesser en cas de réévaluation (50 % des personnes âgées de 20 à 34 ans contre 39 % des personnes âgées de 55 à 64 ans).
- La région de l'Ontario (47 %) et la région de l'Ouest canadien et des territoires (46 %) présentaient un taux plus élevé de cessation des prestations par rapport à la région de l'Atlantique (31 %).
- Les bénéficiaires atteints de néoplasmes avaient le taux le plus élevé de prestations interrompues (58 %) par rapport aux bénéficiaires de toute autre catégorie d'invalidité primaire.

Les cas de réévaluation pourraient concerner les bénéficiaires dont le revenu d'emploi est égal ou supérieur au montant d'une occupation véritablement rémunératrice. Par exemple, les caractéristiques suivantes :

- âge
- genre
- région de résidence
- catégorie d'invalidité (tableau 8)

**Tableau 8. Caractéristiques des bénéficiaires ayant un revenu d'emploi par rapport à ceux qui ont été réévalués**

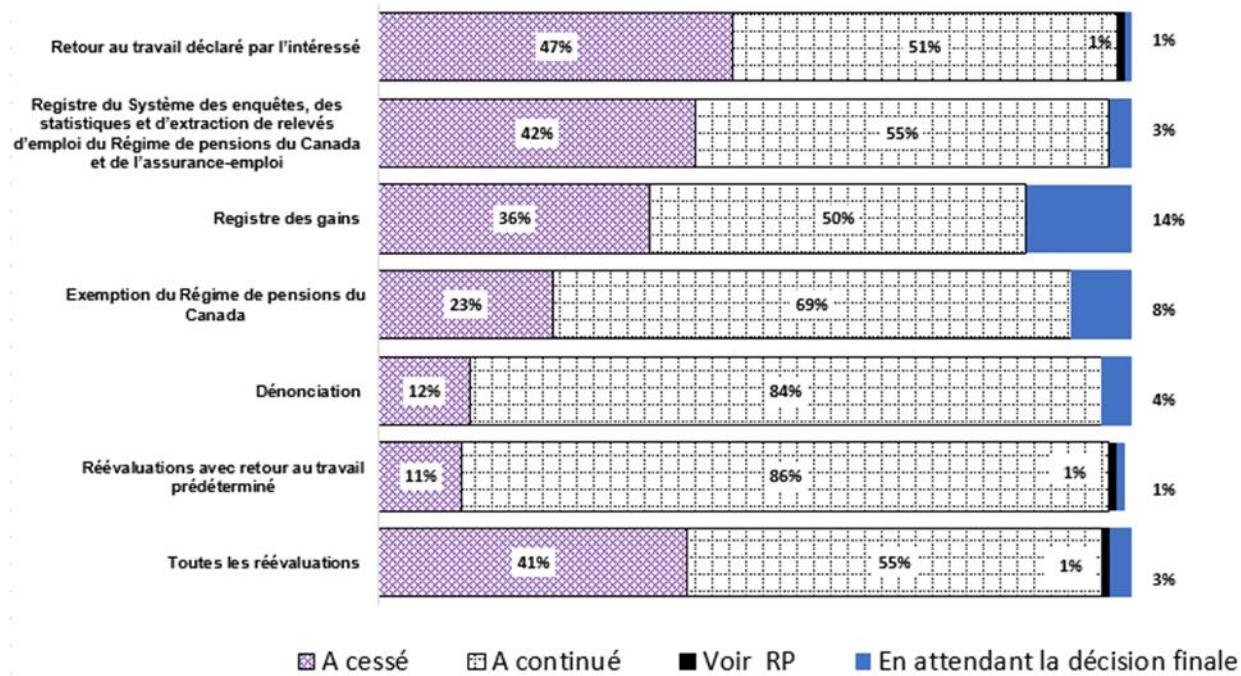
Caractéristiques	Revenu égal ou supérieur à celui d'une occupation véritablement rémunératrice	Cas réévalués
Âge	De la tranche d'âge de 35 à 65 ans	Il existe un écart de 1 % entre les cas où le revenu est égal ou supérieur à celui d'une occupation véritablement rémunératrice et les cas réévalués.
Genre	Hommes: 3%	Hommes: 2%
Région de résidence	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ontario: 3%</li><li>• Région de l'Ouest canadien et des territoires: 3%</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ontario: 1%</li><li>• Région de l'Ouest canadien et des territoires 2%</li></ul>
Catégorie d'invalidité primaire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Néoplasmes: 12%</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Néoplasmes: 3%</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appareil locomoteur et tissu conjonctif : 4%</li> <li>Système nerveux et organes sensoriels : 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appareil locomoteur et tissu conjonctif : 1%</li> <li>Système nerveux et organes sensoriels : 1%</li> </ul>
--	--	--

Source: Données administratives

Les cas peuvent être sélectionnés pour une réévaluation en fonction du type d'examen (voir la figure 7). Environ 47 % des cas auto déclarés ont donné lieu à un arrêt des prestations, suivi par des évaluations liées à un élément déclencheur. Les réévaluations avec retour au travail prédéterminé ont permis de maintenir les prestations pour 86 % des cas.

**Figure 7 : Décisions de réévaluation rendues par type d'examen initié entre 2010-2011 et 2017-2018 (moyenne par année)**



Source: Données administratives

Les cas présentant des taux d'arrêt plus élevés des prestations pourraient constituer le point de départ d'un processus de réévaluation mieux géré, susceptible d'aboutir à l'identification des bénéficiaires qui ne sont plus admissibles. Cela permettrait

également d'obtenir un meilleur retour sur investissement si l'on considère l'objectif réel du processus de réévaluation.

## Principales constatations : Uniformité

### Principale constatation 11. Le manque d'orientations exhaustives dans le cadre du processus de réévaluation demeure un enjeu.

Les évaluations internes et externes réalisées depuis les années 1990 ont suggéré que le programme ne disposait d'aucun cadre stratégique global régissant le processus de réévaluation.

En 2004, le programme a élaboré un guide national de réévaluation, et l'a mis à jour en 2014, qui fournit des orientations pour les décisions de réévaluation. Toutefois, les documents et des dossiers internes indiquent que les régions respectives ont mis en œuvre leurs propres guides décisionnels depuis la régionalisation du versement des prestations.

Trois responsables de programme de l'administration centrale ont reconnu que les régions ont créé leurs propres procédures « pour combler les lacunes des orientations nationales ». La région de l'Ontario a fourni sa propre formation sur la réévaluation à ses évaluateurs médicaux en incorporant des lignes directrices régionales, qui peuvent ou non être conformes à la formation nationale.

Un examen des documents internes a révélé qu'il n'y a toujours pas de cadre d'assurance de la qualité en place pour les décisions de réévaluation prises par les évaluateurs médicaux et les agents de prestations de Service Canada.

La grande majorité des informateurs clés étaient d'avis qu'il n'y a pas eu de changements importants dans la conception et l'exécution du processus de réévaluation au cours des 5 à 10 dernières années.

Les entrevues avec les informateurs internes ont révélé des incohérences dans la hiérarchisation des charges de travail de réévaluation et la sélection des dossiers à réévaluer.

Les informateurs clés ont noté que les responsables du programme et le personnel régional ont mis l'accent sur différents objectifs de réévaluation :

- Les évaluateurs médicaux et les agents de prestations de Service Canada étaient plus susceptibles de souligner le rôle de soutien pour le retour au travail des bénéficiaires.
- La plupart des responsables du programme à l'administration centrale ont insisté sur le rôle de gérance du programme qui garantit l'admissibilité continue et maintient l'intégrité du programme.

**Principale constatation 12. Le personnel régional et les responsables de programme ont utilisé leur propre discrétion dans le processus de sélection.**

Les informateurs clés ont indiqué des variations régionales importantes sur la manière dont les cas étaient sélectionnés pour les réévaluations. Un participant était d'avis que les décisions prises par les différents évaluateurs médicaux au sein d'une même unité de réévaluation sont parfois incohérentes.

Dans toutes les régions, les réévaluations suite à un retour au travail auto déclaré sont prioritaires (tableau 9). Toutefois, pour les réévaluations prédéterminées et liées à un élément déclencheur, les agents des prestations de Service Canada déterminent à leur discréction quels comptes seront prioritaires.

<b>Tableau 9 : Préférences régionales en matière de réévaluation</b>
<b>Région de l'Ontario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accent mis sur les cas de retour au travail auto déclaré tout en donnant la priorité aux cas présentant des éléments déclencheurs multiples</li> </ul>
<b>Région de l'Ouest canadien et des territoires</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par ordre de priorité : a) les cas de retour au travail auto déclaré, suivis par b) les réévaluations liées à des éléments déclencheurs</li> </ul>
<b>Région de l'Atlantique</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les cas de retour au travail prédéterminé sont privilégiés en Nouvelle-Écosse, alors que cela ne se fait plus dans d'autres centres</li> <li>• Les réévaluations liées à des éléments déclencheurs ne sont pas classées par ordre de priorité et sont traitées différemment par chaque agent</li> </ul>

Source: Compilation à partir du rapport technique des entrevues avec les informateurs clés (pg. 27 et 28)

Plusieurs régions de Service Canada et responsables du programme ne savaient pas exactement quels cas de la liste des réévaluations liées à un élément déclencheur

devaient être prioritaires pour la réévaluation. Certains dossiers sont souvent très anciens, ce qui a rendu les enquêtes très difficiles.

Dans certaines régions, le personnel chargé de la réévaluation a constaté une grande confusion et un manque d'information sur le processus de sélection des cas.

Plusieurs employés de première ligne ont relevé des défis liés au processus décisionnel ambigu concernant des bénéficiaires autonomes complexes<sup>22</sup>.

**Principale constatation 13. Il y avait des variations régionales dans la formation et les ressources fournies aux évaluateurs médicaux et aux agents de prestations de Service Canada.**

Les participants aux entrevues avec les informateurs clés étaient d'avis que le manuel de procédures constituait le seul mécanisme existant pour garantir la qualité et la cohérence du processus de réévaluation. Quelques informateurs ont toutefois suggéré que les modules de formation n'ont pas été mis à jour pour refléter les besoins régionaux.

Les renseignements obtenus lors des entrevues avec les informateurs clés et des examens de documents ont indiqué que la formation offerte au personnel régional (évaluateurs médicaux et agents de prestations de Service Canada) varie considérablement, ce qui a entraîné une surveillance et une application incohérente du processus de réévaluation.

Un informateur clé a noté que les gestionnaires des unités de réévaluation pouvaient ne pas avoir de formation médicale et ne pas être formés pour la réévaluation.

*« C'est difficile d'arriver, de voir ces incohérences et d'essayer d'évaluer [ce qui est] approprié, le service à la clientèle et ce qui est le mieux pour le ministère, mais nous sommes presque laissés à nous-mêmes. »(agent de prestations de Service Canada)*

La formation des agents de prestations de Service Canada en Ontario, dans l'Ouest canadien et dans les territoires a souvent été assurée par les consultants en évaluation médicale. Cette pratique n'était pas toujours appropriée, car les consultants en

---

<sup>22</sup> Les responsables des prestations ont eu des difficultés à comprendre le travail des bénéficiaires indépendants, tels que ceux qui occupent des emplois saisonniers, des emplois bénévoles ou des emplois protégés, aux fins du calcul du revenu d'emploi.

