98/99

Rapport annuel du Régime de PENSIONS du Canada

Gouvernement du Canada Government of Canada

Canada

RAPPORT ANNUEL DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA

Exercice 1998-1999

ISPB 202-12-99F

Préparé par la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu de Développement des ressources humaines Canada

Si vous désirez obtenir d'autres exemplaires du présent rapport annuel, veuillez vous adresser au :

Centre de renseignements
Développement des ressources humaines Canada
140, promenade du Portage
Hull (Québec)
K1A 0J9
Téléphone : (819) 994-6313
Télécopieur : (819) 953-7260

Also available in English under the title Annual Report of the Canada Pension Plan 1998-1999

Pour obtenir des renseignements sur le Régime de pensions du Canada, veuillez composer sans frais les numéros suivants :

1 800 277-9915 (service en français)
1 800 277-9914 (service en anglais)
1 800 255-4786 (utilisateurs d'un ATME ou d'un téléscripteur)

Ou visitez le site Web de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada du gouvernement du Canada, à l'adresse suivante :

www.hrdc-drhc.gc.ca/psr

Gouvernement du Canada | Government of Canada

Son Excellence
Gouverneur général du Canada

Qu'il plaise à votre Excellence :

Nous avons le plaisir de présenter le Rapport annuel du Régime de pensions du Canada pour l'exercice 1998-1999.

Veuillez agréer, Votre Excellence, l'expression de notre très haute considération.

Paul Martin

Jane Stewart

Canada

Table des matières

RENSEIGNEMENTS SUR LE RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA 4

FINANCEMENT DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA 11

Viabilité financière du RPC 11
Régime de pensions du Canada 11
Compte du RPC 12
Fonds de placement du RPC 12
Transition vers la nouvelle politique de placement 13
Office d'investissement du RPC 13
Coûts administratifs 15

INITIATIVES D'AVENIR 17

INITIATIVES EN MATIÈRE D'INVALIDITÉ 18

ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA 23

Établissement et perception des cotisations 23
Administration et opérations 25
Services de versement des prestations et services de soutien 37

ANNEXE A :

RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA – ÉTAT DES RECETTES, DES DÉPENSES ET DU SOLDE DU COMPTE DU RPC POUR L'EXERCICE SE TERMINANT LE 31 MARS 1999 38

ANNEXE B :

RESPONSABILITÉS ET COÛTS DES SERVICES POUR LES MINISTÈRES 51

Le présent rapport sur le Régime de pensions du Canada (RPC) contient des renseignements provenant de tous les ministères qui offrent des services pour le compte du Régime.

Renseignements sur le Régime de pensions du Canada

MESURE DE PROTECTION DU REVENU

Mis sur pied en 1966, le Régime de pensions du Canada (RPC) fournit des prestations aux cotisants et à leur famille. Le RPC offre une protection du revenu aux employés et aux travailleurs autonomes âgés de 18 à 70 ans, qui reçoivent une rémunération supérieure à un minimum établi pendant une année civile. Le Régime est en vigueur dans toutes les provinces et dans les territoires, sauf au Québec. Cette province offre un programme de pensions de même nature, le Régime de rentes du Québec (RRQ).
Le RPC prévoit le versement de prestations de retraite, d'invalidité, de survivant et de décès, ainsi que l'offre de services dans le cadre du programme national de réadaptation professionnelle du RPC. Les prestations sont révisées à la hausse tous les ans, en janvier, pour tenir compte des augmentations moyennes du coût de la vie, calculées selon l'indice des prix à la consommation.

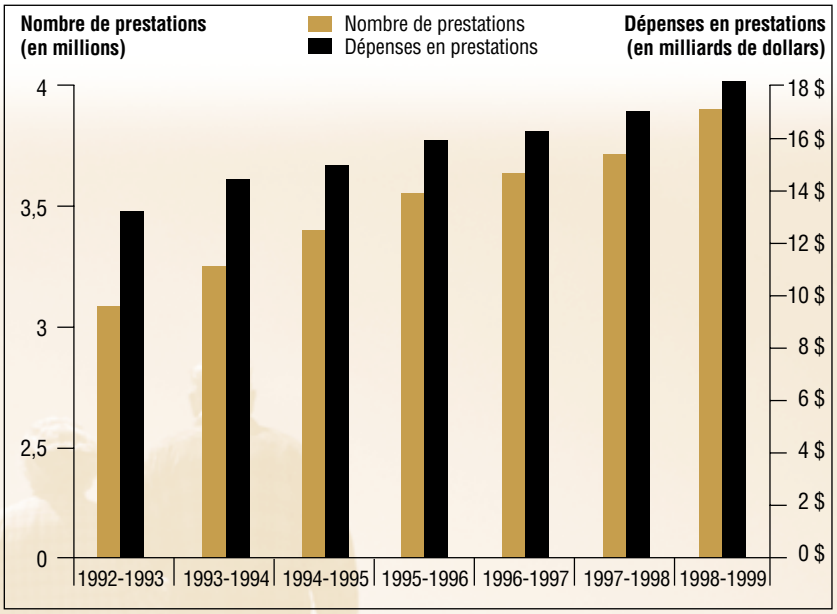
Le Régime s'autofinance et constitue un fonds distinct des recettes générales dans les comptes du Canada. Son financement provient des cotisations obligatoires des employés, des employeurs et des travailleurs autonomes, ainsi que des revenus des placements réalisés par le RPC. Environ 10,4 millions de Canadiens cotisent actuellement au RPC.

Les dispositions législatives régissant le niveau général des prestations, le taux de cotisation ou la politique de placement ne peuvent être modifiés que par une loi du Parlement et avec l'accord d'au moins les deux tiers des provinces qui comptent au moins les deux tiers de la population du pays. De plus, toute modification de ce genre requiert un sursis de deux ans avant d'entrer en vigueur, à moins que les provinces n'acceptent un délai plus court.

PRESTATIONS

Pendant l'exercice 1998-1999, plus de 3,4 millions de personnes ont touché 3,9 millions de prestations totalisant environ 18,2 milliards de dollars.

Tableau 1 – PRESTATIONS ET DÉPENSES PAR EXERCICE



COTISATIONS

Les cotisations au Régime sont obligatoires et se fondent sur la partie de la rémunération de l'employé qui dépasse un montant minimum

appelé exemption de base de l'année (EBA), jusqu'à un plafond qu'on appelle le maximum des gains annuels ouvrant droit à pension (MGAP). Le MGAP, qui est lié au salaire moyen au Canada, est ajusté tous les ans. Depuis 1996, l'EBA est de 3 500 $. Elle restera à ce niveau. En 1999, le MGAP est passé de 36 900 $ (1998) à 37 400 $. Un cotisant ne peut verser de cotisations après avoir atteint l'âge de 70 ans ou après avoir commencé à toucher une pension de retraite du RPC ou encore, pendant qu'il reçoit une prestation d'invalidité du RPC.

Tableau 2 – MONTANT DU MGAP ET DE L'EBA

	MGAP	EBA
1997	35 800 $	3 500 $
1998	36 900 $	3 500 $
1999	37 400 $	3 500 $

Entre 1966 et 1986, le taux de cotisation s'établissait à 1,8 p. 100 de la rémunération pour les employés et les employeurs, et à 3,6 p. 100 pour les travailleurs autonomes, la rémunération étant assujettie aux montants annuels maximums. Le taux de cotisation a commencé à augmenter en 1987; le taux combiné connaissant une hausse de 0,2 p. 100 de 1987 à 1991 et une autre du même ordre de 1992 à 1996.

En 1999, les taux sont de 3,5 p. 100 pour les employés, de 3,5 p. 100 pour les employeurs et de 7 p. 100 pour les travailleurs autonomes.

Revenu Canada (RC) perçoit les cotisations pour le compte du RPC. En 1998-1999, les cotisants ont versé environ 14,8 milliards de dollars de cotisations au Régime. Au 31 mars 1999, le solde du Régime de pensions du Canada s'élevait à environ 36,9 milliards de dollars.

PENSION DE RETRAITE

Admissibilité

- Le cotisant est admissible après son 60e anniversaire de naissance.
- Si le cotisant a moins de 65 ans, il est admissible le mois suivant celui où il a cessé d'occuper un emploi entièrement ou dans une large mesure.

Taux des prestations

- Les prestations sont fondées sur les cotisations personnelles versées au Régime.
- Les prestations sont ajustées selon l'âge où un cotisant commence à recevoir une pension, sur une base actuarielle de 0,5 p. 100, jusqu'à un maximum de 30 p. 100, pour chaque mois en dessous ou au-delà de 65 ans, au moment du début du versement de la pension. (Ce redressement est apporté pour tenir compte de la durée plus ou moins longue de versement d'une pension de retraite à un cotisant.)

Tableau 3 – MONTANTS MENSUELS MAXIMUMS ET MOYENS PAYABLES AU TITRE DE LA PENSION DE RETRAITE

Âge au début des prestations	Montant maximum payable en		Montant moyen versé en	
	1998	1999	mars 1998	mars 1999
65 ans	744,79 $	751,67 $	417,66 $	418,74 $
Tous les âges			408,55 $	412,38 $

PENSION DE RETRAITE – FAITS ET CHIFFRES

Les pensions de retraite représentent 64,3 p. 100 du nombre total des prestations actives du RPC et 68,1 p. 100 du montant total des prestations versées par le Régime en 1998-1999.

Le tableau 5 montre que le pourcentage de nouveaux bénéficiaires de la pension de retraite qui décident de toucher leurs prestations avant l'âge de 65 ans a augmenté de 61 p. 100 en 1993 à 64 p. 100 en 1998. Le nombre de nouvelles personnes qui prennent leur retraite à 60 ans continue d'augmenter, tandis que celui des personnes qui prennent leur retraite entre 61 et 65 ans a baissé.

CESSION DES PENSIONS DE RETRAITE

Dans certaines circonstances, les conjoints d'un mariage continu et les partenaires d'une union de fait peuvent recevoir une part égale de la pension de retraite gagnée par les deux parties pendant la période où ils ont vécu ensemble. Les deux parties doivent avoir au moins 60 ans et avoir présenté une demande de pension de retraite.

PRESTATIONS D'INVALIDITÉ

Admissibilité

Prestations d'invalidité

- Pour avoir droit aux prestations, les cotisants doivent :

Tableau 4 – NOMBRE DE PENSIONS DE RETRAITE VERSÉES ET DÉPENSES ANNUELLES

Année se terminant le 31 mars	Nombre de prestations versées (en milliers $)	Nombre de nouvelles prestations versées	Dépenses en prestations (en milliards $)
1994-1995	2 231	178 094	9,9
1995-1996	2 321	180 998	10,5
1996-1997	2 404	175 706	11,2
1997-1998	2 489	181 009	11,8
1998-1999	2 532	173 030	12,4

Tableau 5 – NOUVEAUX BÉNÉFICIAIRES AYANT CHOISI LA PRESTATION DE RETRAITE ANTICIPÉE (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE NOUVEAUX BÉNÉFICIAIRES)

Année	À 60 ans	De 61 à 64 ans	Total des moins de 65 ans	À 65 ans	Plus de 65 ans
1993	32	29	61	34	5
1994	34	29	63	32	5
1995	35	26	61	34	5
1996	37	26	63	32	5
1997	38	25	63	32	5
1998	40	24	64	31	5

– être invalides au sens où l'entend la loi régissant le RPC;
– être âgés de 20 à 65 ans;
– satisfaire aux exigences minimales en matière de cotisation.