évaluation médicale ne connaissent pas tous les aspects du travail des agents de prestations de Service Canada.

Les agents de prestations de Service Canada et les évaluateurs médicaux des petites unités par rapport aux grandes unités ont eu un accès inégal aux ressources pour effectuer leur travail.

## Principales constatations : Communication

**Principale constatation 14. Le domaine de programme a communiqué avec les bénéficiaires, mais on aurait pu faire davantage pour aider les bénéficiaires à comprendre leurs responsabilités.**

L'examen post-subvention mené en 2018 a noté que le programme ne disposait pas d'information sur le niveau de compréhension des bénéficiaires concernant les dispositions d'arrière-plan.

Il y a eu peu de communications téléphoniques avec les bénéficiaires pour les informer du processus de réévaluation et de leurs responsabilités entre le moment où ils ont obtenu le versement des prestations et celui où la réévaluation a été lancée.

La plupart des communications ont eu lieu principalement par courrier, et dans certains cas par téléphone, après l'octroi initial du versement des prestations. Les communications ont eu lieu chaque année par le biais d'un encart sur la feuille d'impôt et pendant le processus de réévaluation, si celui-ci a été déclenché.

Alors que les personnes ayant déclaré leur retour au travail devaient être contactées par téléphone dans les 48 heures suivant la réception d'un avis de retour au travail, aucun autre type d'examen n'avait imposé le contact téléphonique, et on ne s'attendait pas à ce que de multiples appels téléphoniques soient effectués à différentes étapes de l'examen.

En 2001 et 2002, le programme a commencé à envoyer un bulletin d'information contenant des renseignements utiles et des récits inspirants aux bénéficiaires avec leurs relevés de renseignements fiscaux T4. Au fil du temps, la quantité d'information fournie dans ce bulletin a été réduite.

*« Une véritable occasion manquée; ils étaient auparavant plus proactifs dans la communication afin d'aider à prévenir les trop-payés, en tenant les bénéficiaires informés de leurs droits et responsabilités. » (responsable du programme)*

Le personnel de première ligne a exprimé des préoccupations liées au niveau de clarté et de lisibilité de certaines communications.

*« La seule fois où j'ai entendu parler d'eux, c'est quand ils voulaient de l'argent. »*  
(bénéficiaire; arrêt des prestations après une réévaluation prédéterminée)

### **Principale constatation 15. Les bénéficiaires présentaient différents niveaux de sensibilisation et d'expérience au cours du processus de réévaluation.**

La table ronde des clients et des intervenants du programme<sup>23</sup>, qui s'est tenue en 2018, a fait état d'une grande confusion autour de la réévaluation, notamment en ce qui concerne les gains admissibles par rapport aux seuils du montant correspondant à une occupation véritablement rémunératrice<sup>24</sup>. Les membres ont également fait état d'un manque de sensibilisation et de communications limitées concernant les mesures de soutien au retour au travail prévues par le Régime de pensions.

Comme l'ont souligné plusieurs informateurs clés (tant les responsables du programme que les responsables régionaux), la mesure incitative liée aux gains admissibles était parfois une source de confusion parmi les bénéficiaires, qui pensent qu'ils doivent arrêter de travailler avant d'atteindre ce seuil.

Tous les bénéficiaires qui ont discuté des gains admissibles ont mal compris qu'il s'agissait du montant qu'ils étaient autorisés à gagner au cours d'une année donnée, plutôt que du montant auquel ils étaient tenus de déclarer leurs gains.

*« Nous disons aux gens qu'ils doivent signaler immédiatement un retour au travail, mais nous leur disons ensuite qu'ils n'ont pas à nous le dire avant de percevoir des gains admissibles... »* (responsable du programme à l'administration centrale)

De nombreux informateurs clés étaient d'avis que certains bénéficiaires ne signalaient pas leur retour au travail parce qu'ils ne comprenaient pas les documents de communication du programme ou ne les lisraient tout simplement pas. Les entrevues

<sup>23</sup> La table ronde des clients et des parties prenantes est composée d'un maximum de 20 membres provenant de diverses organisations et régions, qui ont des connaissances dans un domaine d'intérêt pour les prestations et qui ont une perspective formée par une expérience directe d'interaction avec les clients et/ou les demandeurs et les bénéficiaires eux-mêmes. (Rapport sur les réunions de la table ronde des clients et des intervenants du PPIRPC, 20 et 21 novembre 2018, p. 6).

<sup>24</sup> Se référer à l'annexe 9 pour la définition des gains admissibles et du montant correspondant à une occupation véritablement rémunératrice.

avec les bénéficiaires ont révélé que les mesures de soutien au retour au travail fournies par le programme ne leur étaient pas toujours clairement décrites.

La plupart des bénéficiaires (63 % dans une large mesure et 16 % dans une mesure modérée) étaient conscients de leurs **responsabilités et obligations**, ce qui a également été confirmé par plusieurs informateurs internes et par l'examen des documents et des dossiers. Par exemple:

- Les bénéficiaires ayant auto déclaré leur retour au travail avaient une meilleure conscience de leurs responsabilités par rapport aux bénéficiaires dont la réévaluation était liée à un élément déclencheur.
- Les deux principales responsabilités et obligations dont les bénéficiaires avaient connaissance étaient les suivantes :
  - À 70 %, le signalement au programme de leur retour au travail lorsque leurs revenus au cours d'une année civile dépassent un certain montant
  - À 64 %, le signalement d'une amélioration du problème médical
- Toutefois, une proportion importante de bénéficiaires n'étaient pas au courant de leur obligation de signaler un retour au travail après avoir dépassé les gains admissibles (30 %) ou une amélioration de leur état de santé (36 %).

Dans l'Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, parmi les 265 bénéficiaires qui se rappelaient avoir été réévalués, 76 % étaient satisfaits du processus de réévaluation et 81 % étaient satisfaits de la communication du programme.

*« J'ai rempli mes papiers correctement, mon médecin les a remplis correctement, et c'était bon... La dame [qui a fait ma réévaluation] était gentille, informative, et j'ai fait ce qu'elle m'a dit de faire, et j'ai tout compris. » (bénéficiaire; arrêt des prestations après une réévaluation suite à une auto déclaration)*

La plupart des bénéficiaires interrogés, quel que soit le type de réévaluation ou de décision, ne comprenaient généralement pas les **objectifs** du processus de réévaluation; cependant environ 42 % des bénéficiaires sondés étaient au courant du processus et des objectifs de la réévaluation. Parmi les bénéficiaires sondés qui se souvenaient de la réévaluation :

- 29 % ont indiqué que le programme leur avait dit qu'ils faisaient l'objet d'une réévaluation.
- 21 % ont indiqué que le programme leur avait dit pourquoi ils étaient réévalués.
- 18 % ont indiqué que le programme leur avait expliqué les objectifs de la réévaluation.

Certains bénéficiaires ne connaissaient pas les objectifs ou le processus du programme, car ils comptaient sur les administrateurs publics, les conseillers en emploi, les employeurs, les membres de la famille ou les prestataires de soins de santé pour remplir leurs papiers en leur nom.

Même dans les cas où les membres de la famille des bénéficiaires ont aidé à remplir les papiers et à communiquer avec le programme, le bénéficiaire ou le membre de sa famille ont indiqué que les objectifs de la réévaluation ou les conditions d'admissibilité continue n'étaient pas clairs.

*« Ils n'ont pas [fourni ces renseignements]... S'il avait su - et je n'étais pas au courant de tout cela, sinon je les aurais informés ... Nous pensions qu'il ne faisait que recevoir des prestations et que tout allait bien. Je suppose qu'on pourrait s'en plaindre un peu. »* (membre de la famille du bénéficiaire; arrêt des prestations après une réévaluation liée à un élément déclencheur)

#### **Principale constatation 16. Les bénéficiaires avaient des niveaux différents de sensibilisation et de connaissance à propos des mesures de soutien pour le retour au travail.**

Selon l'Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, 41 % des répondants étaient moyennement ou fortement informés des mesures de soutien pour le retour au travail :

En ce qui concerne la connaissance des mesures de soutien spécifiques au retour au travail, 20 % connaissaient les gains admissibles et 16 % le programme de réadaptation professionnelle ainsi que la période d'essai de retour au travail de trois mois. (voir le tableau 10)

Bien que la plupart des bénéficiaires n'aient pas eu connaissance des différents types de mesures de soutien, il est possible qu'ils en aient tout de même bénéficié<sup>25</sup>.

**Tableau 10. Connaissance générale des mesures de soutien spécifiques pour le retour au travail**

Types de soutien	Moyenne (pourcentage)
Gains admissibles	20%
Période d'essai de retour au travail de trois mois	16%
Programme de réadaptation professionnelle	16%
Rétablissement automatique	12%
Nouvelle demande accélérée	11%
Autre	11%
Aucune de ces réponses	43%
A utilisé ou reçu une mesure de soutien pour le retour au travail (n = 1 763)	12%

Source: Source : Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

Dans l'Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, la majorité des bénéficiaires (76 %) qui ont été réévalués et dont les prestations ont cessé n'ont pas utilisé ou reçu de mesures de soutien pour le retour au travail<sup>26</sup>.

Pour les personnes (réévaluées et dont les prestations ont cessé) qui ont eu recours à des mesures de soutien, 45 % ont utilisé la période d'essai de retour au travail de 3 mois, suivie de 26 % qui ont utilisé les gains admissibles.

---

<sup>25</sup> Toutes les personnes qui ont déclaré un retour au travail ont droit à des gains admissibles, à une période d'essai de retour au travail, à une réintégration automatique et à une nouvelle demande accélérée. Toutes les autres réévaluations donnent droit à une période d'essai de retour au travail et à une nouvelle demande accélérée. Ceux qui ne respectent pas les règles perdent les avantages de la période d'essai de retour au travail de trois mois.

<sup>26</sup> Les personnes interrogées peuvent avoir reçu ces mesures de soutien, potentiellement de manière rétroactive.

Dans l'Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, plus de 50 % des personnes sur le marché du travail ont indiqué qu'elles connaissaient et utilisaient davantage les mesures de soutien pour le retour au travail.

- Les bénéficiaires qui sont au chômage avaient des niveaux de sensibilisation similaires à ceux qui sont employés, pour les 2 catégories suivantes :
  - Période d'essai de retour au travail de trois mois (26 % contre 25 %)
  - Réintégration automatique (23 % contre 21 %)
- Les bénéficiaires qui sont au chômage avaient des niveaux de sensibilisation différents à ceux qui sont employés, pour les 3 catégories suivantes :
  - Réadaptation professionnelle (8 % contre 15 %)
  - Gains admissibles (33 % contre 23 %)
  - Nouvelle demande accélérée (28 % contre 22 %)

#### **Principale constatation 17. Une communication plus fréquente et adaptée pourrait accroître la sensibilisation et la compréhension du processus de réévaluation.**

La majorité des bénéficiaires ont indiqué que le programme devrait accroître la communication proactive avant, pendant et après le processus de réévaluation, afin d'améliorer leur expérience globale du processus de réévaluation.

Le fait d'être contacté par téléphone uniquement au stade initial de l'octroi des prestations n'a peut-être pas suffi à tenir ces bénéficiaires informés de leurs responsabilités.

La suggestion la plus fréquente était que les bénéficiaires soient mis en relation avec des gestionnaires de cas pour qu'ils prennent de leurs nouvelles et s'assurent que les bénéficiaires reçoivent l'information et le soutien dont ils ont besoin en temps utile tout au long de leur parcours dans le cadre du programme, et en particulier pendant le processus de réévaluation. Certains participants ont souhaité recevoir des rappels et des mises à jour régulières pour les tenir au courant des mises à jour du programme, des mesures de soutien disponibles et d'autres renseignements importants relatifs à leur réévaluation.

*« La fourniture d'information ne devrait pas être un événement ponctuel. L'information est trop laborieuse. Je pense que la plupart d'entre nous qui souffrons de problèmes physiques et de douleurs à long terme avons également des problèmes de santé mentale, qu'on le reconnaissse ou non... J'ai pu m'occuper de tout... Mais j'imagine que pour la plupart des gens, le programme est juste difficile à comprendre. »* (bénéficiaire; poursuite des prestations après une réévaluation suite à une auto déclaration)

Quelques bénéficiaires interrogés suggèrent une communication adaptée pour tenir compte de leur situation personnelle :

- Certains bénéficiaires interrogés ont indiqué que le contact humain rendrait l'ensemble du processus de réévaluation plus fluide et plus réconfortant.
- Par exemple, il n'est pas approprié d'envoyer des lettres aux bénéficiaires qui ont des déficiences visuelles.
- La communication par téléphone serait également importante à prendre en compte, car la communication par courrier peut être difficile à comprendre, en particulier pour les bénéficiaires peu alphabétisés ou ayant un faible niveau d'études.

Selon les informateurs clés, le programme devrait être plus proactif en contactant les bénéficiaires, en les informant de leurs obligations et en les informant des mesures incitatives pour le retour au travail existantes. Par exemple :

- Le programme pourrait envoyer aux bénéficiaires une question annuelle pour leur demander s'ils travaillent et s'il y a eu un changement dans leur état de santé, en explorant avec eux les solutions de rechange possibles.
- Cependant, trois experts ont déclaré que le processus devait être « sans risque », non « forcé » et entièrement basé sur les circonstances personnelles.

Les bénéficiaires suggèrent les éléments suivants comme tactiques susceptibles d'améliorer la communication proactive :

- Accroître la sensibilisation à propos des mesures incitatives et des mesures de soutien pour le retour au travail
- Des communications plus fréquentes, adaptées et plus faciles à comprendre
- Utiliser un langage plus sensible lors de la communication avec les bénéficiaires
- Disposer d'une personne-ressource uniforme, tel qu'un gestionnaire de cas

Les bénéficiaires interrogés qui ont suggéré d'améliorer l'aspect communication du processus de réévaluation ont été invités à préciser les aspects spécifiques de la communication que le programme devrait améliorer, et les aspects les plus fréquemment mentionnés étaient les suivants :

- Internet (40 mentions, 44 %), par exemple en téléchargeant davantage d'information sur le site Web, ou en mettant en place un centre d'aide en ligne interactif pour les questions et les conseils.
- Téléphone (53 mentions, 58 %), par exemple en réduisant le temps d'attente pour joindre un agent au téléphone, ou en rappelant plus rapidement.
- Publipostage (52 mentions, 57 %)
- Exactitude et pertinence de l'information (9 mentions, 10 %)
- Courrier électronique (4 mentions, 4 %), par exemple en autorisant la communication par courriel
- Contact humain ou en personne (3 mentions, 3 %)

## Principales constatations: Approche en temps opportun et utile

### Principale constatation 18. Des éléments de programme utiles et fournis en temps opportun pourraient contribuer à une plus grande efficacité des réévaluations.

Les informateurs clés de l'administration centrale et des régions de Service Canada s'entendent pour dire que la réévaluation doit être plus proactive. Certains ont déclaré que les réévaluations proactives seraient « une idée fantastique pour la durabilité... », « absolument essentielles », « simplement ce que nous devrions faire ».

La plupart des programmes liés à l'invalidité examinés dans le cadre de l'analyse documentaire prévoient des mesures de soutien interactives et personnalisées pour les bénéficiaires qui sont en mesure de reprendre le travail.

Selon des experts externes, la plupart des personnes bénéficiant de prestations d'invalidité souhaitent reprendre le travail. Ainsi, la réévaluation et les mesures de soutien pour le retour au travail devraient s'appuyer sur cette bonne volonté et être délibérées. Selon un expert, une meilleure approche pour que les bénéficiaires cessent de recevoir des prestations serait de fournir des mesures de soutien supplémentaires, d'offrir un accès aux outils et de fournir des ressources qui permettraient aux bénéficiaires de réintégrer le marché du travail.

Six informateurs clés internes (sur 33) ont convenu que l'ensemble du processus de réévaluation devrait être plus proactif et mené en temps opportun, ce qui aurait des effets positifs en réduisant les trop-payés pour les bénéficiaires. Les données du programme ont confirmé qu'au cours de la période d'évaluation, le gouvernement a versé jusqu'à 79 millions de dollars en trop-payés aux bénéficiaires<sup>27</sup>.

Neuf répondants (sur 33) de l'administration centrale et des bureaux régionaux de Service Canada ont évoqué une approche plus proactive en ce qui concerne les évaluations prédéterminées du retour au travail. Ils ont également mentionné que ces types de réévaluations n'étaient plus effectués ou qu'ils nécessitaient davantage de conseils.

Les bénéficiaires ont suggéré que le programme devrait utiliser une période d'essai de retour au travail plus flexible. Si la période d'essai de trois mois a été suffisante pour faciliter le retour au travail de certains bénéficiaires, d'autres ont estimé qu'elle devait être plus souple, car la gravité d'une invalidité peut varier.

### **Principale constatation 19. Certains éléments observés dans divers programmes nationaux, privés et internationaux semblent contribuer à de meilleurs résultats.**

**Remarque :** Cette section met en évidence les pratiques exemplaires observées dans les programmes de prestations d'invalidité au Canada et dans certains pays étrangers. Il est reconnu que ces programmes peuvent ne pas être équivalents ou entièrement comparables au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Le Programme des prestations d'invalidité du Régime des rentes du Québec, qui est semblable au Programme des prestations d'invalidité Régime de pensions du Canada, exigeait que les bénéficiaires aient des revenus inférieurs à un certain seuil pour continuer à recevoir les prestations. Toutefois, si un bénéficiaire dépassait un seuil de revenus (en 2019, ce montant était de 3 600 \$ pendant 3 mois consécutifs), ses prestations cessaient automatiquement, ce qui peut éviter un futur trop-payé.

---

<sup>27</sup> Ce montant provient uniquement des évaluations réalisées et ne tient pas compte de l'inventaire des comptes qui doivent encore être réévalués.

Au Canada, les programmes provinciaux de prestations d'invalidité offraient des mesures de soutien :

- Le programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, qui avait pour objectif de fournir un soutien à l'emploi pour aider les personnes handicapées à trouver et à conserver un emploi tout en recevant des prestations de revenu<sup>28</sup>
- Les principaux objectifs de WorkSafe British Columbia et de la Worker Compensation Board de l'Île-du-Prince-Édouard étaient d'offrir des mesures d'aide à la réadaptation et des aides financières pour les pertes de salaire aux personnes se remettant de blessures survenues au travail.

Certaines pratiques suivies par des fournisseurs privés canadiens de prestations d'invalidité de longue durée, dont la Sun Life et la Great-West Life :

- Une gestion active des cas pour les bénéficiaires qui ont un potentiel de retour au travail, notamment en travaillant avec les anciens employeurs et en proposant une réadaptation professionnelle et des mesures d'adaptation du lieu de travail, le cas échéant<sup>29</sup>.
- Une communication annuelle avec tous les bénéficiaires qui ne faisaient pas l'objet d'une gestion de cas active afin de surveiller tout changement de statut.

Dans les cas internationaux, les programmes de prestations d'invalidité ont été conçus dans leur contexte unique, et beaucoup utilisent une approche interactive et proactive de réévaluation dès le début du processus.

- En Allemagne, le programme exigeait une réadaptation avant l'octroi des prestations et couvrait les coûts liés à la possibilité d'un retour au travail.
- Au Royaume-Uni, les personnes présentant des invalidités moins graves ont été invitées à participer à des entrevues axées sur le travail afin d'améliorer leurs chances de trouver un emploi approprié.

---

<sup>28</sup> Le programme ontarien de soutien aux personnes handicapées déduit également le revenu du travail à raison d'un dollar pour un dollar au-delà d'un certain seuil de revenu.

<sup>29</sup> La gestion active des cas par les fournisseurs de prestations d'invalidité de longue durée prend souvent fin après deux ans, ce qui coïncide généralement avec l'orientation vers le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

- Le Danemark a exigé des bénéficiaires ayant des invalidités moins graves qu'ils participent à un environnement de travail flexible tout en recevant des prestations partielles.

Dans l'ensemble, les pratiques exemplaires des programmes de prestations d'invalidité comprenaient une forte orientation vers la ré intégration avec leur principe de « ré habilitation avant les prestations ». Des prestations d'invalidité ne sont accordées que lorsque les efforts de ré intégration ont échoué.

## Réponse de la direction et plan d'action

### Réponse générale de la direction

Le ministère accepte les cinq recommandations et prend des mesures pour améliorer le processus de réévaluation du maintien de l'admissibilité des bénéficiaires et de leur capacité de travail potentielle.

Les constatations indiquent que la réévaluation est essentielle au fonctionnement du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, et que le ministère a la possibilité d'améliorer le niveau de service offert aux bénéficiaires.

L'évaluation met en évidence plusieurs résultats clés importants :

- Le processus de réévaluation est généralement opportun pour ceux qui sont réévalués en raison d'un retour au travail auto déclaré. Cependant, les réévaluations prévues et celles résultant de revenus non déclarés directement au programme sont souvent retardées.
- Le manque de cohérence et d'orientations exhaustives au cours du processus de réévaluation reste toujours un enjeu. Il existe des variations régionales dans la formation du personnel, la priorisation des charges de travail pour la réévaluation et le processus de prise de décision.
- Les bénéficiaires présentent des niveaux de sensibilisation différents au cours du processus de réévaluation et des niveaux de connaissance différents en matière de soutien du retour au travail, ce qui suggère la nécessité de communications plus efficaces et plus claires concernant les exigences du programme.

Le ministère reconnaît que les services ne sont pas toujours fournis en temps opportun aux clients qui font l'objet d'une réévaluation, et il prendra des mesures pour réduire les retards et améliorer la rapidité des examens résultant d'une activité professionnelle non déclarée (éléments déclencheurs) et des examens de réévaluation prédéterminés. Il s'agit notamment de remédier au manque de cohérence et d'orientations exhaustives dans le cadre du processus de réévaluation en améliorant les orientations opérationnelles.

Le ministère reconnaît également que les bénéficiaires présentent des niveaux de sensibilisation différents pendant le processus de réévaluation et a pris des mesures pour assurer une communication efficace et claire pour les clients.