Prestation d'enfants

- Une prestation est versée aux enfants à charge d'un bénéficiaire invalide :
  – si les enfants ont moins de 18 ans;
  – s'ils sont âgés de 18 à 25 ans et fréquentent l'école ou l'université à plein temps.

Taux des prestations

Invalidité

- Les prestations comportent un taux fixe et un montant fondé sur les cotisations du demandeur.
- À l'âge de 65 ans, la prestation d'invalidité est automatiquement convertie en une pension de retraite.

Prestation d'enfants

- Une prestation mensuelle fixe est versée aux enfants à charge d'un bénéficiaire invalide.
- Les enfants peuvent recevoir au maximum deux prestations d'enfant.

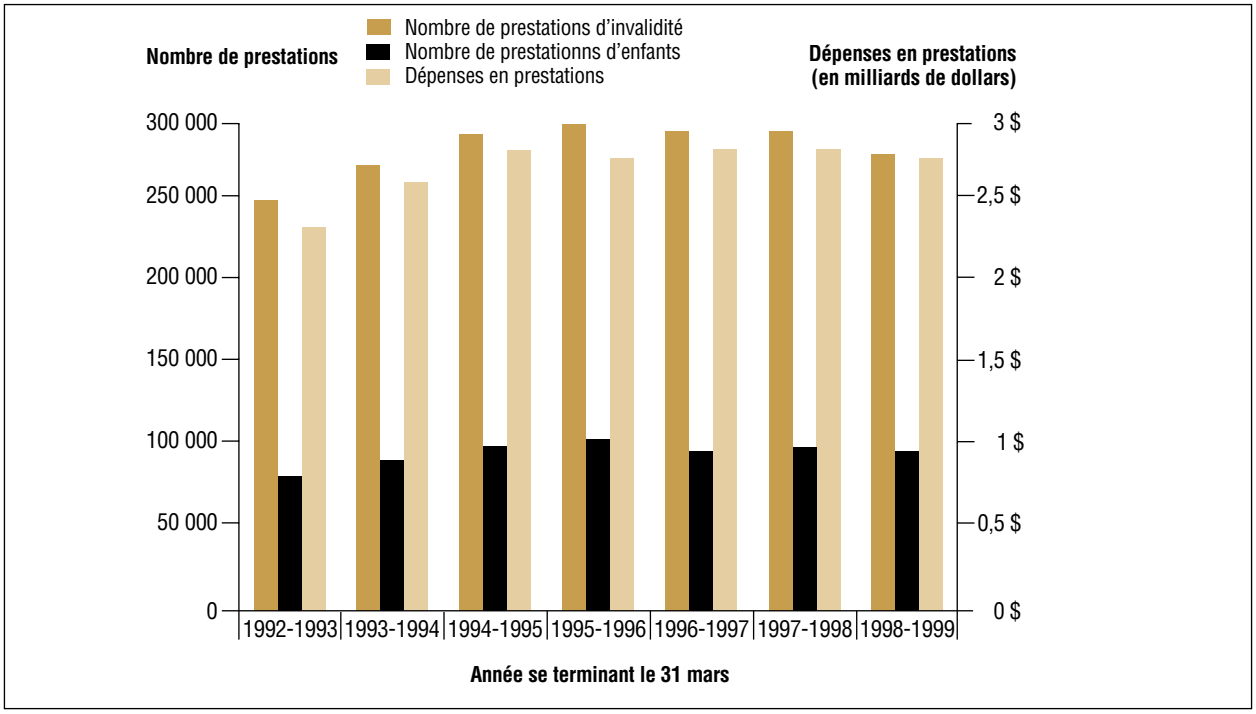
On considère qu'un cotisant est invalide aux fins du RPC s'il est atteint d'une invalidité physique ou mentale à la fois grave et prolongée. « Grave » s'entend d'une invalidité qui empêche une personne d'occuper un emploi de façon régulière. « Prolongée » s'entend d'une invalidité qui est susceptible de durer longtemps ou d'entraîner le décès.

Le tableau 6 indique les montants maximums et les montants moyens payables en 1998 et en 1999.

Tableau 6 – MONTANTS MENSUELS MAXIMUMS ET MOYENS PAYABLES AU TITRE DES PRESTATIONS D'INVALIDITÉ

Genre de prestation d'invalidité	Montant maximum payable		Montant moyen versé	
	1998	1999	mars 1998	mars 1999
Pension d'invalidité	895,36 $	903,55 $	674,53 $	676,91 $
Enfants (taux fixe)	169,80 $	171,33 $	169,80 $	171,33 $

Tableau 7 – PRESTATIONS D'INVALIDITÉ – NOMBRE ET DÉPENSES



PRESTATIONS D'INVALIDITÉ – FAITS ET CHIFFRES

Les prestations d'invalidité versées aux cotisants et à leurs enfants représentent 9,8 p. 100 du nombre total de prestations actives du RPC et 15,5 p. 100 du montant total des prestations versées par le Régime en 1998-1999.

PRESTATIONS DE SURVIVANT

Admissibilité

Survivant

- Le cotisant décédé doit avoir versé un montant minimum de cotisations au RPC.
- Le conjoint de fait ou le conjoint légal du cotisant décédé peut être admissible à une pension de survivant.
- L'admissibilité et le taux des prestations sont déterminés selon les facteurs suivants :
  – l'âge du conjoint survivant;
  – son état de santé (invalide ou non);
  – l'existence d'enfants à charge du cotisant décédé.

Enfants de cotisant décédé

- Tout enfant naturel, adopté ou sous la garde ou la surveillance du cotisant, au décès de ce dernier, peut être admissible à la prestation d'enfants :
  – si l'enfant a moins de 18 ans;
  – s'il est âgé de 18 à 25 ans et fréquente l'école ou l'université à plein temps.

Prestation de décès

- La prestation de décès est versée à la succession du cotisant décédé ou à la personne qui prend en charge les frais des obsèques.

Taux des prestations

Survivant

- Une seule pension de survivant est payable à un conjoint survivant.
- Dans le cas d'un conjoint devenu veuf plusieurs fois, on verse la prestation la plus élevée à laquelle il a droit.
- Les prestations de survivant et d'invalidité ou les prestations de survivant et de retraite peuvent être combinées jusqu'à un montant maximum.
- Les enfants peuvent recevoir au maximum deux prestations d'enfant.

Enfants de cotisant décédé

- Une prestation mensuelle fixe est versée aux enfants à charge d'un cotisant décédé.

Prestation de décès

- La prestation de décès est un montant forfaitaire égal à six fois la pension mensuelle de retraite « calculée » du cotisant décédé, jusqu'à concurrence du maximum établi pour l'année du décès.
- Elle atteint un maximum de 2 500 $ pour les décès survenus après le 31 décembre 1997.

PRESTATIONS DE SURVIVANT ET D'ENFANTS – FAITS ET CHIFFRES

Les prestations de survivant versées au conjoint survivant du cotisant et à ses enfants représentent 23,2 p. 100 du nombre total de prestations actives du RPC et 15,2 p. 100 du montant total des prestations versées dans le cadre du Régime en 1998-1999.

Tableau 8 – MONTANTS MENSUELS MAXIMUMS ET MOYENS PAYABLES AU TITRE DE LA PRESTATION DE SURVIVANT

Genre de prestation de survivant	Montant maximum payable		Montant moyen versé	
	1998	1999	mars 1998	mars 1999
Conjoint de moins de 65 ans	410,70 $	414,46 $	305,85 $	307,38 $
Conjoint de plus de 65 ans	446,87 $	451,00 $	236,16 $	239,84 $
Enfants (taux fixe)	169,80 $	171,33 $	169,80 $	171,33 $
Survivant/invalidité	895,36 $	903,55 $	833,86 $	833,84 $
Survivant/retraite	744,79 $	751,67 $	548,63 $	557,06 $
Décès	2 500,00 $	2 500,00 $	2 353,62 $	2 162,48 $

PRESTATIONS DE DÉCÈS – FAITS ET CHIFFRES

Les prestations de décès représentent 2,7 p. 100 du nombre total de prestations du RPC versées et 1,2 p. 100 du montant total des prestations versées aux termes du Régime en 1998-1999.

PARTAGE DES CRÉDITS DE PENSIONS

Le RPC permet aux cotisants de partager leurs crédits de pension accumulés entre les conjoints par suite de la dissolution de leur mariage ou de leur union de fait (et ce, sur réception des renseignements requis à cet effet). La disposition de partage des crédits est obligatoire dans le cas d'un divorce sauf en Saskatchewan, au Québec et en C.-B. où un couple peut choisir de se désengager au moyen d'une entente entre conjoints. Depuis 1987, le partage des crédits est disponible aux conjoints séparés, sur demande.

Au cours de l'exercice 1998-1999, 8 779 demandes de partage des crédits ont été approuvées.