En février 2020, le Ministère a demandé et obtenu l'autorisation de procéder à des dépenses pendant trois ans, soit de 2020-2021 à 2022-2023, pour soutenir le travail lié au traitement de la charge de travail du Régime de pensions du Canada et du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Cela comprend un montant de 13,7 millions de dollars sur trois ans pour faire face à la charge de travail liée à la réévaluation de l'admissibilité au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Le ministère a reconnu que le manque de ressources et les priorités concurrentes avaient entraîné des retards importants pour les réévaluations. Le financement a permis au ministère d'embaucher du personnel supplémentaire dans les bureaux de traitement régionaux de Service Canada pour effectuer des réévaluations et réduire les dossiers en attente. Le ministère a récemment créé une unité de traitement spécialisée pour faire avancer ces travaux. Le financement a également fourni 13,9 millions \$ pour soutenir les efforts d'amélioration continue du Programme des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Il s'agit notamment de fonds destinés à améliorer la communication avec les clients et à rationaliser les processus opérationnels afin de favoriser un traitement plus rapide, plus réactif et plus cohérent des prestations. Il prévoit également des fonds pour repenser et innover en matière de formation, d'orientation et de soutien aux employés.

Le plan de travail du ministère sur le renouvellement du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada appuie également les améliorations apportées à la réévaluation. Le renouvellement du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada comprend des travaux visant à accroître l'ouverture du programme par une meilleure communication avec les clients et les autres intervenants, et des travaux visant à examiner les activités postérieures à l'octroi des prestations, y compris la réévaluation de l'admissibilité, les mesures incitatives pour le retour au travail et la réadaptation professionnelle.

### **Recommandation n° 1**

Assurer des processus décisionnels cohérents et un alignement approprié des ressources (par exemple, formation, dotation en personnel, clarté du travail, etc.) afin d'améliorer l'efficacité du processus de réévaluation.

### **Réponse de la direction**

Le ministère est d'accord avec la recommandation et prend des mesures pour garantir des processus décisionnels appropriés et l'affectation des ressources, notamment en

assurant un effectif et une formation suffisants. Depuis la période d'évaluation, le ministère a augmenté la capacité de l'effectif chargé de la réévaluation dans les régions et a réduit les retards. Le responsable des activités 1.1 à 1.4 est l'administration centrale de Service Canada et les bureaux régionaux de Service Canada. La Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social d'EDSC, en consultation avec Service Canada, est responsable de l'activité 1.5. Le responsable de l'activité 1.6 est Service Canada, en consultation avec la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social d'EDSC.

<b>Plan d'action de la direction</b>	<b>Date d'achèvement</b>
1,1 Augmentation de la capacité médicale et non médicale en matière de réévaluation dans l'ensemble du réseau de traitement régional de Service Canada pour faire face à l'inventaire des réévaluations.	T3 2021-2022
1,2 Création d'un centre de spécialisation en réévaluation pour traiter les réévaluations, y compris celles liées aux éléments déclencheurs pour aider à équilibrer et à réduire les dossiers en attente plus rapidement.	T1 2021-2022
1,3 Mise à jour du programme de formation à la réévaluation pour les évaluateurs médicaux et les employés non médicaux. Les centres de traitement régionaux de Service Canada ont alloué des ressources supplémentaires, notamment des consultants en évaluation médicale, des conseillers en expertise opérationnelle et des consultants en expertise opérationnelle, pour aider le College@ESDC à élaborer et à lancer les trousse de formation. Les trousse de formation comprennent des aides à l'emploi actualisées et une série de guides de référence médicale sur des problèmes médicaux complexes, afin de favoriser l'équité, le sérieux et la prise de décision rapide à toutes les étapes du programme.	Novembre 2021

1,4	<p>Mise en place de conférences de cas de réévaluation nationales pour examiner collectivement les approches de cas afin de garantir une prise de décision cohérente et d'évaluer les lacunes des politiques et des procédures. Il s'agit d'un effort conjoint entre l'administration centrale de Service Canada, les bureaux régionaux de Service Canada et Sécurité du revenu et du développement social, le bras politique d'EDSC pour le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.</p>	Octobre 2021
1,5	<p>La Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, en collaboration avec la Direction générale des prestations et des services intégrés, élaborera un cadre stratégique de réévaluation.</p>	Mai 2023
1,6	<p>La Direction générale des prestations et des services intégrés, en collaboration avec la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, actualisera les directives et procédures fonctionnelles de réévaluation de l'admissibilité au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Mise à jour des orientations et des procédures fonctionnelles afin de les aligner sur les mises à jour récentes et à venir de l'orientation politique, notamment les révisions du manuel de réévaluation et l'alignement sur les procédures générales.</li> <li>II. Révision et mise à jour exhaustives de l'ensemble des orientations et procédures fonctionnelles pour la réévaluation afin de soutenir un nouveau cadre politique de réévaluation.</li> </ul>	T2/T3 2022-2023  T4 2023-2024

## **Recommandation n° 2**

Améliorer la communication avec les bénéficiaires afin qu'ils soient mieux informés de leurs responsabilités, des dispositions du programme et des mesures de soutien disponibles.

### **Réponse de la direction**

Le ministère accepte la recommandation et reconnaît l'importance d'une communication claire et cohérente avec les bénéficiaires. Les travaux d'amélioration continue et de renouvellement du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada continuent à améliorer les communications du programme destinées aux clients. Les responsables des activités 2.1, 2.2 et 2.4 sont l'administration centrale de Service Canada et les bureaux régionaux de Service Canada. Les responsables des activités 2.3 et 2.5 sont Service Canada et la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social d'EDSC.

<b>Plan d'action de la direction</b>	<b>Date d'achèvement</b>
2.1 Optimisation des pages Web Canada.ca consacrées au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada afin d'aligner le contenu Web sur les normes Web du Secrétariat du Conseil du Trésor. Il s'agissait notamment d'améliorer la navigation, la lisibilité et l'accessibilité, et d'adopter une approche « Web d'abord » pour fournir de l'information sur le programme.	Août 2020
2.2 Mise à jour de la trousse d'information sur le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada Le ministère a élaboré la trousse à outils en 2019 pour aider les clients, les personnes qui les soutiennent dans le processus de demande, les professionnels de la santé et les organisations non gouvernementales, à accéder à toute l'information requise sur le programme au moyen d'un document unique.	Octobre 2021

2.3	<p>La Direction générale des prestations et des services intégrés et la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social mettront à jour et amélioreront les principales communications avec les clients du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada afin de s'aligner sur les récentes mises à jour de la politique touchant la réévaluation. Cela permettra de s'assurer que l'information est claire et concise afin que les clients soient conscients de leurs responsabilités et des mesures de soutien pour le retour au travail fournies par Service Canada. Cela comprend les mises à jour de la fiche d'information sur le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, de la lettre post-subvention du programme et de l'encart T4 annuel sur le programme.</p>	Février 2022
2.4	<p>La modernisation de la correspondance relative aux bénéficiaires des prestations améliorera la communication avec ces derniers grâce à un vaste examen de la correspondance actuelle relative aux programmes de pension (y compris le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada), afin de simplifier et d'améliorer la correspondance avec les clients et de veiller à ce qu'elle utilise un langage clair.</p>	Mars 2023
2.5	<p>La Direction générale des prestations et des services intégrés, en collaboration avec la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social collaboreront pour mettre à jour et améliorer les communications avec les clients du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada afin d'assurer l'harmonisation avec le nouveau cadre stratégique de réévaluation.</p>	Mai 2023

### **Recommandation n° 3**

Adopter une approche plus opportune pour les réévaluations prévues et celles résultant de revenus non déclarés directement au programme.

#### **Réponse de la direction.**

Le ministère est d'accord avec la recommandation et reconnaît la nécessité d'améliorer la rapidité des réévaluations liées aux éléments déclencheurs et des réévaluations prédéterminées. L'augmentation de l'embauche à Service Canada grâce à l'autorisation de financement reçue en 2020, a permis au ministère d'allouer plus de ressources à ce travail dans l'ensemble du réseau de traitement régional et d'accorder une plus grande priorité à ce domaine. Dans le cadre de ses efforts pour réduire les dossiers en cours du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, le ministère prend également différentes mesures pour assurer des décisions plus rapides pour les clients, y compris l'automatisation de certains processus opérationnels. L'administration centrale de Service Canada et les bureaux régionaux de Service Canada dirigent ces activités.

<b>Plan d'action de la direction</b>	<b>Date d'achèvement</b>
3,1 Normalisation des types de tâches de réévaluation dans le système de gestion de la charge de travail des pensions afin d'inclure les réévaluations liées à des éléments déclencheurs. Le Système de gestion de la charge de travail des pensions est l'outil de gestion de la charge de travail du ministère pour les programmes du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. L'intégration des réévaluations liées à des éléments déclencheurs dans le système de gestion de la charge de travail des pensions, ainsi que dans les rapports de rendement réguliers, permet au ministère de mieux suivre, gérer et prioriser le travail de réévaluation.	Novembre 2021
3,2 Mettre à jour et automatiser partiellement les éléments déclencheurs des réévaluations prédéterminées et le processus de réévaluation.	T2 2022-2023
3,3 Automatiser les étapes de présélection pour les éléments déclencheurs indiquant un revenu de travail	T4 2022-2023

	<p>potentiel, comme le Système des enquêtes, des statistiques et d'extraction de relevés d'emploi de l'assurance-emploi, l'exemption du Régime de pensions du Canada et le Registre des gains. Les éléments déclencheurs du Registre des gains seront automatisés pour identifier les revenus liés aux prestations afin d'aider à distinguer les revenus générés par l'emploi et un retour potentiel au travail. Cela permettra de réaliser des gains d'efficacité et d'augmenter le nombre de réévaluations liées aux éléments déclencheurs traitées chaque année, ce qui contribuera à éviter les situations de trop-payés pénibles pour les clients.</p>	
--	---	--

#### **Recommandation n° 4**

Déterminer l'efficacité des mesures de soutien offertes aux personnes qui souhaitent réintégrer le marché du travail.

#### **Réponse de la direction**

Le Ministère souscrit à cette recommandation.

Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada élabore un projet pilote visant à évaluer une approche fondée sur des données probantes afin de mieux soutenir les bénéficiaires du programme dans leurs tentatives de retour au travail.

Le projet pilote visant à mettre à l'essai les mesures de soutien pour le retour au travail du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada est en cours de conception et sera mis en œuvre à compter de 2023. Ce projet pilote permettra de recueillir des données sur les mesures de soutien pour le retour au travail, nouvelles et existantes, afin de déterminer quelle série de mesures est la plus efficace pour aider les bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada qui voudraient tenter de réintégrer le marché du travail. Ce projet pilote tiendra compte de la dynamique changeante du marché du travail et des impacts sur les populations vulnérables dus à la COVID-19.

La Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social et l'administration centrale de Service Canada codirigent cette initiative.