Tableau 9 – PRESTATIONS DE SURVIVANT ET D'ENFANTS – NOMBRE ET DÉPENSES

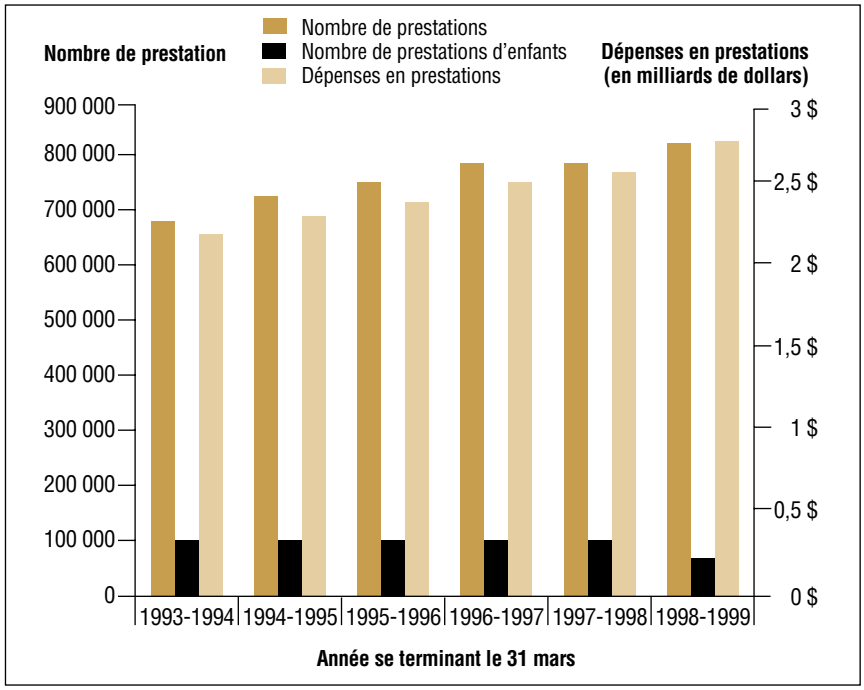
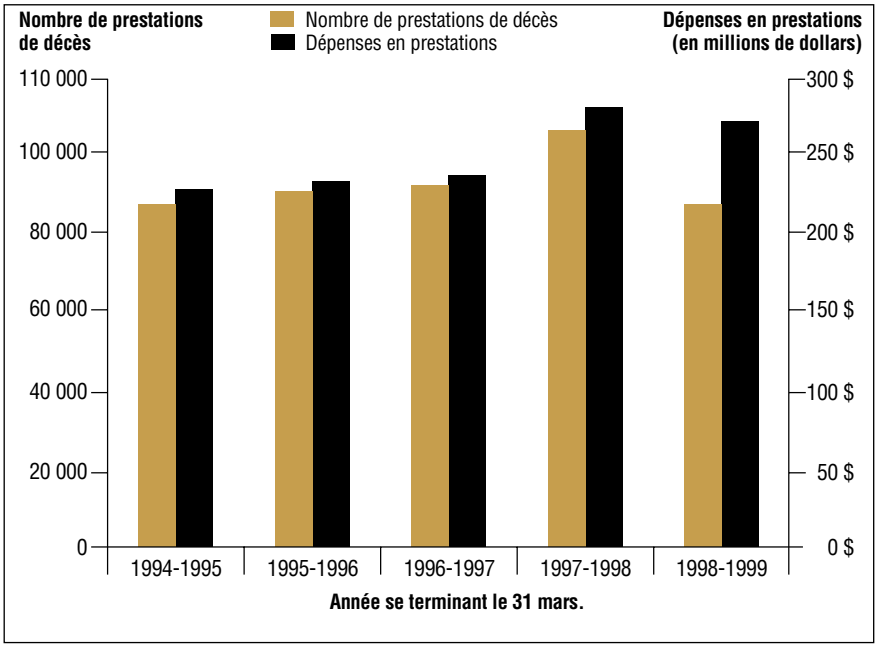


Tableau 10 – PRESTATIONS DE DÉCÈS – NOMBRE ET DÉPENSES



Financement du Régime de pensions du Canada

VIABILITÉ FINANCIÈRE DU RPC

Il est ressorti clairement des consultations publiques tenues en 1996 que les Canadiens croient au RPC et veulent qu'il soit préservé. Nous pouvons maintenant constater les progrès réalisés dans l'atteinte de cet objectif. Le dix-septième Rapport actuariel sur le RPC, déposé devant le Parlement en décembre 1998, indique que le RPC est financièrement viable. C'est en grande partie le résultat des modifications législatives apportées au Régime qui sont entrées en vigueur au début de 1998 (projet de loi C-2, *Loi constituant l'Office d'investissement du régime de pensions du Canada et modifiant le Régime de pensions du Canada et la Loi sur la sécurité de la vieillesse*) et qui sont exposées en détail dans le rapport annuel de 1997-1998. Les modifications comprenaient le renforcement du financement du Régime, l'amélioration des pratiques de placement et le ralentissement de la croissance des dépenses en prestations. Les dispositions relatives aux pratiques de placement du Régime sont entrées en vigueur au cours de l'exercice 1998-1999.

En outre, trois actuaires indépendants ont examiné le dix-septième Rapport actuariel et ont appuyé la conclusion générale de l'actuaire en chef intérimaire concernant la solidité financière du RPC.

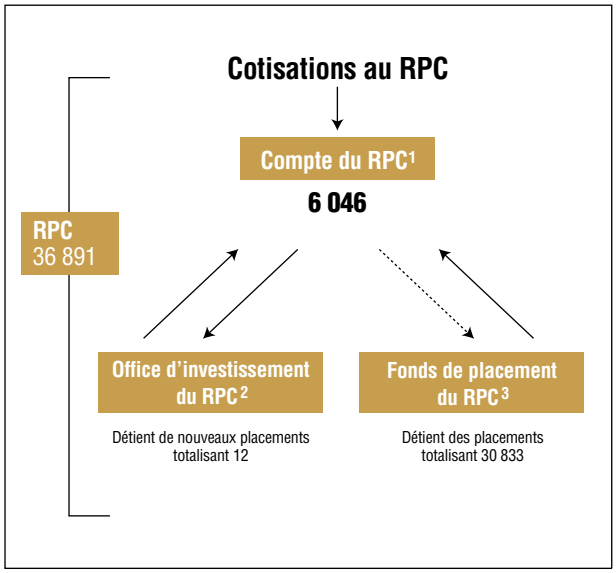
RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA

Le Compte du RPC est inscrit dans les comptes du Canada en vue d'enregistrer les cotisations, les intérêts, les pensions, les prestations et les dépenses administratives du Régime. Il enregistre également les montants transférés au Fonds de placement du RPC et à l'Office d'investissement du RPC ou reçus de ceux-ci. L'autorisation de dépenser se limite au solde du Compte.

L'état des recettes, des dépenses et du solde du Compte du RPC pour l'exercice se terminant le 31 mars 1999, ainsi que les états financiers de l'année précédente, vérifiés par le vérificateur général du Canada, sont présentés à l'annexe A. L'Office d'investissement du RPC ayant commencé ses opérations, l'état des recettes, des dépenses et du solde du Compte du RPC a été modifié en 1999 afin de tenir compte des trois composantes du Régime de pensions du Canada, à savoir le Compte du RPC, le Fonds de placement du RPC et l'Office d'investissement du RPC qui, ensemble, constituent le solde du Régime de pensions du Canada. Dans les rapports précédents, le terme « Compte du RPC » représentait le solde du Régime. Le solde de ce dernier constitue l'excédent accumulé des cotisations et des intérêts, par rapport aux prestations et aux dépenses déjà effectuées depuis ses débuts en 1966.

Au 31 mars 1999, le solde du RPC se chiffrait à environ 36,9 milliards de dollars, soit l'équivalent de 2,03 années de prestations. Ces fonds constituent une réserve advenant qu'il se produise, par exemple, une baisse des cotisations en raison de la conjoncture économique, ou que les versements de prestations soient plus élevés que prévu. En vertu des dispositions entrées en vigueur au cours de 1997-1998 en vue de renforcer le financement du Régime, le solde augmentera au cours des deux prochaines décennies de manière à équivaloir à environ quatre ou cinq années de prestations. Le tableau 11 présente les composantes du RPC.

Tableau 11 – APERÇU DES FLUX DE TRÉSORERIE ET DES COMPOSANTES DU RPC AU 31 MARS 1999
(EN MILLIONS DE DOLLARS)



1. Un compte distinct dans les comptes du Canada comprenant un solde de fonctionnement 5 427 millions de dollars et des placements à court terme 619 millions de dollars.

2. Un organisme indépendant fonctionnant en toute autonomie par rapport aux gouvernements. Les revenus de placement vont au Trésor et sont crédités au Compte du RPC selon les besoins.

3. Un compte distinct dans les comptes du Canada. Les revenus de placement vont au Trésor et sont crédités au Compte du RPC selon les besoins. Les nouvelles cotisations ne vont plus au Fonds.

COMPTE DU RPC

Le Compte du RPC est constitué d'un solde de fonctionnement et de placements à court terme. Le solde de fonctionnement est maintenu à un niveau permettant de couvrir les dépenses prévues à porter au Compte, c'est-à-dire les versements de prestations et les dépenses administratives, pour une période de trois mois. Ces fonds ne sont pas placés dans des titres émis par les provinces, mais ils sont porteurs d'intérêts sur le solde moyen quotidien de la réserve. L'intérêt payé sur ces fonds est calculé en faisant la moyenne des taux de rendement moyens non pondérés des bons du Trésor à trois mois du moment de leur émission, et ce, pendant le mois où l'intérêt est payé, taux desquels on retranche un huitième de un pour cent.

Au cours de 1998-1999, le taux d'intérêt moyen acquis par le solde de fonctionnement se chiffrait à 4,80 p. 100, ou 261 millions de dollars. Les placements à court terme ont rapporté, en moyenne, 4,87 %, ou 35 millions de dollars.

FONDS DE PLACEMENT DU RPC

En vertu de l'ancienne politique de placement, les fonds dont on n'avait pas besoin immédiatement pour verser les prestations étaient placés dans des titres des gouvernements provinciaux et territoriaux, des sociétés d'État provinciales et du gouvernement du Canada. Le Fonds de placement du RPC continue de détenir ses fonds dans ces titres, toutefois, ils ne sont plus achetés avec de nouveaux fonds. Au 31 mars 1999, le solde du Fonds de placement s'élevait à 30,8 milliards de dollars, tous les titres détenus échéant à 20 ans.

Intérêt

En 1998-1999, le Fonds de placement du RPC a rapporté environ 3,6 milliards de dollars d'intérêts, lesquels ont été déposés dans le Compte du RPC. L'état des achats, des dispositions et du solde pour l'exercice se terminant le 31 mars 1999, qui est présenté à l'annexe A, donne un sommaire de l'état du Fonds de placement au 31 mars 1999.

Les titres qui arrivent à échéance sont remboursés régulièrement, les provinces et les territoires rendant le capital et tout intérêt non réglé, au besoin. En 1998-1999, 1,7 milliard de dollars de titres portant un taux d'intérêt moyen pondéré de 9,5 p. 100 sont arrivés à échéance et ont été remboursés. Les provinces et les territoires ont toujours remboursé l'intégralité du capital et des intérêts à la date d'échéance prévue. Des titres d'un montant de 87 millions de dollars ont été réinvestis.

Taux de rendement

Le Fonds de placement continue de bénéficier des taux de rendement élevés des titres achetés en vertu de l'ancienne politique de placement, qui ont un rendement annuel moyen pondéré de 11,44 p. 100. Étant donné que ces titres sont des obligations des gouvernements d'une durée de 20 ans, le taux de rendement moyen du Fonds demeurera supérieur à 10 p. 100 pendant les prochaines années. Ces titres ont été achetés au début des années 80 lorsque les taux d'intérêt étaient relativement élevés; par conséquent, le taux de rendement à court terme sera donc supérieur au taux de rendement à long terme prévu pour le Fonds qui est de 7 p. 100.

On s'attend à ce que la stratégie de placement à long terme produise des rendements plus élevés que l'ancienne méthode consistant à placer les fonds dans des obligations des gouvernements, en plus d'améliorer la diversification des investissements.

TRANSITION VERS LA NOUVELLE POLITIQUE DE PLACEMENT

À mesure que les titres achetés en vertu de l'ancienne politique de placement arrivent à maturité et sont remboursés, les fonds peuvent être transférés à l'Office d'investissement du RPC et réinvestis en vertu de la nouvelle politique. Toutefois, à titre de mesure de transition, et pour tenir compte des ententes passées, les provinces auront l'option de renouveler les emprunts existants auprès du RPC pour une dernière période de 20 ans. Si les provinces se prévalent de cette option, elles payeront le même taux d'intérêt que celui qui est versé sur leurs propres emprunts contractés sur les marchés. En outre, les provinces auront accès, aux taux du marché, à un pourcentage déterminé des fonds que l'Office décide de placer dans des obligations. Au cours des trois premières années, les provinces auront accès à 50 p. 100 du montant que l'Office affecte aux obligations. Par la suite, ce pourcentage s'alignera sur celui des obligations allouées d'une manière générale aux obligations provinciales et municipales par les fonds de pension canadiens.

OFFICE D'INVESTISSEMENT DU RPC

Au cours de l'exercice 1998-1999, l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada a placé et administré les fonds dont le RPC n'avait pas besoin immédiatement pour verser les prestations. Les premiers directeurs de l'Office ont été nommés le 29 octobre 1998. Ce dernier s'est réuni six fois de novembre 1998 à mars 1999, ce qui indique l'importance de ses responsabilités en matière de lancement. Au 31 mars 1999, l'Office avait :

- établi ses premiers règlements (pour la gestion de l'Office et la rémunération des directeurs);
- constitué ses premiers comités (placement, vérification, ressources humaines et rémunération, et gestion publique);
- adopté des lignes directrices sur la gestion générale, des lignes directrices sur les conflits d'intérêt et un code déontologique;
- établi une politique de placement provisoire;
- commencé à placer les fonds;
- publié deux rapports trimestriels.

Au cours de la période de rapport et en attendant la nomination d'un directeur général permanent, Gail Cook-Bennett, présidente du conseil d'administration, a fait office de directrice générale intérimaire. Durant cette période, des décisions majeures concernant l'infrastructure, comme le personnel permanent et le plan stratégique ont été reportées jusqu'à l'arrivée du directeur général permanent.

Politique de placement

L'Office a établi sa politique de placement provisoire le 18 décembre 1998, conformément aux paramètres établis dans la *Loi constituant l'Office d'investissement du régime de pensions du Canada*. Cette politique sera périodiquement exa-minée. En voici les principaux éléments :

- l'intégralité des avoirs de l'Office seront placés dans des actions, reflétant en partie les entrées de trésorerie du portefeuille d'obligations du RPC;
- 80 p. 100 des avoirs seront placés sur le marché intérieur, et 20 p. 100 sur les marchés internationaux conformément à la règle sur les biens étrangers qui s'applique également à l'Office;
- les actions canadiennes seront indexées, comme l'exige le règlement, et alignées sur l'indice TSE 300 (TD Quantitative Capital servant de gestionnaire des placements);
- les 20 p. 100 placés sur les marchés internationaux seront également indexés et alignés sur l'indice S&P 500 et l'indice Morgan Stanley Capital International (MSCI) EAFE (Europe, Asie et Extrême-Orient).

À l'avenir, les règlements pourront être modifiés pour permettre à l'Office de placer les fonds dans un portefeuille diversifié de titres, plutôt que de suivre passivement les indices. La société comptable Deloitte & Touche a été nommée vérificatrice de l'Office.

En vertu de la nouvelle politique de placement, l'Office d'investissement du RPC placera prudemment le Fonds du RPC dans un portefeuille plus diversifié de titres. Cela assurera le meilleur rendement possible à long terme et protégera mieux le Fonds des diverses situations économiques.

En se fondant sur des hypothèses conservatrices, en vertu de la nouvelle politique, le RPC doit obtenir un rendement réel moyen à long terme de 3,8 p. 100 par année, qui sera supérieur au taux d'inflation, comparativement à 2,5 p. 100 du fait de la continuation de l'ancienne la politique. Le taux de rendement plus élevé du Fonds permettra de maintenir les cotisations à un bas niveau.

L'Office d'investissement sera assujetti aux mêmes règles générales de placement qui s'appliquent aux autres fonds de pension canadiens, et recrutera des gestionnaires de biens professionnels, qui prendront les décisions quotidiennes en matière de placement en toute indépendance par rapport aux gouvernements.

La limite de 20 p. 100 sur les biens étrangers, qui touche les fonds de pension, s'appliquera à l'Office d'investissement du RPC. Pour assurer l'entrée sans heurt du Fonds sur le marché, les placements de l'Office dans les titres seront sélectionnés de manière passive pour refléter le plus fidèlement possible les indices généraux du marché. Cette approche sera réévaluée à chaque examen triennal du RPC.

L'Office d'investissement devra respecter des normes rigoureuses de reddition de comptes publics en :

- communiquant au public ses politiques, ses normes et ses procédures de placement;
- en préparant des états financiers trimestriels et en les communiquant aux ministres fédéraux et provinciaux des finances;
- en publiant un rapport annuel détaillé;
- en tenant régulièrement dans chaque province des réunions auxquelles participe le public.

Activités de placement
En mars 1999, l'Office a reçu une première tranche d'environ 12 millions de dollars aux fins de placement. En conséquence, à la fin de son premier exercice, le 31 mars 1999, il détenait des avoirs d'un peu plus de 12 millions de dollars, incluant 202 000 $ de revenus de placement.

L'Office s'attend à recevoir plus de 1 milliard de dollars au cours de l'année à venir. Le montant des fonds administrés continuera d'augmenter à mesure que les avoirs actuels du RPC, principalement des obligations du gouvernement, arrivent à maturité et sont placés par l'Office dans des titres. En outre, le Fonds augmentera en raison du relèvement des cotisations au RPC, ce qui accroîtra dans une grande mesure les fonds administrés par l'Office.

L'avenir
En avril 1999, le gouverneur en conseil a approuvé les règlements établissant les paramètres généraux de placement de l'Office.

L'Office a annoncé la nomination de son premier directeur général, John McNaughton, le 22 juin 1999. M. McNaughton, qui a récemment pris sa retraite de Nesbitt Burns, était aussi président et directeur général de Burns Fry et a travaillé pendant plus de 30 ans chez Nesbitt Burns et ses entreprises précédentes. Il a présidé l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières. Sa nomination entre en vigueur le 7 septembre 1999.

COÛTS ADMINISTRATIFS

L'administration du RPC a coûté environ 304 millions de dollars en 1998-1999 et ces coûts sont partagés par l'ensemble des ministères du gouvernement du Canada chargés de la prestation des services du RPC (se reporter à l'annexe B). Les dépenses sont attribuées au RPC selon les principes d'établissement des coûts approuvés par le Conseil du Trésor et formulés dans chacun des protocoles d'entente conclus avec les ministères. Ces principes d'établissement des coûts stipulent que les dépenses attribuées au RPC doivent être en rapport avec le Régime quant à leur fréquence et constituer des coûts directs.

LES COÛTS ADMINISTRATIFS DU RPC SONT COMPARABLES AUX AUTRES RÉGIMES DE PENSION

Les coûts administratifs du RPC représentent 1,67 p. 100 des 18,2 milliards de dollars de prestations versées (soit 1,64 p. 100 des dépenses totales). Ce coefficient se compare favorablement à celui d'autres régimes de pension. Par exemple, les coûts administratifs des grands régimes de pension du secteur privé représentaient, en moyenne, 5 p. 100 des dépenses totales en 1997.

De plus, les coûts administratifs du RPC sont favorablement comparables aux REER. Selon la nouvelle politique de placement, il est prévu que les coûts d'investissement du RPC seront aussi peu élevés que ceux des autres grands régimes de pension, lesquels ont des coûts d'investissement annuels de l'ordre de un dixième de un pour cent des actifs. Il s'agit d'un taux beaucoup moins élevé que le 2 à 3,5 p. 100 communément imputé pour les REER personnels.

Le tableau 12 donne les prévisions des dépenses administratives pour les années à venir.

Au cours de l'exercice 1997-1998, le Conseil du Trésor a approuvé un financement supplémentaire afin de traiter les questions particulières relatives à la charge de travail du RPC, ce qui est compatible avec le service offert à une clientèle accrue, notamment :

- mettre en œuvre les modifications au RPC, afin d'assurer la stabilité et la viabilité du Régime à long terme;
- maintenir et améliorer les services téléphoniques aux clients;
- mettre davantage l'accent sur les activités liées à l'intégrité du programme;
- améliorer les mécanismes de mesure du rendement;
- établir des liens opérationnels plus solides entre l'Administration centrale et les régions;
- donner suite aux recommandations du vérificateur général en vue de resserrer l'administration du Programme de prestations d'invalidité du RPC, et ce, en investissant des ressources importantes dans la réévaluation et la réadaptation professionnelle des clients;
- établir un programme officiel d'assurance de la qualité en matière d'invalidité;
- accroître les efforts de communication avec les clients actuels et éventuels ainsi qu'avec d'autres intervenants offrant un programme d'assurance-invalidité.

Tableau 12 – Résumé des coûts administratifs réels et prévus, attribuables au RPC, par ministère ou direction générale – 1997-1998 à 2001-2002
(en milliers de dollars)

	Réels		Prévus		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Administration de DRHC et locaux[1]	189 700 $ 13 736 $	205 929 $	234 082 $	226 008 $	215 200 $
Revenu Canada	74 800 $	75 753 $	74 600 $	77 000 $	80 300 $
TPSGC[4] – Services	17 864 $	14 352 $	14 000 $	14 000 $	14 000 $
BSIF[5]	1 100 $	1 022 $	900 $	1 000 $	1 100 $
Office d'investissement du RPC	-	6 000 $[2]	[3]	[3]	[3]
Ministère des Finances	500 $	530 $	600 $	600 $	600 $
Total	297 700 $	303 586 $	324 182 $	318 608 $	311 200 $

1. À compter de 1998-1999, les coûts des locaux sont imputés à DRHC au lieu de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), afin de tenir compte de l'inclusion des frais de locaux dans le budget voté de DRHC.
2. Même si l'Office d'investissement du RPC a reçu 6 millions de dollars pour défrayer ses coûts de lancement, il n'a utilisé que 1,076 million de dollars et remboursera le solde en 1999-2000.
3. L'Office d'investissement du RPC ne peut actuellement pas faire de prévisions exactes des coûts administratifs futurs.
4. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
5. Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

Initiatives d'avenir

Selon les prévisions, la clientèle du RPC augmentera de 49 p. 100 au cours des 16 prochaines années, ce qui exercera des pressions accrues sur les services administratifs et opérationnels du Régime. Pour s'y préparer, DRHC met à jour et rationalise les systèmes de soutien du RPC et son cadre d'information de la gestion.

Plan de renouvellement de la technologie de l'information

DRHC se lance dans un projet de renouvellement de la technologie de l'information en vue de mettre à niveau et de remplacer les systèmes d'application existants et la technologie qui les sous-tendent. Cette initiative de renouvellement comprend un certain nombre de projets distincts, qui évolueront au cours des cinq à sept prochaines années.

Le plan de renouvellement de la technologie de l'information aura l'incidence directe suivante :

- améliorer les systèmes d'exécution du RPC, afin de mieux satisfaire les besoins actuels et futurs des clients;
- élaborer un système d'exécution intégré;
- élaborer une stratégie innovatrice applicable à la technologie;
- développer Internet en tant que mode de service;
- se concentrer sur la fourniture de renseignements sur la gestion, le rendement et les programmes destinés aux clients et au personnel.