<b>Plan d'action de la direction</b>	<b>Date d'achèvement</b>
4,1 Élaboration et mise en œuvre d'un projet pilote visant à tester et à déterminer l'ensemble de mesures de soutien le plus efficace pour aider les bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada qui souhaitent tenter un retour au travail.	Décembre 2025

### **Recommandation n° 5**

Actuellement, les évaluateurs médicaux prennent des décisions sur la base d'un retour au travail auto déclaré, bien que la plupart de ces décisions ne comportent aucun élément médical (ou un élément minimal). Pour faciliter l'achèvement plus rapide des réévaluations, les évaluateurs médicaux devraient être affectés aux cas qui nécessitent une décision médicale, laissant les cas non médicaux à d'autres responsables du programme.

### **Réponse de la direction**

Le ministère est d'accord avec la recommandation et reconnaît que l'alignement des rôles et des responsabilités entre le personnel médical et non médical impliqué dans les réévaluations pourrait être amélioré afin d'accroître la rapidité des décisions. L'administration centrale de Service Canada et les bureaux régionaux de Service Canada dirigent cette activité.

<b>Plan d'action de la direction</b>	<b>Date d'achèvement</b>
5,1 Élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour améliorer l'harmonisation des rôles des évaluateurs médicaux et des agents de prestations de Service Canada en ce qui concerne la nature des cas de réévaluation.	T4 2022-2023

## Annexes

### Annexe 1. Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (1990 à 2018)

Depuis les années 1990, plusieurs examens internes et externes ont suggéré la nécessité d'un renouvellement complet du programme, notamment l'évaluation du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada de 2011 et le rapport du vérificateur général de 2015. L'initiative de renouvellement a été approuvée par le vice-ministre d'EDSC à l'été 2015 en tant que responsabilité transversale entre la Sécurité du revenu et du développement social, la Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services<sup>30</sup>, et les bureaux régionaux.

Jusqu'à récemment, l'initiative de renouvellement du programme s'est concentrée sur les éléments « frontaux » du programme. Cependant, au printemps 2018, le programme a lancé un examen de renouvellement des éléments « d'arrière-plan », ou « post-subvention » du programme. Ces éléments s'appliquent aux bénéficiaires qui reçoivent des prestations et aux anciens bénéficiaires qui pourraient avoir droit à nouveau à des prestations, et comprennent la réévaluation de l'admissibilité continue, les mesures incitatives de retour au travail et la réadaptation professionnelle.

La figure A1 illustre la chronologie des changements et du développement du programme au fil du temps.

Dans le cadre de son initiative de renouvellement, le domaine de programme a identifié plusieurs résultats liés au retour au travail et aux réévaluations et des améliorations possibles liées aux aspects post-subvention (le tableau A1).

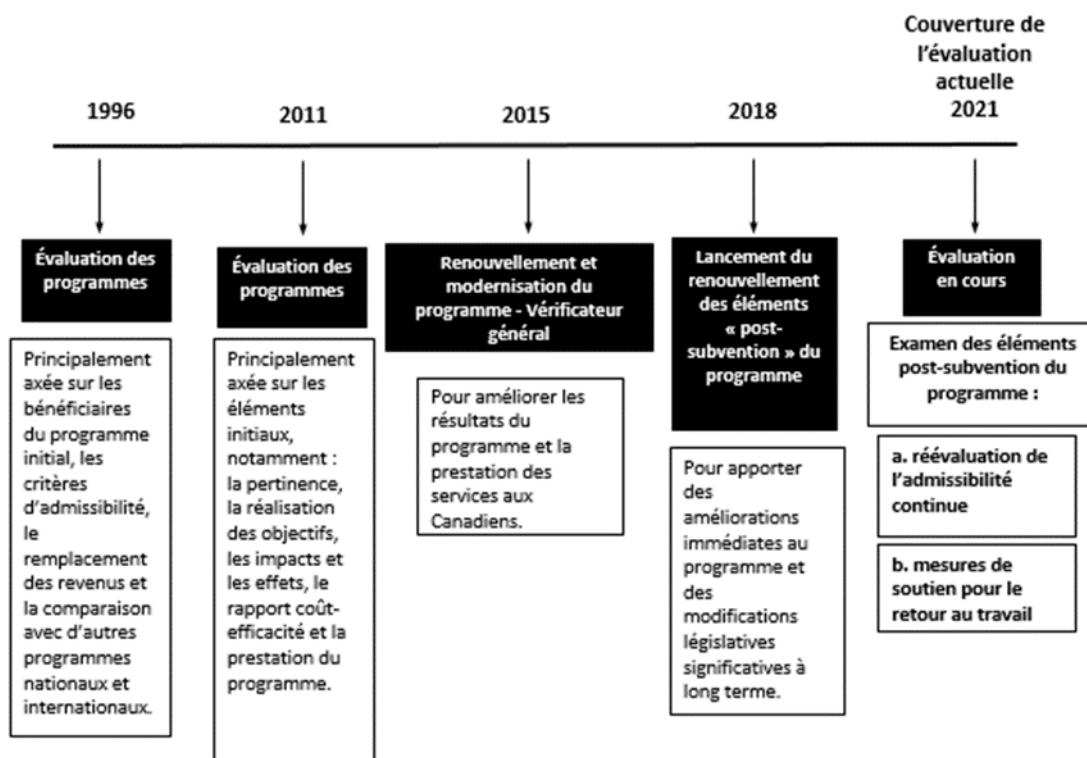
---

<sup>30</sup> À partir de 2020, la Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services s'est séparée en deux directions distinctes : la Direction générale des prestations et des services intégrés et la Direction générale de la gestion de la transformation.

**Tableau A1. Résultats de l'initiative de renouvellement et amélioration potentielle**

<b>Résultat : Le programme facilite le retour au travail.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de bénéficiaires réussissent leur retour au travail.</li> <li>• Les dispositions relatives au retour au travail sont efficaces (les bénéficiaires poursuivent leur retour au travail grâce à un « filet de sécurité » cohérent du programme).</li> <li>• Les bénéficiaires ont accès à des mesures de soutien efficaces pour renforcer leur capacité de travail.</li> <li>• Le programme est coordonné avec d'autres mesures de soutien concernant le marché du travail et les personnes handicapées.</li> </ul>
<b>Résultat : Les critères d'admissibilité continue au programme sont clairs, reflètent la législation et sont appliqués de manière équitable, cohérente et efficace.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le processus de réévaluation est efficace et efficient.</li> <li>• Il existe des critères clairs relatifs au maintien de l'admissibilité, appliqués uniformément et en temps utile.</li> <li>• Les données et les rapports constituent la base factuelle permettant de soutenir le développement d'orientations politiques, de processus actualisés et de stratégies concernant la charge de travail efficaces et efficientes.</li> </ul>
<b>Résultat : Les bénéficiaires du programme disposent de l'information dont ils ont besoin pour comprendre les dispositions du programme et les responsabilités en matière de rapports.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les bénéficiaires du programme déclarent comprendre les conditions des prestations et les responsabilités liées à la déclaration des revenus et des changements concernant le problème médical.</li> <li>• Les bénéficiaires déclarent avec précision le retour au travail et les revenus supérieurs aux gains admissibles.</li> <li>• Les bénéficiaires connaissent les dispositions et les mesures de soutien du programme.</li> </ul>
<b>Plan de travail pour atteindre les résultats</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorations immédiates du programme : assurer l'alignement avec la législation et les règlements existants, et maintenir l'intégrité du programme.</li> <li>• Développement du programme à plus long terme : mettre au point des éléments probants à partir desquels envisager des changements plus importants, préparer des propositions et élaborer des plans d'action.</li> </ul>

**Figure A1 : Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada : ligne du temps des changements apportés au programme et du développement de celui-ci**



## **Annexe 2. Principales constatations des évaluations précédentes**

### **Rapport final de l'évaluation du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada de 1996**

L'évaluation de la phase I a porté sur la pension de retraite du Régime de pensions du Canada. L'évaluation de la phase II a examiné les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada à l'aide d'un large éventail de questions clés couvrant la période de 1991 à 1994. La question de savoir si le programme a atteint ses objectifs, et les principaux impacts et effets du programme, étaient des questions importantes pour l'évaluation. Ces questions ont été examinées sous l'angle des bénéficiaires du programme, des critères d'admissibilité, du remplacement des gains et de la comparaison avec d'autres programmes, notamment le Programme des prestations d'invalidité du Régime de rentes du Québec et les programmes des principaux partenaires commerciaux internationaux.

Sur la question de la réévaluation, l'évaluation a noté que l'activité de réévaluation était sporadique avant 1993. Depuis 1993, les réévaluations se sont intensifiées dans le cadre d'un projet spécial axé sur les bénéficiaires qui ont une forte probabilité d'exercer un emploi rémunéré. Les premiers résultats encourageants des récentes initiatives de réévaluation du programme suggèrent qu'il faudrait envisager une expansion substantielle de ces initiatives de réévaluation. L'évaluation conclut qu'il existe un potentiel considérable pour élargir de manière importante les efforts de réévaluation afin de garantir le retrait de la liste des bénéficiaires ceux qui peuvent exercer un emploi rémunéré.

### **Évaluation sommative du programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (2011)**

Une évaluation sommative, entreprise de 2007 à 2010, a évalué la pertinence continue, l'atteinte des objectifs, les impacts et les effets, la rentabilité et l'exécution du programme pour la période de 1997 à 2007.

Dans l'ensemble, l'évaluation a montré que le programme reste aussi pertinent aujourd'hui qu'il l'était à ses débuts. L'invalidité qui affecte la capacité de travail continue de poser un risque clé auquel sont confrontés les Canadiens en âge de travailler et les prestations publiques d'assurance-invalidité demeurent un moyen équitable et économiquement efficient de faire face à ce risque.

En ce qui concerne les domaines à améliorer, l'évaluation souligne que la détermination de l'invalidité demeure une tâche difficile pour tout programme national, et une tâche qui justifie une réflexion continue pour assurer la cohérence de la prise de décision entre les régions et au fil du temps. Il est précisé que le Canada peut continuer à tirer des leçons de l'expérience d'autres pays dotés de programmes publics de prestations d'invalidité de longue durée. L'évaluation soulève également des inquiétudes quant à la complexité que les demandeurs peuvent rencontrer dans leur demande de prestations et suggère que l'on fasse davantage pour comprendre leurs expériences afin d'améliorer la conception et la prestation des programmes. L'évaluation exhorte également les responsables à explorer les options qui maximisent l'accès aux ressources et services d'emploi pour les clients auxquels on accorde et on refuse les prestations afin de soutenir leurs efforts de retour au travail. L'évaluation se conclut par 6 recommandations qui requièrent une action de la part de la direction dans les domaines de l'assurance qualité, de la prestation de services et du travail avec les partenaires clés et elle souligne des domaines à étudier plus avant.

### **Annexe 3. Liste des questions posées lors de l'évaluation**

#### **Grande question 1 : Quelle est la capacité de travail de la population cliente du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada?**

1. Quelle proportion des bénéficiaires [du programme] a retrouvé sa capacité de travail, y compris ceux qui déclarent un retour au travail?
2. Dans quelle mesure les bénéficiaires [du programme] pensent-ils avoir retrouvé leur capacité de travail?
3. Quels sont les facteurs qui peuvent avoir un effet positif sur la capacité de travail potentielle des bénéficiaires [du programme]? Quels sont les obstacles perçus par les bénéficiaires [du programme] pour ce qui est d'envisager un retour au travail?
4. Quelles sont les caractéristiques des bénéficiaires [du programme] qui, pendant la période d'évaluation, ont retrouvé ou pensent avoir retrouvé leur capacité de travail?
  - a) Comment ces caractéristiques se comparent-elles à celles de l'ensemble des bénéficiaires [du programme]?