La mise à niveau des systèmes de soutien du RPC permettra à ce dernier de simplifier les améliorations par suite des modifications législatives ou des changements de politiques, et de réduire les besoins en personnel supplémentaire. En outre, le renouvellement des systèmes appuie les engagements du gouvernement du Canada envers le commerce électronique et l'échange de renseignements.

Améliorations continues de l'administration du programme

DRHC continue d'organiser l'information dont se sert la gestion pour prendre des décisions, afin d'améliorer leur qualité, leur accessibilité et leur utilité. Par exemple, de meilleurs liens seront établis entre la structure de présentation de rapports financiers et la structure d'activité de l'organisation, ce qui accroîtra notre capacité d'établir le coût de chaque activité. Les recherches en cours, en particulier sur le Programme de prestations d'invalidité, déboucheront sur une approche plus intégrée concernant la présentation de rapports d'ici juin 2000.

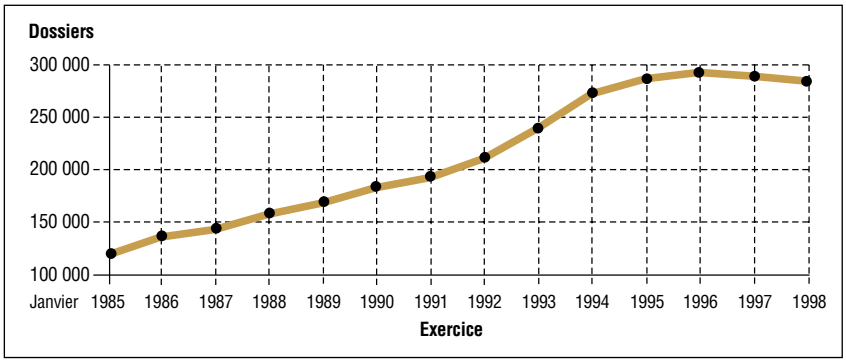
En outre, les travaux d'élaboration de la base de données de production de l'information, qui est un entrepôt électronique de données servant à la présentation de rapports sur les opérations et la gestion, se poursuivent.

Initiatives en matière d'invalidité

Contexte

Le Programme de prestations d'invalidité du RPC est le plus important programme de prestations d'invalidité au Canada. En 1998-1999, le RPC a versé des prestations mensuelles à 287 500 cotisants invalides et à 99 000 enfants de cotisants ayant une limitation fonctionnelle. Au cours de 1998-1999, le RPC a déboursé 2,8 milliards de dollars au titre des prestations d'invalidité. De cette somme, les travailleurs ayant une limitation fonctionnelle ont reçu 2,6 milliards de dollars et un montant de 248 millions de dollars ont été versés pour leurs enfants.

Tableau 13 – Tendances récentes dans le dossier de l'invalidité



Le Programme de prestations d'invalidité du RPC a continué de faire face à de nouveaux défis en 1998-1999. Pour les relever, d'autres améliorations ont été apportées au programme, notamment :

- l'attente des décisions aux paliers initiaux du traitement des demandes de prestations a été réduite;
- l'exécution du programme a été davantage décentralisée, en particulier, les activités de réadaptation professionnelle et de réévaluation;
- un programme d'assurance de la qualité axé sur la prise de décisions a été élaboré;
- des partenariats élargis ont été conclus avec d'autres programmes d'assurance-invalidité.

Assurance de la qualité

Dans son rapport de 1996-1997, le vérificateur général a signalé que, bien qu'il existe de nombreux mécanismes de contrôle de la qualité des décisions, l'administration du Programme de prestations d'invalidité du RPC ne disposait pas de programme officiel et systématique de contrôle de la qualité. En réponse, un programme officiel d'assurance de la qualité est en cours d'élaboration afin d'améliorer le processus de prise de décisions concernant les prestations d'invalidité dans l'ensemble du Canada.

Le programme d'assurance de la qualité du Programme de prestations d'invalidité du RPC permettra d'évaluer continuellement quatre secteurs d'activité relatifs à l'invalidité : les décisions initiales, le réexamen des décisions, les réévaluations et les appels au tribunal de révision. Le programme révélera la nature et l'ampleur des écarts et des incohérences dans le processus de prise de décisions, fournira des estimations de l'exactitude des paiements, fournira une analyse des tendances, et aidera à assurer la conformité et la cohérence avec la loi régissant le RPC et les politiques. Les rapports fournissant des mesures fiables, ainsi que des recommandations en vue d'améliorations à l'échelle nationale, seront également un résultat essentiel du programme.

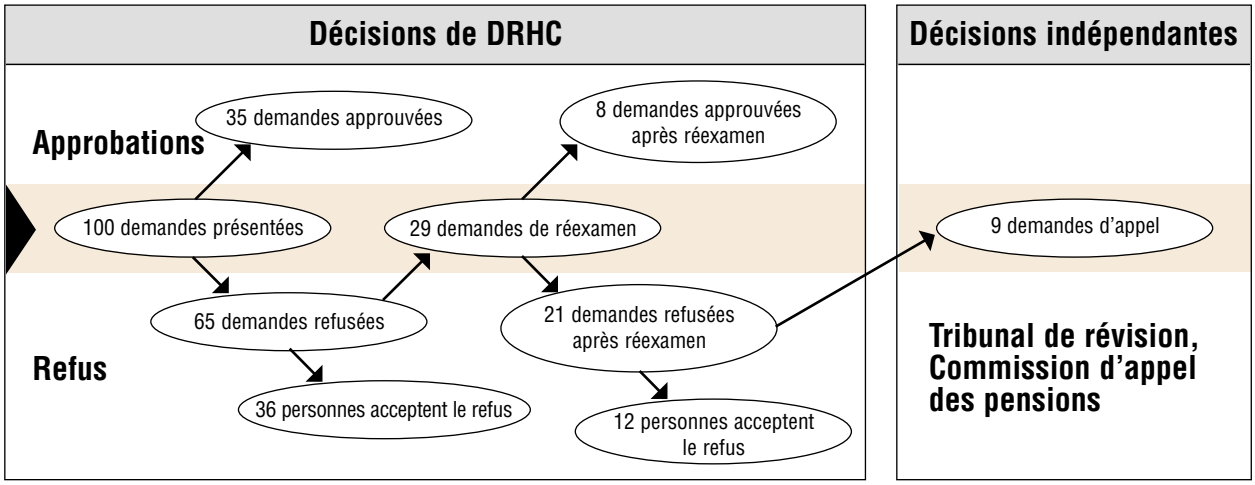
Des projets-pilotes d'assurance de la qualité ont débuté en septembre 1999, à Edmonton (Alberta) et à Scarborough (Ontario). La mise en œuvre complète est prévue en mars 2000.

SERVICE AUX CLIENTS

DRHC est responsable de l'évaluation initiale d'une demande de prestations d'invalidité d'un client et du palier de réexamen de la décision, et doit en rendre compte. C'est dans ces secteurs que le Ministère peut apporter des améliorations directes afin de prendre rapidement des décisions équitables pour nos clients. Le personnel du Ministère est au courant de l'incidence des retards sur la vie de ceux qui cherchent de l'aide, c'est pourquoi tous les efforts possibles sont faits pour prendre une décision pour les clients au début du processus. Parallèlement, le personnel veille à ne pas prendre de décisions prématurées, s'il est possible d'obtenir des renseignements supplémentaires pour préciser une situation, ce qui mènera peut-être à une décision favorable pour le demandeur.

Plus de 90 p. 100 des demandes de prestations d'invalidité du RPC sont réglées aux paliers de la demande initiale et du réexamen de la décision, les deux paliers du processus de prise de décision relevant de la responsabilité du Ministère. Le tableau 14 présente un aperçu du processus de prise de décisions relatives au Programme de prestations d'invalidité du RPC. La durée nécessaire pour régler un cas dépendra de la complexité des pathologies et du besoin de renseignements supplémentaires. Comme le programme se fie aux demandeurs et à leurs médecins pour fournir ces renseignements, le temps de traitement peut varier grandement. Les objectifs de rendement interne sont actuellement mesurés grâce à un échantillonnage statistique des dossiers récents. Le temps de traitement des demandes initiales est passé de 70,1 jours pour 13 044 demandes au cours du premier trimestre de 1998-1999 à 53,7 jours pour 13 378 demandes au cours du dernier trimestre de 1998-1999. Une norme officielle sera adoptée une fois qu'on aura élaboré un mécanisme informatique automatisé pour mesurer le temps de traitement.

Tableau 14 – PROCESSUS DE PRISE DE DÉCISIONS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE PRESTATIONS D'INVALIDITÉ DU RPC (D'APRÈS LES VOLUMES DE 1998-1999)



(Voir tableaux 24 et 25 sous Tribunal de révision et Commission d'appel des pensions.)

AMÉLIORATION DES ACTIVITÉS DE RÉÉVALUATION

Le RPC réévalue régulièrement le cas de ses clients pour s'assurer que seuls ceux qui y sont admissibles reçoivent des prestations. Les réévaluations sont une composante importante de l'engagement du Ministère à préserver l'intégrité du programme pour les clients futurs.

Tandis que certaines pathologies sont progressives et terminales, d'autres peuvent régresser avec le temps, ou les clients peuvent trouver un emploi qui leur convient. C'est pourquoi le dossier d'un client peut être réévalué périodiquement afin de s'assurer qu'il ou qu'elle continue de remplir les conditions d'admissibilité. Lorsqu'il y a des indications que l'état de santé du client peut s'améliorer, une date de réévaluation de sa capacité de travailler est établie au moment où on lui octroie initialement des prestations. Une réévaluation a également lieu si l'on reçoit des renseignements indiquant que le client est déjà retourné au travail ou a recouvré la capacité de travailler. De tels renseignements peuvent provenir de tierces parties ou de l'information sur les gains reçue de l'Assurance-emploi ou de Revenu Canada. En 1998-1999, Revenu Canada a commencé à transmettre au RPC des renseignements sur les gains des travailleurs autonomes et des clients exonérés du RPC.

En 1998-1999, 10 744 réévaluations ont été effectuées. De ce nombre, 25 p. 100 ont débouché sur l'arrêt des prestations, ce qui a engendré une économie de 25,3 millions de dollars pour l'année. Depuis la réorganisation du programme de réévaluation en mai 1993, le Ministère a réalisé, selon les estimations, des économies annuelles de 129 millions de dollars. (Voir le tableau 15.)

En 1998-1999, les travaux pluriannuels de régionalisation de la fonction de réévaluation se sont accélérés. L'objectif consiste à rapprocher la fonction des clients et à l'intégrer aux autres fonctions de versement des prestations d'invalidité du RPC. Des « projets-pilotes » de réévaluation ont été lancés à Fredericton (Nouveau-Brunswick), en novembre 1998, et à Scarborough (Ontario), en avril 1999.

ACCROISSEMENT DES INITIATIVES DE RÉADAPTATION

Le programme de réadaptation professionnelle du RPC est conçu pour aider les bénéficiaires de prestations d'invalidité dont l'état de santé s'est amélioré et qui ont peut-être la capacité de retourner au travail. Il s'agit d'un programme facultatif. Le RPC utilise un modèle de gestion de cas, selon lequel il travaille avec chaque client afin d'élaborer un plan personnalisé de retour au

Tableau 15 – RÉÉVALUATION DES ÉCONOMIES RÉALISÉES ET DES PLUS-PAYÉS

Exercice prenant fin le 31 mars	Nombre de décisions	Nombre des prestations discontinuées	% des prestations discontinuées	Économies annuelles	Plus-payés
1994-1995	3 407	1 681	49,3 %	16 261 680 $	6 224 600 $
1995-1996	6 968	2 328	33,4 %	21 060 672 $	6 033 510 $
1996-1997	14 036	2 633	18,8 %	24 353 940 $	12 806 696 $
1997-1998	11 833	2 985	25,0 %	27 601 848 $	23 368 933 $
1998-1999	10 744	2 687	25,0 %	25 273 476 $	10 124 228 $

travail. Les plans peuvent comprendre des services comme l'évaluation et les tests professionnels, le recyclage et l'aide à la recherche d'emploi. Des spécialistes de la réadaptation professionnelle du secteur privé dans la région où le client habite offrent ces services de gestion de cas.

Au cours de l'année écoulée, aider un plus grand nombre de clients qui souhaitent réintégrer la population active s'est avéré un objectif important. Le nombre de clients participant au programme a doublé de 1997-1998 à 1998-1999. Cela peut être attribuable à la sensibilisation accrue au programme et à l'adoption d'un modèle régional de prestation de services, qui a été achevé au milieu de 1998. La réussite du programme de réadaptation professionnelle du RPC a également encouragé DRHC à chercher d'autres façons d'aider et d'encourager les bénéficiaires de prestations d'invalidité qui sont peut-être prêts à retourner au travail.

COLLABORATION AVEC LES AUTRES PROGRAMMES D'ASSURANCE-INVALIDITÉ

En 1998-1999, DRHC a accordé une haute priorité à l'élargissement de la portée des relations du RPC avec les autres organismes qui offrent un soutien du revenu aux personnes invalides.

Les modifications apportées au RPC ont permis au Ministère d'accroître sa capacité d'échange de renseignements et de simplifier les remboursements aux provinces, aux municipalités et aux assureurs privés. Des dispositions élargies permettent au RPC d'améliorer le service à la clientèle, d'assurer le versement opportun et exact des prestations, et de s'associer avec les autres ministères fédéraux et les gouvernements provinciaux en vue d'offrir ses services aux Canadiens le plus efficacement possible. Ces modifications garantissent que les programmes fournissant un soutien de revenu immédiat peuvent faire l'objet de remboursements lorsqu'on détermine par la suite qu'une prestation d'invalidité du RPC est payable.

En 1998-1999, le Ministre a signé des ententes d'échange de renseignements avec les commissions des accidents du travail (CAT) de l'Île-du-Prince-Édouard, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba, de la Nouvelle-Écosse et de l'Alberta. Les ententes prévoient un cadre de travail permettant au RPC et aux CAT de collaborer dans des secteurs comme les initiatives de retour au travail pour des clients communs. En comparant et en échangeant des renseignements, les deux programmes sont mieux en mesure de réduire les coûts, le chevauchement des services et les risques de continuer à verser des prestations aux clients qui ne sont plus admissibles.

En outre, le Ministre, de concert avec les ministres provinciaux et territoriaux responsables des services sociaux, a publié *À l'unisson*, un document de réflexion sur l'intégration des personnes handicapées du Canada en octobre 1998. Les prochains travaux que le RPC effectuera en partenariat viseront à concrétiser les objectifs énoncés dans *À l'unisson* en vue d'éliminer les contre-incitations au travail, à adopter des mesures de réadaptation et d'intégration du marché du travail qui favorisent la réintégration, et à rationaliser les procédures d'évaluation et de réévaluation.

AMÉLIORATION DU PROCESSUS D'APPEL

En 1997, DRHC a entrepris une étude du système d'appel, laquelle a indiqué qu'il existait un certain nombre d'options en vue d'améliorer son efficacité. En se fondant sur cette étude, un projet de grande envergure a été lancé en 1998-1999 en vue d'examiner en détail l'intégralité du processus d'appel et de recommander des changements. Les principes directeurs de l'examen sont l'équité, l'efficacité et l'efficience. On s'attend à ce que des recommandations de changements soient proposées en 1999-2000.

Entre-temps, le RPC fait tout son possible pour accroître l'efficacité du système. DRHC

continue de collaborer étroitement avec le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision et la Commission d'appel des pensions en vue d'accroître la coordination et de mettre à jour les pratiques de gestion. Ces deux organismes ont amélioré et accru leur communication avec leurs clients afin de mieux informer les appelants en ce qui concerne le processus d'appel. Plusieurs nouveaux membres ont été nommés au Bureau du Commissaire des tribunaux de révision et à la Commission d'appel des pensions, ce qui permet de traiter plus rapidement les appels.

Des initiatives spéciales ont été lancées en 1998-1999 afin de s'attaquer aux retards à la Commission d'appel des pensions. Un directeur exécutif a été nommé en juillet 1998 afin de moderniser les pratiques de gestion. Des employés supplémentaires ont été embauchés pour accélérer le traitement. Deux « opérations-éclair » d'examen des demandes d'autorisation d'interjeter appel ont eu lieu et plus de 2 000 demandes ont été traitées. En outre, le RPC a augmenté son personnel afin de gérer la charge de travail accrue résultant de l'activité supplémentaire à la Commission d'appel des pensions.

AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS DU PROGRAMME DE PRESTATIONS D'INVALIDITÉ ET LEURS DÉFENSEURS

Les responsables du programme de Relations avec le public dans les bureaux régionaux de DRHC consultent activement plusieurs groupes intervenant auprès des personnes handicapées. Des contacts ont été pris avec les organismes de personnes handicapées, les fournisseurs de services sociaux, le milieu juridique, les bureaux des députés, les compagnies d'assurance et d'autres groupes qui aident ces personnes.

Les consultations ont permis de mieux comprendre les besoins des personnes handicapées et d'accroître la capacité de leur communiquer des renseignements. Par exemple, les consultations entre les responsables de la région de l'Ontario et le monde médical a permis de mieux saisir le processus d'obtention d'une prestation d'invalidité du RPC et les renseignements dont DRHC a besoin pour prendre une décision éclairée.

Les bureaux régionaux de DRHC améliorent également la communication directe avec les nouveaux demandeurs de prestations d'invalidité, ainsi qu'avec leur propre personnel pour s'assurer qu'ils comprennent le processus de présentation d'une demande de prestations et toutes ses exigences. En fin de compte, ces mesures amélioreront le service aux clients du RPC.

DRHC continuera ce processus de consultation en cherchant activement à constituer des partenariats avec les organismes représentant les personnes handicapées, les fournisseurs de services aux personnes handicapées et aux demandeurs de prestations d'invalidité.

Étude des techniques de règlement des différends

Afin d'améliorer l'administration des demandes de prestations d'invalidité du RPC, DRHC étudie activement l'utilisation de techniques de règlement des différends en tant que moyen d'améliorer le service aux clients.

Les techniques de règlement des différends peuvent prévenir ou résoudre les différends avant d'entamer le processus d'appel officiel. Ainsi, le règlement des différends offre-t-il la possibilité de mieux gérer le cas des clients, de réduire les coûts et d'accroître la satisfaction des clients et du personnel.

En se fondant sur ses études, DRHC a élaboré une proposition d'aide financière du Fonds de règlement des différends du ministère de la Justice pour que le Programme de prestations d'invalidité du RPC lance, au cours de 1999-2000, une série de projets-pilotes en vue de mettre à l'essai des techniques de règlement des différends à divers stades du processus de prise de décision.

Administration du Régime de pensions du Canada

Divers ministères du gouvernement canadien administrent le RPC. Les responsabilités et les coûts de services relatifs à chacun d'entre eux sont présentés à l'annexe B. L'aperçu suivant du RPC est séparé selon les fonctions.

ÉTABLISSEMENT ET PERCEPTION DES COTISATIONS

Environ 94 p. 100 des cotisations au RPC sont remises à Revenu Canada (RC) par les employeurs et les employés, et à peu près 6 p. 100, par les travailleurs autonomes. Les montants perçus tous les ans par RC sont indiqués au tableau 16.

Conformité et exécution

Pour compléter l'activité de perception, RC évalue et vérifie les gains et les cotisations, donne des conseils aux employeurs et aux employés sur leurs droits et responsabilités, effectue des vérifications et rapproche les déclarations et les feuillets T4 qui lui sont soumis.

Le processus de conformité et d'exécution est fondé sur une approche progressive basée sur les risques allant de la mise en concordance informatique des données aux vérifications sur les lieux. En outre, les employeurs peuvent demander de l'aide sur les lieux en vue de préciser les exigences en matière de retenues salariales, ou les employés peuvent demander des conseils, s'ils pensent que leur employeur enfreint une loi fiscale.

Même si la plupart des employeurs versent les montants exacts, certains ne se conforment pas aux exigences requises, généralement à cause de problèmes de flux de trésorerie. Lorsque RC communique avec ces employeurs, ils reconnaissent que les retenues en fiducie auprès des employés doivent être convenablement effectuées, remises et déclarées. Par la suite, ces employeurs se plient habituellement de bon gré à ces exigences.

Tableau 16 – PERCEPTION DES COTISATIONS AU RPC (EN MILLIARDS DE DOLLARS)

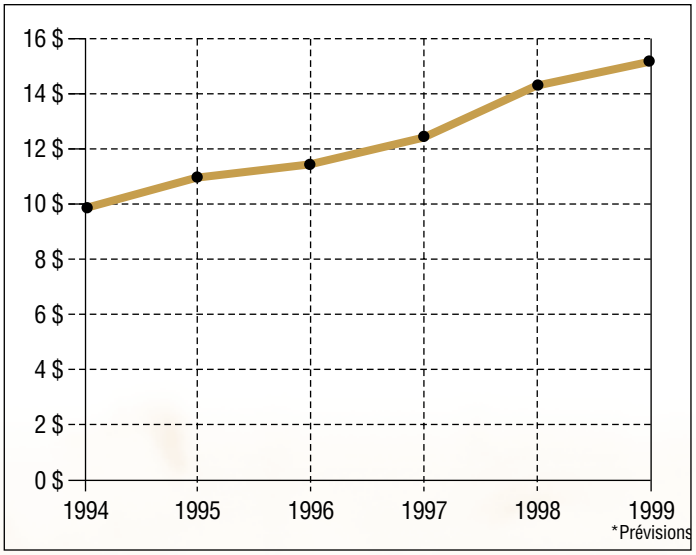


Tableau 17 – ACTIVITÉ DE VÉRIFICATION ET RÉSULTATS | PÉRIODE SE TERMINANT LE 31 MARS

	1997-1998	1998-1999	1999-2000 (prévisions)
Nombre de vérifications effectuées	56 982	50 683	57 225
Nombre de vérifications conduisant à des évaluations pour le PRC	34 190	29 154	34 335
Pourcentage des vérifications conduisant à des évaluations	60 %	58 %	60 %

Il y a environ 1,3 million de comptes d'employeurs ouverts, dont à peu près 900 000 sont actifs en tout temps. Au cours de 1998-1999, 50 683 vérifications ont été effectuées pour résoudre des problèmes. Le résumé des activités de vérification se trouve au tableau 17. Comme toutes les autres activités de RC, la vérification consiste non seulement à examiner les retenues du RPC et les paiements au Régime, mais aussi à vérifier les exigences relatives à l'impôt sur le revenu et aux retenues d'assurance-emploi.