#### **Grande question 2 : Quelles sont l'efficience et l'efficacité à court terme de la réévaluation?**

5. Quels sont les objectifs de la réévaluation?
6. Comment la qualité et la cohérence des décisions de réévaluation sont-elles assurées?
7. Dans quelle mesure le processus actuel de réévaluation est-il efficace pour contrôler l'admissibilité continue au programme?
  - a) Pourquoi un nombre important de bénéficiaires qui ont été réévalués en raison d'un retour au travail auto déclaré continuent-ils de recevoir des prestations du Programme après la réévaluation?
8. Combien de réévaluations sont effectuées chaque année? Combien de réévaluations entraînent une cessation rétroactive des prestations? Quelles sont les répercussions pour les bénéficiaires?

9. Combien de décisions de réévaluation font l'objet d'un appel? Combien de décisions de réévaluation sont annulées en appel?
10. Quelles sont les caractéristiques des bénéficiaires réévalués [du programme]? Comment ces caractéristiques se comparent-elles à celles des bénéficiaires [du programme] qui ont retrouvé ou sont estimés comme ayant retrouvé leur capacité de travail?
11. Dans quelle mesure le processus de réévaluation est-il opportun? Quels sont les facteurs qui ont une incidence sur le caractère opportun de la réévaluation? Comment cela varie-t-il selon les motifs de réévaluation?
12. Quels sont les coûts administratifs de la réévaluation?
13. Quel est le coût unitaire?
14. Comment les autres programmes de prestations d'invalidité (nationaux et internationaux) abordent-ils la réévaluation? Comment se comparent-ils à la réévaluation effectuée par [le programme]?
15. Quels sont les changements récents dans le secteur de l'invalidité et comment peuvent-ils affecter la réévaluation?

**Grande question 3: Quelle est l'expérience du client avant, pendant et après la réévaluation?**

16. Pour les bénéficiaires d'autres programmes de revenu d'invalidité, comment cette réévaluation affecte-t-elle les prestations reçues d'autres programmes d'invalidité?
17. Quel est le niveau de connaissance des bénéficiaires [du programme] en ce qui concerne le processus de réévaluation, les conditions d'admissibilité continue, les mesures incitatives pour le retour au travail?
18. Quel est le niveau de compréhension des bénéficiaires [du programme] en ce qui concerne le processus de réévaluation, les exigences d'admissibilité continue, les mesures incitatives pour le retour au travail?
19. Quelle est l'expérience des bénéficiaires avant, pendant et après la réévaluation?

20. Quel est l'impact à long terme pour les bénéficiaires dont les prestations ont été interrompues ou maintenues suite à la réévaluation?

**Grande question 4: Quels sont la faisabilité et les avantages potentiels d'une approche proactive de la réévaluation?**

21. Quels sont la faisabilité et le coût/bénéfice potentiel d'une réévaluation proactive des bénéficiaires [du programme] ayant une capacité de travail potentielle et des mesures de soutien offertes à ces bénéficiaires pour leur retour au travail?

## Annexe 4. Méthodologie de l'évaluation

L'évaluation du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada s'est appuyée sur les six sources de données suivantes :

- Bilan de la littérature
- Bilan des documents et des dossiers
- Analyse des données administratives
- Entrevues auprès d'informateurs clés
- Enquêtes auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
- Entrevues pour les études de cas

Le recours à plusieurs sources et à plusieurs méthodes de collecte de données a permis d'aborder différents aspects des questions de l'évaluation. Cette approche a permis une triangulation des données suffisante pour préparer des constatations, des conclusions et des recommandations solides et fondées sur des preuves.

### Sources de données et principales limites

#### Bilan de la littérature

Le bilan de la littérature a été réalisé afin de fournir une synthèse des résultats, de tirer des conclusions et de formuler des recommandations à partir de la littérature existante concernant l'évolution du paysage de l'invalidité et les meilleures pratiques des programmes internationaux et nationaux de prestations d'invalidité en ce qui a trait à la réévaluation et aux mesures de soutien pour les bénéficiaires en vue d'un retour au travail.

Le bilan de la littérature comportait la compilation, l'examen et l'analyse de recherches universitaires, de documents du programme, de renseignements provenant de sites gouvernementaux officiels et de littérature « grise » objective. La littérature grise comprend les rapports, les documents de travail, les documents gouvernementaux, les livres blancs et les évaluations.

Il y a deux composantes à ce bilan :

- Le premier situe le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada dans le paysage actuel de l'invalidité et explore les

principales tendances dans la documentation pertinente pour une réévaluation des prestations d'invalidité.

- Le second situe le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada parmi les programmes nationaux et internationaux similaires. Par exemple :
  - Prestations d'invalidité provinciales
  - Commission des accidents du travail
  - Assurance-invalidité de longue durée
  - Organisation de coopération et de développement économiques

Les limites de cette étude reposent sur le fait que chaque programme international et national examiné a été conçu dans son propre contexte. Il n'a donc pas été possible de faire une comparaison directe de ces programmes avec le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Cependant, l'examen de ces programmes a permis de mettre en évidence les principales caractéristiques et les pratiques exemplaires qui pourraient être prises en compte par le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. De plus, étant donné la grande quantité de littérature disponible sur ce sujet, le bilan de la littérature est limité par le fait qu'il se concentre sur les études les plus récentes pour cette évaluation.

### Bilan des documents et des dossiers

Le bilan des documents et des dossiers a été réalisé afin de mieux comprendre le fonctionnement du programme et d'éclairer d'autres sources de données, telles que des entrevues avec des informateurs clés et des études de cas avec des bénéficiaires actuels et antérieurs. Cela a été effectué par le biais d'une synthèse des résultats de l'examen des documents internes pertinents qui comprennent, sans s'y limiter, les évaluations précédentes, les rapports d'audit, les résumés et les notes d'information provenant de diverses sources pertinentes, y compris les sites Web et l'intranet d'EDSC.

En outre, les dossiers d'un échantillon de 40 comptes réévalués entre 2010-2011 et 2017-2018 ont été sélectionnés de manière aléatoire à partir des données administratives du programme à cette fin. Ces comptes comprenaient des bénéficiaires dont les prestations ont été maintenues après la réévaluation et des bénéficiaires dont les prestations ont été suspendues après la réévaluation pour diverses raisons. La sélection aléatoire comprenait des comptes des 3 régions de Service Canada. Par exemple :

- Ontario
- Atlantique
- Ouest canadien
- Territoires
- Représentation des deux sexes
- Différents groupes d'âge
- Différents types de réévaluation

L'examen des dossiers des bénéficiaires a permis aux évaluateurs d'acquérir une compréhension approfondie du processus de réévaluation utilisé pour promouvoir la qualité et la cohérence des décisions de réévaluation et soutenir la conception d'autres sources de données. Toutefois, comme pour toute recherche qualitative, en raison de la petite taille des échantillons, il faut faire preuve de prudence lorsqu'on tente de généraliser les résultats obtenus à partir de 40 dossiers de bénéficiaires réévalués à l'ensemble de la population de bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada réévalués.

### **Analyse des données administratives**

L'analyse des données administratives a été menée pour saisir le profil des bénéficiaires des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada entre 2010-2011 et 2017-2018, y compris la proportion de bénéficiaires ayant un revenu d'emploi et une capacité de travail potentielle retrouvée. Cette analyse a également examiné l'efficience et l'efficacité du processus de réévaluation, y compris la rapidité du processus de réévaluation.

Les données administratives ont été extraites de deux sources : le Renouvellement de la technologie de l'information et le Système de réévaluation à base de règles pour les bénéficiaires recevant des prestations entre 2010-2011 et 2017-2018.

Nous avons procédé à une évaluation de la qualité et de l'intégrité globales des données administratives du Programme. Sur les 661 799 bénéficiaires uniques fournis dans l'extrait de données administratives pour l'évaluation, 661 714 ont été déterminés comme ayant reçu des prestations à un moment donné entre 2010-2011 et 2017-2018. Une analyse descriptive a été menée pour déterminer le profil des bénéficiaires de prestations entre 2010-2011 et 2017-2018. Cependant, des analyses quantitatives avancées n'ont pas pu être menées en raison de l'indisponibilité de caractéristiques

sociales clés telles que le niveau d'études le plus élevé, l'état civil, la profession, car près de 50 % de ces données étaient manquantes dans la base de données.

Les limites liées aux données administratives, telles que les données manquantes, la documentation incomplète, le manque de liens avec les données de l'Agence du revenu du Canada<sup>31</sup>, et la mauvaise communication des systèmes de production, ont constitué des défis pour ce projet d'évaluation. En ce qui concerne les systèmes de production, le Système de gestion et de prestation des appels - Pension ne communique pas avec le Système de réévaluation à base de règles, et la communication du Système de réévaluation à base de règles est limitée à un flux unidirectionnel provenant du Système d'exécution du renouvellement de la TI.

### **Entrevues auprès d'informateurs importants avec des intervenants internes et externes**

Les entrevues avec les informateurs clés ont été menées auprès d'intervenants internes et externes ayant différents niveaux de familiarité et d'expertise en ce qui concerne la réévaluation de l'admissibilité continue des bénéficiaires du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Les informateurs clés internes comprenaient le personnel chargé de la réévaluation et les responsables du programme impliqués dans la conception et l'exécution du programme. Des entrevues externes ont été menées avec des experts en la matière et des représentants de programmes publics et privés de prestations d'invalidité. Cela comprend les éléments suivants :

- Représentants des commissions des accidents du travail
- Programmes d'aide sociale des provinces et territoires
- Assurance-invalidité de longue durée privée

L'équipe d'évaluation a mené 33 entrevues internes, tandis que les 14 entrevues externes ont été réalisées par un consultant externe soutenu par un analyste d'évaluation entre mai 2019 et août 2019.

Les entrevues ont été menées selon un format semi-structuré et adaptées si nécessaire au niveau de familiarité des personnes interrogées avec le processus de réévaluation.

---

<sup>31</sup> Il en résulte une incapacité à comparer d'autres sources de revenus ou à confirmer si le revenu d'emploi déclaré est ou non le résultat d'une activité professionnelle par rapport aux prestations d'invalidité à long terme, aux prestations, etc. Ou encore, l'incapacité à comprendre quels autres types de revenus un bénéficiaire peut recevoir.

Certaines des questions d'entrevue ont été posées à toutes les personnes interrogées, tandis que d'autres questions ont été abordées par certains groupes d'informateurs clés, sur la base de leurs connaissances et expériences spécifiques du programme. De plus, alors que les entrevues avançaient, l'équipe d'évaluation avait déterminé des thèmes supplémentaires qui ont été approfondis avec différents types de personnes interrogées et qui ont contribué à enrichir la collecte de données.