Décisions

Les bureaux des services fiscaux et les centres fiscaux de RC rendent des décisions qui déterminent des questions comme celle de savoir si un travailleur est considéré comme ayant ou non un emploi ouvrant droit à pension et s'il y a ou non des gains particuliers pour lesquels il faut prélever des cotisations du RPC. RC vise à rendre chacune des décisions dans les 30 jours de la réception d'une demande. En 1998-1999, RC a rendu environ 16 863 décisions à l'égard du RPC.

Appels

En vertu du RPC, les particuliers ont le droit d'en appeler des décisions et des évaluations. RC encourage les employeurs à communiquer avec le coordonnateur du Programme de résolution des problèmes avant d'avoir recours au processus officiel d'appel. Ce dernier, administré par des agents indépendants dans les bureaux des services fiscaux de RC, vient donner suite à environ 9,3 p. 100 des décisions et des évaluations rendues à l'égard du RPC. Pour les questions non résolues, on peut exercer un recours judiciaire en s'adressant aussi bien à la Cour canadienne de l'impôt qu'à la Cour suprême du Canada, en passant par les instances intermédiaires.

Protection et prolongation de protection dans le cadre d'accords de sécurité sociale

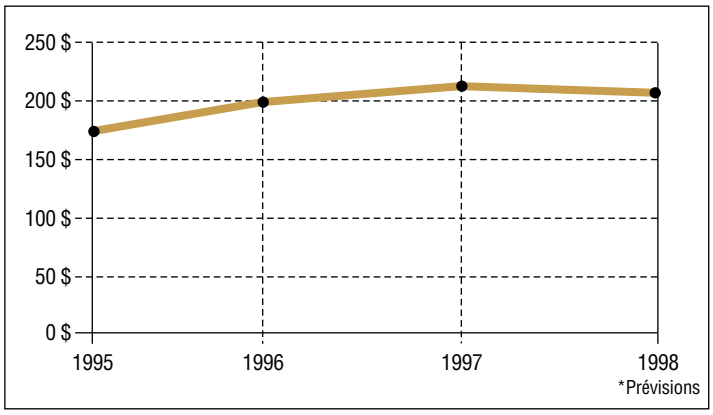
Conformément aux accords de sécurité sociale entre le Canada et de nombreux pays, RC délivre des certificats de protection et de prolongation de protection au regard du RPC. En 1998-1999, RC a délivré 2 169 certificats de protection et 256 certificats de prolongation de protection. En outre, les employeurs étrangers sans lieu d'affaires au Canada peuvent faire une demande de protection en vertu du RPC pour les emplois qu'ils créent au Canada.

Afin de mieux servir leurs clients, les bureaux des services fiscaux offrent également des colloques sur divers aspects liés à la réglementation du RPC.

Registre des gains

RC et DRHC ont mis sur pied une équipe interministérielle d'amélioration qui s'occupe de vérifier et de rectifier les registres des gains et les cotisations. En 1998-1999, plus de 2,4 millions de registres ont fait l'objet d'un examen. Grâce à cette mesure, des gains totalisant 1,9 milliard de dollars et des cotisations de l'ordre de 431 millions de dollars ont été ajoutés aux bons dossiers des clients.

Tableau 18 – PLUS-PAYÉS ET RAJUSTEMENTS REMBOURSÉS (EN MILLIONS DE DOLLARS)



Plus-payés et rajustements des cotisations

Pour l'année se terminant en décembre 1998, des plus-payés au RPC représentant un montant estimé à 212,4 millions de dollars ont été remboursés. Il a également fallu procéder à certains rajustements de cotisations versées au RPC par les travailleurs autonomes.

Les plus-payés et les rajustements proviennent de ce qu'une personne occupe deux emplois ou plus en même temps durant l'année et qu'elle paye des cotisations pour chaque emploi. À la fin de l'année, RC émet un remboursement puisque les cotisations ne sont versées qu'en fonction du maximum des gains annuels ouvrant droit à pension, quel que soit le nombre d'emplois occupés durant l'année. Le tableau 18 montre les plus-payés et les rajustements remboursés pour chaque année.

Publicité

RC publie des renseignements sur le RPC dans de nombreuses publications. Le *Répertoire des services offerts par Revenu Canada* et le dépliant intitulé *Pension alimentaire* en sont deux exemples. RC rend également publique de l'information sur le RPC dans le cadre d'activités comme le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt et le Programme Enseignons l'impôt. Pour de plus amples renseignements, visiter le site Web de RC, à l'adresse suivante : http://www.rc.gc.ca/menu/FmenuZZZ.html

ADMINISTRATION ET OPÉRATIONS

Servir les clients du RPC

L'engagement de DRHC à offrir un service de qualité est indiqué dans nos normes de service qui stipulent que :

- Vous avez droit à un service courtois et attentionné et à une information complète et exacte sur vos droits et obligations.
- Nous avons pour objectif de réduire au minimum le temps d'attente pour rencontrer un préposé à la clientèle. Les temps d'attente seront affichés dans nos bureaux.
- Vous avez le droit de recevoir votre première prestation du RPC dans les 35 jours de la prise d'une décision concernant votre demande.

Les services de DRHC sont offerts en personne, par téléphone et par courrier. Les clients ont également accès à des renseignements sur le RPC par le réseau Internet, ainsi que dans les comptoirs électroniques en libre-service. Il y a environ 5 200 comptoirs électroniques en libre-service dont 3 700 sont situés dans les bureaux de DRHC, les 1 500 restants se trouvent dans les bureaux satellites, les locaux des organismes partenaires, les centres communautaires, les centres commerciaux, etc.

Tableau 19 – NOMBRE DE CLIENTS SERVIS, PAR TYPE DE SERVICE

	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Entrevues en personne*	635 064	630 279	574 672
Appels téléphoniques reçus par les APS*	2 562 906	3 424 789	3 281 561
Nouvelles demandes de prestations du RPC traitées	327 134	371 364	352 108
Nouvelles demandes de prestations d'invalidité évaluées	76 516	70 109	64 049
Nombre de décisions traitées en appel (DRHC et organismes d'appel indépendants)	32 919	34 913	34 054

* Ces données représentent le nombre total des entrevues concernant le RPC et la SV. Étant donné que les entrevues traitent souvent des deux programmes, les données relatives au RPC ne peuvent être fournies séparément.

Services téléphoniques : Dix centres de service téléphonique de DRHC situés partout au Canada traitent les demandes de renseignements des clients et acceptent les demandes de formulaires de demande de prestations. DRHC incite ses clients à traiter leurs affaires par téléphone et les nombres présentés au tableau 19 indiquent que c'est le genre de service qu'ils préfèrent. Depuis juillet 1998, DRHC respecte immanquablement ses normes de service téléphonique prévoyant qu'un agent de prestation des services réponde à 95 p. 100 des appels téléphoniques dans les 180 secondes. Le tableau 20 présente des renseignements plus détaillés sur le service téléphonique.

Tableau 20 – STATISTIQUES SUR LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

	1997-1998	1998-1999
Pourcentage des clients qui ont accès au système téléphonique du premier coup	98,0 %	98,4 %
Pourcentage des clients servis par un APS dans les 180 secondes suivant leur appel	92,1 %	94,9 %
Durée d'attente moyenne pour qu'un agent réponde à un appel	35 sec.	37 sec.
Durée moyenne des conversations des clients avec un APS	241 sec.	235 sec.

Ces données sont basées sur les nombres totaux provenant du RPC et de la SV. Il est peu probable que la rapidité du service varie entre les programmes.

Service par courrier : DRHC a 11 centres de traitement du courrier situés dans tout le Canada. Ces centres traitent les nouvelles demandes de prestations, divers documents et les demandes de renseignements. En outre, ils examinent la majorité des nouvelles demandes de prestations et prennent des décisions les concernant. Le nombre de nouvelles demandes de prestations du RPC et de prestations d'invalidité traitées est présenté au tableau 19. À l'exception des demandes de prestations d'invalidité, dont le traitement prend 53 jours en moyenne, les nouvelles demandes de prestations du RPC reçues en 1998-1999 ont été traitées en 12,1 jours ouvrables.

Service en personne : Il y a 108 Centres de ressources humaines du Canada dans tout le pays, qui traitent les demandes de renseigne-

ments, acceptent des documents et fournissent des renseignements détaillés sur les prestations et les procédures. Le nombre d'entrevues en personne est indiqué au tableau 19.

Succès remporté par le service aux clients de DRHC

L'Enquête sur le service aux clients de 1998, menée auprès des clients du RPC et de la SV, a révélé qu'une grande majorité de ces derniers est satisfaite du service et des renseignements qu'elle reçoit de DRHC. Près de 90 p. 100 des clients trouvent que le service de DRHC est courtois et prévenant, et que les renseignements fournis sont complets et exacts, qu'ils les reçoivent par téléphone ou en personne.

Dans l'enquête de 1998 intitulée « Les citoyens d'abord » et menée par le Centre canadien de gestion, les Canadiens ont indiqué que les services du RPC et de la SV arrivaient au troisième rang lorsqu'on les comparait à 17 autres fournisseurs de services fédéraux. Ils ont caractérisé la qualité du service par les mots suivants : rapidité, compétence, courtoisie, équité et obtention des renseignements nécessaires. En général, les Canadiens sont très satisfaits du service qu'ils reçoivent du RPC.

Tenue des dossiers

De 1964 à la fin mars 1999, 34 250 809 numéros d'assurance sociale (NAS) avaient été émis, et des gains ou des cotisations étaient inscrits pour 23 770 311 d'entre eux. Il existe environ 10,4 millions de cotisants actifs qui ne reçoivent pas de prestations du RPC. En 1998-1999, 1 202 536 NAS ont été émis, ce qui représente une augmentation par rapport aux 717 049 NAS émis en 1997-1998. On suppose que la majeure partie de l'augmentation est attribuable à l'intérêt porté à la Subvention canadienne pour l'épargne-études.

En partenariat avec le RRQ, RC et le ministère du Revenu du Québec (MRQ), DRHC tient à jour les dossiers de gains ouvrant droit à pension et de cotisations du RPC pour 23,8 millions de Canadiens.