Les forces de cette source de données sont mises en évidence par le fait que les entrevues représentent une méthode de recherche qualitative qui permet de comprendre en profondeur le sujet étudié en enquêtant sur les perspectives et les expériences concrètes de ceux qui administrent et mettent en œuvre le programme. De plus, les entrevues offrent la possibilité d'approfondir ou de poser des questions de suivi qui permettent une compréhension approfondie des sujets explorés.

Le processus de recrutement de certaines des plus grandes organisations (Commission des accidents du travail et programmes provinciaux) a posé des difficultés, car les coordonnées n'étaient pas disponibles, difficiles à trouver ou les intervenants contactés n'ont pas répondu.

La diversité des antécédents des parties prenantes interrogées a reflété un niveau de connaissance inégal entre elles en ce qui concerne les caractéristiques spécifiques du processus de réévaluation. Par conséquent, certains résultats ont été étayés par un nombre plus restreint de personnes interrogées. Cependant, elles ont fourni un contexte national et une perspective politique précieux qui ont enrichi la collecte de données.

### **Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada**

L'enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada a été menée pour mieux comprendre la capacité de travail potentielle des bénéficiaires. Elle a déterminé les caractéristiques des bénéficiaires réévalués et leur expérience avant, pendant et après la réévaluation. Elle a déterminé les caractéristiques des bénéficiaires qui ont réussi à retrouver leur capacité de travail (bénéficiaires dont les prestations ont cessé) ou qui n'ont pas réussi (bénéficiaires dont les prestations ont été maintenues) ainsi que les facteurs de réussite ou les obstacles ayant un impact sur leur capacité de travail.

Les données ont été recueillies (en ligne ou par téléphone) auprès de plus de 2 000 bénéficiaires actuels et antérieurs parmi un échantillon de 7 500 personnes extraites,

selon une méthode d'échantillonnage aléatoire stratifié, de la base de données du Système de réévaluation à base de règles. L'échantillon collecté comprenait plus de 1 000 répondants jamais réévalués et plus de 1 000 bénéficiaires antérieurs et actuels qui avaient été réévalués et dont le processus de réévaluation s'est terminé au cours de l'exercice 2018-2019 ou 2019-2020 (500 avec des répondants réévalués dont les prestations ont cessé, et 500 autres avec des répondants réévalués dont les prestations ont continué).

L'enquête a permis de recueillir des données sur l'état de santé actuel des bénéficiaires, leur situation professionnelle et leur expérience du programme. L'enquête a notamment permis d'évaluer les facteurs personnels liés au programme et les facteurs environnementaux associés au retour au travail des bénéficiaires.

La mémoire limitée de certains participants doit être prise en compte lors de l'examen des résultats de cette enquête. Par exemple, les bénéficiaires qui ont fait l'objet d'une réévaluation il y a longtemps peuvent ne pas être en mesure de se souvenir avec précision ou de raconter les détails de leur expérience du processus de réévaluation. Pour atténuer l'effet de ces pertes de mémoire sur l'enquête, il a été décidé d'interroger les bénéficiaires dont le processus de réévaluation s'est terminé après la période d'évaluation (exercice 2018-2019 ou 2019-2020).

### **Entrevues pour les études de cas**

Les entrevues pour les études de cas avec les bénéficiaires qui ont été réévalués ont permis de recueillir des renseignements approfondis sur leur expérience du processus de réévaluation et de l'après-réévaluation.

Les principaux objectifs des entrevues pour les études de cas avec les bénéficiaires étaient les suivants :

- Acquérir une meilleure compréhension des facteurs associés à la capacité de travail potentielle des bénéficiaires
- Déterminer le niveau de sensibilisation et de compréhension des bénéficiaires en ce qui concerne le processus de réévaluation, les mesures incitatives pour le retour au travail et leurs responsabilités pour signaler un retour au travail
- Combler une lacune importante dans la connaissance de l'expérience de réévaluation des bénéficiaires
- Obtenir des suggestions pour améliorer la fonction de réévaluation

Au total, 44 bénéficiaires ont été interrogés par téléphone à partir d'un échantillon de 700 cas de bénéficiaires réévalués entre 2012 et 2018, qui ont été extraits selon une méthode d'échantillonnage aléatoire stratifié. Il y avait 6 sous-groupes de bénéficiaires, basés sur le type de réévaluation (après une auto déclaration, liée à des éléments déclencheurs et prédéterminée) et le résultat de la réévaluation (arrêt des prestations ou poursuite).

Le principal défi au cours du processus d'entrevue était que de nombreux bénéficiaires n'ont pas pu répondre à toutes les questions d'entrevue, ce qui a entraîné des réponses et des données manquantes; par conséquent, ils n'ont pas pu répondre à toutes les questions et tous les indicateurs sur l'évaluation. Compte tenu du nombre limité de bénéficiaires interrogés à cette fin, les résultats doivent être interprétés avec prudence et généralisés à l'ensemble de la population.

#### **Remarques supplémentaires pour quantifier les réponses des participants**

Tout au long du rapport, les termes « certains », « beaucoup » et « la plupart » sont utilisés pour désigner la quantité de répondants qualifiés aux entrevues avec des informateurs clés, des intervenants internes et externes, et aux entrevues pour les études de cas avec des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada sur divers sujets abordés dans leurs entrevues respectives.

#### **Échelle utilisée pour rapporter les constatations**

- « Toutes/presque toutes » – Les constatations reflètent les points de vue et opinions d'au moins 90 % des répondants clés du groupe.
- « Une grande majorité/la plupart » – Les constatations reflètent les points de vue et opinions d'au moins 75 %, mais de moins de 90 % des répondants clés du groupe.
- « La majorité » – Les constatations reflètent les points de vue et opinions d'au moins 51 %, mais de moins de 75 % des répondants clés du groupe.
- « La moitié » – Les constatations reflètent les points de vue et opinions de 50 % des répondants du groupe.
- « Certaines » – Les constatations reflètent les points de vue et opinions d'au moins 25 %, mais de moins de 50 % des répondants clés du groupe.

- « Quelques unes » – Les constatations reflètent les points de vue et opinions d'au moins deux répondants, mais de moins de 25 % des répondants clés du groupe.
- « Une » – Les constatations reflètent les points de vue et opinions d'un informateur clé très au fait de la question.

## Annexe 5. Perception de l'invalidité dans le temps

Selon la vision conventionnelle du handicap, il s'agit d'une déficience physique ou mentale permanente (tableau A2) [Haegele et Hodge, 2016].

Le 21 juin 2019, le projet de loi C-81, *Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles, la Loi canadienne sur l'accessibilité*, a reçu la sanction royale (*Loi canadienne sur l'accessibilité*, 2019).

- La *Loi canadienne sur l'accessibilité* reconnaît que le handicap est dynamique et dépend de facteurs individuels, de conditions périodiques ou continues, et de facteurs environnementaux tels que l'accessibilité et les attitudes sociétales.
- La législation contient également une définition du handicap qui s'aligne sur le modèle du handicap social et comprend le concept de handicap dynamique (French et Swain, 2013).

Des changements ont été apportés aux conditions du marché du travail pour les personnes handicapées afin de reconnaître ce dynamisme en constante évolution.

- Le modèle social du handicap part du principe que même les personnes souffrant d'une invalidité grave peuvent être en mesure de travailler si elles bénéficient de mesures de soutien et d'adaptation appropriées.
- Alors que, par le passé, la réévaluation était axée sur l'évaluation médicale, l'état de santé étant le principal indicateur, l'accent est désormais mis sur la capacité de travail, qui est l'aspect le plus important.

**Tableau A2. L'évolution du paysage de l'invalidité, telle qu'elle est caractérisée par l'initiative de renouvellement du programme de 2018**

Lorsque le Régime de pensions du Canada a été adopté en 1965	Contexte actuel en 2018
Le handicap est une question biomédicale.	Le handicap et le fonctionnement en sont considérés en tant qu'interaction biopsychosociale complexe entre un état de santé et des facteurs contextuels (environnement et personnel).
La majorité des clients sont handicapés en raison de blessures et de maladies cardiovasculaires.	La santé mentale (30 %) et les troubles de l'appareil locomoteur (23 %) représentent les principales causes d'invalidité.
Peu de programmes destinés aux personnes handicapées.	Le paysage de l'invalidité de plus en plus complexe. Davantage de programmes mis à la disposition des personnes handicapées.

Des emplois à vie.	Augmentation du travail indépendant et du travail atypique.
Un niveau d'études plus faible en moyenne.	Les bénéficiaires ont un niveau d'études plus élevé : 2 sur 3 des nouveaux clients ont au moins un diplôme d'études secondaires et 1 sur 4 un diplôme de l'enseignement supérieur.
Sécurité du revenu de base pour les personnes handicapées.	Politiques visant à permettre l'inclusion sociale et économique des personnes handicapées.

Source: Étude d'évaluabilité

## Annexe 6. Types de réévaluation du maintien de l'admissibilité

Service Canada peut recevoir de différentes sources des renseignements sur les activités professionnelles d'un bénéficiaire, ce qui donne lieu aux types de réévaluations ou d'examens suivants.

L'évaluation de l'admissibilité continue peut faire suite à une **auto déclaration** :

- **Retour au travail auto déclaré** : Un bénéficiaire déclare lui-même son retour au travail lorsqu'il a touché les gains admissibles. Dans ces cas, les bénéficiaires se voient proposer une période d'essai de retour au travail de trois mois afin de déterminer s'ils peuvent reprendre le travail avec succès.
- Une évaluation du maintien de l'admissibilité peut également résulter d'un contact **prédéterminé** :
- **Examen prédéterminé** : Un évaluateur médical peut prédéterminer un contact avec un bénéficiaire au moment de l'octroi des prestations ou à la suite d'une réévaluation. Cet élément déclencheur pourrait également être appliqué si un bénéficiaire signale une amélioration de son état de santé.

Une évaluation du maintien de l'admissibilité peut être **liée à un élément déclencheur** et menée de manière non déclarative :

- **Registre des gains** : L'Agence du revenu du Canada fournit à Service Canada un registre des bénéficiaires qui ont déclaré des gains liés à l'emploi par l'émission d'un relevé T4. Si les revenus dépassent le montant annuel correspondant à une occupation véritablement rémunératrice (l'annexe 9), un élément déclencheur est appliqué pour que le compte soit revu.
- **Système des enquêtes, des statistiques et d'extraction de relevés d'emploi du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi** : Une correspondance de données entre l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada permet de repérer les bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada qui ont reçu un relevé d'emploi après la date d'entrée en vigueur de leurs prestations d'invalidité.
- **Exemption du Régime de pensions du Canada** : L'Agence du revenu du Canada fournit à Service Canada des registres qui identifient les bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada qui ont déclaré des gains liés à l'emploi exemptés du Régime de pensions du Canada. Cela signifie

qu'ils ne cotisent pas au Régime de pensions du Canada pour des raisons particulières, comme le fait de recevoir une pension d'invalidité du Régime de pensions du Canada, mais l'Agence du revenu du Canada a un dossier indiquant que ces bénéficiaires ont déclaré des revenus.

- **Dénonciation (anciennement connue sous le nom de plaintes formulées par une tierce partie)** : Une information est reçue d'un tiers indiquant qu'un bénéficiaire travaille ou n'est peut-être pas handicapé.

## Annexe 7. Cadre d'évaluation de l'invalidité

Pendant la période d'évaluation, les responsables du programme se sont appuyés sur le Cadre d'évaluation de l'invalidité pour évaluer la capacité de travail des bénéficiaires pendant le processus décisionnel. Le Cadre d'évaluation a tenu compte de l'état de santé du bénéficiaire, de ses caractéristiques personnelles et de la relation entre le rendement, la productivité et la rentabilité du bénéficiaire.

L'état de santé a toujours été le principal indicateur pour déterminer une invalidité « grave et prolongée ». Les évaluateurs médicaux ont évalué la capacité de travail des bénéficiaires en s'appuyant sur leurs connaissances professionnelles, la législation pertinente et les renseignements fournis par le bénéficiaire et les professionnels de la santé, afin de déterminer si la nature d'une affection médicale peut être gravement invalidante et entraîner une incapacité à exercer toute activité rémunérée.

L'évaluation prend en compte plusieurs facteurs, notamment :

- la nature du problème de santé, et s'il est évolutif
- les limitations fonctionnelles imposées par le problème de santé
- l'effet des traitements
- l'avis des médecins et d'autres professionnels de la santé ainsi que l'avis des bénéficiaires
- l'effet de plusieurs autres problèmes médicaux

Les interactions entre les caractéristiques personnelles et l'état de santé ont été prises en compte pour évaluer l'employabilité du bénéficiaire. Les caractéristiques personnelles qui ont été pertinentes dans l'examen de l'admissibilité et du maintien de l'admissibilité au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada sont les suivantes :

- Âge
- Facteurs sociaux
- Compétence linguistique
- Expérience professionnelle antérieure
- Expériences personnelles antérieures

Lorsque les preuves médicales, seules ou en combinaison avec les caractéristiques personnelles, ne sont pas concluantes pour déterminer l'admissibilité, l'évaluateur médical peut tenir compte de l'interrelation avec le modèle RPR : **rendement, productivité et rentabilité** pour prendre la décision finale (tableau A3).<sup>32</sup> Cette approche est mise à jour afin de fournir aux évaluateurs les directives nécessaires pour prendre des décisions claires et cohérentes en matière de capacité de travail.

**Remarque:** Ce cadre d'évaluation était en place pendant la période d'évaluation de 2010-2011 à 2017-2018 et au moment de la rédaction du présent rapport.

**Tableau A3 : RPR - Rendement, productivité et rentabilité**

<b>Rendement</b>	Il est lié à la capacité de cette personne d'effectuer toutes les tâches et fonctions exigées dans le cadre d'un travail précis.
<b>Productivité</b>	Elle réfère à la quantité de travail accompli au cours d'une période donnée. La productivité est liée à la capacité d'une personne de produire une quantité donnée ou un nombre de produits, services ou résultats selon ce qui est décrit dans une description de travail.
<b>Rentabilité</b>	Elle désigne la somme d'argent qu'une personne gagne grâce à une activité professionnelle. Les personnes sont rentables lorsque leurs revenus sont supérieurs au montant correspondant à une occupation véritablement rémunératrice (16 964 dollars en 2021).

Source: Bilan des documents et des dossiers

<sup>32</sup> La politique relative à l'occupation véritablement rémunératrice, concernant les 3 P, a été mise à jour et est en cours de mise en œuvre complète. (Source : EDSC, Comité directeur interministériel de sous-ministres adjoints. 2021. Rapport interne sur l'orientation de la politique sur l'activité professionnelle et l'occupation véritablement rémunératrice. Avril 2021.)

## Annexe 8. Enquête sur la définition de l'invalidité et de sa gravité pour les bénéficiaires des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

### Comment l'invalidité et sa gravité sont-elles définies?

L'enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada a suivi de près la définition de l'invalidité utilisée par Statistique Canada pour l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, qui comprenait toute personne ayant déclaré être « parfois », « souvent » ou « toujours » limitée dans ses activités quotidiennes en raison d'une affection de longue durée ou d'un problème de santé, ainsi que toute personne ayant déclaré être « rarement » limitée si elle était également incapable d'accomplir certaines tâches ou ne pouvait les accomplir qu'avec beaucoup de difficulté. Cette définition s'applique à tous les types d'invalidité, à l'exception des troubles du développement, pour lesquels une personne est considérée comme handicapée si le répondant a été diagnostiqué comme tel.

#### Encadré 4 : Définition de la gravité selon le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada utilise **seulement** la définition du Régime de pensions du Canada d'une invalidité grave et prolongée comme ci-dessous :

- ▶ 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.
- ▶ Une invalidité 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.

Source: Bilan des documents et des dossiers

La gravité de l'invalidité est toutefois un facteur prédictif important de la participation des personnes handicapées aux activités économiques et éducatives. Pour tous les types d'invalidité primaire, à l'exception des troubles du développement, la présence d'une invalidité (variable binaire) est déterminée en combinant le niveau de difficulté et la fréquence de la limitation des activités quotidiennes associée à l'invalidité. En ce qui concerne les troubles du développement, une personne est considérée comme handicapée si on lui a diagnostiqué un trouble du développement, quel que soit le

niveau de difficulté ou la fréquence de la limitation des activités quotidiennes associée à ce problème médical.

Le score de sévérité pour l'enquête a été calculé sur la base du niveau de difficulté et de la fréquence de la limitation des activités quotidiennes associées à l'invalidité (tableau A4). Ensuite, le score a été normalisé à une valeur comprise entre 0 et 1, en divisant le score brut de chaque cellule par le score maximal possible. Conformément à la méthodologie de Statistique Canada, le score de sévérité a été calculé différemment pour 3 cas particuliers, notamment les déficiences développementales, les déficiences de mobilité et de flexibilité et le type de déficience inconnu. Enfin, des catégories de gravité ont été déterminées sur la base du score de sévérité.

**Tableau A4 : Lien entre le score de sévérité et la catégorie de sévérité pour chaque type d'invalidité**

Score de sévérité	Catégorie de sévérité (variable ordinaire)
0	0 = pas d'invalidité grave
Moins de 0,5 %	1 = moins grave
0,5 ou plus	2 = plus grave

Source: Enquête auprès des bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

## Annexe 9. Gains admissibles et occupation véritablement rémunératrice

### Définitions:

Le seuil des gains admissibles désigne le montant en dessous duquel les bénéficiaires peuvent gagner par année civile avant de devoir déclarer leurs revenus. Le seuil des gains admissibles est de 10 % du maximum des gains annuels ouvrant droit à pension. Pour 2018, ce montant était de 5 500 \$.

Le critère de l'occupation véritablement rémunératrice reste le niveau de revenu par rapport auquel la « rentabilité » d'un bénéficiaire est évaluée. Le sous-paragraphe 68.1 (1) du *Règlement sur le RPC* explique que « véritablement rémunératrice » se dit d'une occupation qui procure un traitement ou un salaire égal ou supérieur à la somme annuelle maximale qu'une personne pourrait recevoir à titre de pension d'invalidité. En 2018, le montant annuel de l'occupation véritablement rémunératrice était de 16 029,96 \$.

**Note 1:** Le paragraphe 68.1 du *Règlement sur le Régime de pensions du Canada* a été introduit en 2014. Avant 2014, la politique administrative établissait l'occupation véritablement rémunératrice comme un montant annuel égal à 12 fois une pension de retraite mensuelle maximale.

**Note 2:** Les gains admissibles et les montants pour les occupations véritablement rémunératrices pour la période allant de 2010-2011 à 2017-2018 sont indiqués dans le tableau A5 ci-joint.

**Tableau A5 : Les gains admissibles et les montants pour une occupation véritablement rémunératrice établis par le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada entre 2010-2011 et 2017-2018.**

Année	Gains admissibles (\$)	Montant de l'occupation véritablement rémunératrice (\$)
2010	4 700 \$	11 210,00 \$
2011	4 800 \$	11 520,00 \$
2012	5 000 \$	11 840,00 \$
2013	5 100 \$	12 150,00 \$
2014	5 200 \$	14 836,20 \$
2015	5 300 \$	15 175,08 \$
2016	5 400 \$	15 489,72 \$
2017	5 500 \$	15 763,92 \$

Source: Données administratives

## Références

Projet de loi C-81 (2019). *Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles*, 1<sup>re</sup> session, 42<sup>e</sup> législature.

EDSC, Comité directeur interministériel de sous-ministres adjoints (2021). Guidance on Work Activity and Substantially Gainful Occupation (SGO) Policy Direction. Document interne.

EDSC, Régime de pensions du Canada et Sécurité de la vieillesse (2020). ADM BISB Assigned Canada Pension Plan and Old Age Security Functions. Document interne.

EDSC, Administrative Data Analysis (2021).

Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC) d'EDSC. Post-Grant Renewal Update (2018). Document interne.

EDSC, Case Study Interviews (2020).

EDSC, Document and File Review (2020).

EDSC, Evaluability Assessment (2019).

Entrevues d'EDSC avec les informateurs clés (2019).

EDSC, Literature Review (2019). Changing Disability Landscape and Comparison of International and Domestic Disability Pensions. Document interne.

EDSC, Methodology Report (2019).

EDSC, Survey with Canada Pension Plan Disability Beneficiaries (2021).

EDSC, Programme de réadaptation professionnelle pour les bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. (2017).

<https://www.canada.ca/fr/services/prestations/pensionspubliques/rpc/prestation-invalidite-rpc/readapt.html>

French, S., et Swain, J. (2013). Changing relationships for promoting health. *Tidy's Physiotherapy*, 183.

Gouvernement du Canada, Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (2019a). <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/regime-pensions-prestations-invalidite.html>

Gouvernement du Canada, Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (2019 b).

<https://www.canada.ca/fr/services/prestations/pensionspubliques/rpc/prestation-invalidite-rpc/apres-demande.html>

Gouvernement du Canada, Programme de réadaptation professionnelle pour les bénéficiaires de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (2017).

<https://www.canada.ca/fr/services/prestations/pensionspubliques/rpc/prestation-invalidite-rpc/readapt.html>

Haegele, J. A., et Hodge, S. (2016). Disability discourse: Overview and critiques of the medical and social models. *Quest*, 68 (2), 193 à 206.

Développement des ressources humaines Canada, Évaluation et exploitation des données (1996). Évaluation du Régime de pensions du Canada, volet invalidité : rapport final. Septembre 1996. SP-AH009E-09096

Ressources humaines et Développement des compétences Canada. (2011). Évaluation sommative du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada : rapport final. Janvier 2011. SP-983-02-11

Justice Canada. Régime de pensions du Canada 42 (2) (a), disponible sur le site <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-8/TexteComplet.html>

Bureau du vérificateur général (2015). Automne 2015 – Rapports du vérificateur général du Canada – Rapport 6 – Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. [https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl\\_oag\\_201602\\_06\\_f\\_41063.html](https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_201602_06_f_41063.html)

Statistique Canada, Recensement de la population, (2016).

<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/index-fra.cfm>

Cour suprême, *Loi canadienne sur l'accessibilité*, C-81 (2019).