Au cours de 1998-1999, des efforts importants ont été faits pour s'assurer de l'exactitude des cotisations des Canadiens au RPC en 1997. Les modifications apportées au taux de cotisation, de 2,93 p. 100 à 3,0 p. 100 une fois l'année 1997 entamée, après que les employeurs eurent déjà établi leur système informatique et leurs opérations comptables pour l'année, ont augmenté les possibilités d'erreur. Pour RC, on a déterminé que le meilleur moyen de corriger les erreurs éventuelles dans les cotisations (en raison du changement) consistait à percevoir la part de l'employeur concernant la différence en un seul paiement, à la fin de l'année d'imposition, et ensuite, à percevoir la part de l'employé de cette différence par l'entremise des déclarations de revenus de 1997. Ces cotisations ont été examinées soigneusement pour s'assurer que des renseignements exacts sont portés aux comptes des cotisants.

En partenariat avec RC, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec et le Registre d'assurance sociale, les PSR continuent l'inscription de plus de 700 000 $ de cotisations des clients non identifiés aux comptes du RPC des bénéficiaires légitimes.

États de compte personnalisés du cotisant au RPC

Nombre de cotisants au RPC obtiennent des renseignements sur leur compte personnel au RPC et les prestations versées par le Régime lorsqu'ils reçoivent par la poste un état de compte du cotisant personnalisé, se rendent à un comptoir d'information du RPC, à divers événements publics ou visitent le site Web du RPC sur Internet.

Cette année, plus de 2,1 millions d'états de compte du cotisant ont été envoyés par la poste aux cotisants au RPC âgés de 30 à 39 ans et de 50 à 59 ans. Pour la première fois, des renseignements sur la SV et le RPC étaient joints à ces états de compte pour aider les Canadiens à planifier leur retraite.

Le nombre de cotisants que DRHC a rencontrés directement, afin de leur donner des renseignements sur leurs cotisations personnelles au RPC et les prestations du Régime, a triplé (à 25 000). Un état de compte du cotisant a été remis sur-le-champ à plus de 7 500 de ces clients. Pour faciliter les choses, un cotisant peut maintenant présenter une demande d'état de compte du cotisant dans le site du RPC, sur Internet.

Conjointement avec les responsables du Registre d'assurance sociale et d'autres intervenants, DRHC s'emploie actuellement à essayer de résoudre certains problèmes relevés dans le rapport de 1998 du vérificateur général concernant le NAS.

Assurer l'intégrité du programme

Afin de préserver l'intégrité du RPC à l'intention de ses futurs clients, DRHC examine périodiquement le Programme pour s'assurer que seules les personnes admissibles reçoivent des prestations. En 1998-1999, DRHC a examiné un échantillon choisi au hasard de dossiers du RPC pour l'année de paiement 1997. Cet examen annuel fournit à DRHC une estimation du montant de l'erreur monétaire dans le programme du RPC.

Tableau 21 – SOMMAIRE DES EXAMENS DU RPC

Prestations du RPC visées	Risque évalué	Économies éventuelles pour le RPC
Prestation d'enfant de plus de 18 ans de cotisant invalide (Prestation d'ECI + 18 ans)	Bénéficiaires reconnus d'une prestation d'ECI de plus de 18 ans qui avaient plus de 18 ans et ne fréquentaient plus un établissement d'enseignement reconnu, ce qui ne les rend pas admissibles à cette prestation.	450 000 $
Prestations de survivant reçues par des clients de moins de 45 ans	Bénéficiaires reconnus de prestations de survivant de moins de 45 ans qui reçoivent des prestations intégrales auxquelles ils n'ont pas droit, car ils n'avaient pas d'enfants à charge ou n'étaient pas invalides au sens où l'entend le RPC.	15 507 $
Ensemble des prestations du RPC	Comparaison des dossiers des systèmes de la SV et du RPC, afin de corriger tout écart dans la date de naissance et la date de décès.	545 087 $
Ensemble des prestations du RPC	Clients reconnus du RPC qui étaient décédés selon les dossiers de RC (données des années d'imposition 1997 et des années antérieures) et qui étaient considérés comme vivants et recevaient une prestation.	1 108 412 $
Prestations de survivant du RPC	Détermination de l'ampleur de l'erreur dans la population de bénéficiaires de prestations de survivant du RPC en raison de l'omission de vérifier si le RRQ verse déjà une prestation de survivant.	353 197 $
Total		**2 472 203 $**

Une analyse de ces données indique que les paiements erronés du RPC en raison d'erreurs internes ou externes ou de la fraude s'élèvent très probablement à 55,6 millions de dollars, soit 0,37 p. 100 des dépenses totales de prestations du RPC.

Pour corriger cette situation, DRHC a effectué six examens qui portent sur la détection précoce des erreurs dans des secteurs précis de risques pour le programme du RPC.

Le tableau 21 résume les résultats préliminaires de cinq des six examens, qui ont permis de détecter environ 2,5 millions de dollars d'économies éventuelles pour le RPC. Les résultats du sixième examen n'ont pas encore été calculés.

En 1998-1999, le RPC a transmis 52 cas de fraudes soupçonnées, représentant au total 1 046 933 $ de prestations probablement payées à tort, à la GRC en vue d'une enquête criminelle. De ce nombre, 29 cas concernaient une prestation d'invalidité du RPC. Au cours du même exercice, 22 personnes ont été trouvées coupables de frauder le RPC en vertu du Code criminel du Canada. Environ 408 721 $ ont été recouvrés en 1998-1999, y compris les sommes provenant de cas de fraudes commises à l'égard du RPC au cours des années antérieures. Le recouvrement des plus-payés se poursuit.

La nouvelle fonction élargie d'enquête des PSR, mise en œuvre en novembre 1998, aidera à maintenir l'intégrité du RPC en menant des enquêtes sur les cas d'abus ou de fraude soupçonnés. En outre, les modifications récentes apportées au RPC, même si elles ne sont pas encore entrées en vigueur, permettront en fin de compte aux PSR d'imposer des pénalités administratives aux personnes qui fraudent délibérément le programme du RPC.

Gestion des comptes débiteurs

DRHC continue de gérer les comptes débiteurs. En 1998-1999, les Services de recouvrement de DRHC ont récupéré 8,4 millions de dollars en plus-payés. En outre, 19,3 millions de dollars ont été retenus sur les prestations en cours, ce qui a constitué un remboursement de 27,7 millions de dollars au RPC.

Soutien des systèmes

Systèmes du RPC – Conformes aux critères de l'an 2000

Le 11 décembre 1998, les systèmes du RPC ont été certifiés conformes aux critères de l'an 2000. Cela signifie qu'environ quatre millions de Canadiens qui reçoivent des prestations mensuelles du RPC continueront de recevoir ces prestations, sans être touchés par le passage à l'an 2000. Afin d'obtenir la certification, les Systèmes du RPC devaient être modifiés pour loger le stockage et le traitement des données pour l'an 2000 et après. Ce processus comporte de nombreuses mises à niveau de logiciels et d'ordinateurs, d'importants essais de toutes les modifications de même que d'un blocage de toutes les modifications non essentielles des systèmes qui ne portaient pas sur la conformité aux critères de l'an 2000.

Les autres projets d'envergure achevés au cours de 1998-1999 sont mentionnés ci-dessous.

- Le projet de numéro d'entreprise mis en œuvre par Revenu Canada a nécessité des changements aux systèmes du RPC pour pouvoir y saisir les numéros d'identification des entreprises à 15 chiffres qui remplacent les anciens codes de l'employeur nécessaires pour la comptabilisation des déductions salariales à neuf chiffres.

- Le projet de manipulation du NAS est une initiative importante d'épuration des données entre le RPC et RC, qui a entraîné environ 700 000 corrections aux registres des gains des cotisants. Environ 140 000 de ces entrées concernaient des comptes comportant une prestation en cours ou une prestation antérieure. Dans certains cas, de nouveaux calculs ont été effectués, ce qui a entraîné des ajustements aux prestations. La composante systèmes de ce projet est terminée.

Au cours de l'année à venir, les systèmes du RPC adopteront un nouveau langage de programmation certifié afin d'accroître leur rendement et de s'assurer du soutien continu du fabricant. Les travaux se poursuivront également sur des améliorations mineures n'ayant aucune incidence sur la préparation au passage à l'an 2000. En outre, le RPC continuera d'étudier des secteurs de collaboration avec ses partenaires, afin d'assurer l'échange accru de données normalisées.

Base de données de production de l'information

La base de données de production de l'information fournit des rapports opérationnels et de gestion ainsi que des renseignements à l'appui des décisions, comme les mesures des activités. Bien qu'elle ne soit pas propre à un programme, la base de données appuie les fonctions du RPC.

En 1998-1999, l'élaboration du système est arrivée au point où il est possible d'extraire des renseignements et des rapports sur les données du RPC, les données de traitement et toutes les adresses des centres de services aux clients. Comme les anciennes méthodes de programmation ne sont plus nécessaires, la durée requise pour extraire des renseignements est grandement réduite. En novembre 1998, les premières fonctions de mesure des activités ont été mises en œuvre et fournissent un compte des activités de tenue des comptes et des durées de traitement des demandes de prestations. Des mécanismes facilitent maintenant la production de rapports sur les mesures des activités du RPC, de la SV, des Prestations internationales et des services téléphoniques. Les objectifs liés à la prestation des services quant au délai de traitement des demandes seront déterminés en consultation avec les clients au cours de 1999-2000. Une fois défini, le système comparera le délai réel de traitement des demandes au délai idéal ou prévu donnant ainsi lieu à des mesures de rendement.

Communication avec les clients

En 1998-1999, l'équipe chargée des communications à DRHC a fait des efforts concertés pour s'assurer que les Canadiens sont au courant du Programme de prestations d'invalidité du RPC grâce à des jeux de questions et de réponses, à des exposés, et à plusieurs publications nouvelles. En utilisant cette approche, DRHC espère que les Canadiens comprendront mieux le Programme de prestations d'invalidité, son fonctionnement, et ses liens avec les autres programmes d'assurance-invalidité privés et publics.

En outre, DRHC continue de communiquer avec les Canadiens sur les récents changements au règlement sur le RPC de même que sur le RPC en tant que composante du régime de pension de l'État et que volet important de la planification de la retraite. Cette activité continue de communication a permis de déterminer le besoin de renseignements accrus et meilleurs sur le RPC et les autres prestations de retraite de l'État. En 1999-2000, DRHC lancera une campagne d'information de grande envergure afin de communiquer aux personnes de tous âges des renseignements sur le système de revenu de retraite du Canada et le rôle du RPC dans ce régime.

Partage des crédits de pension

Le RPC permet aux cotisants de partager leurs crédits de pension accumulés entre les conjoints par suite de la dissolution de leur mariage ou de leur union de fait.

Entre 1993 et 1998, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a fourni, en partenariat avec Justice Canada, des trousses de renseignements sur le partage des crédits aux couples en instance de divorce. Plus de 10 000 trousses ont été fournies chaque mois. Au cours de cette période, le taux de participation au partage des crédits est passé de 5 p. 100 à 16 p. 100 chez les personnes divorcées. Le programme d'information a pris fin en 1998 et, actuellement, les tribunaux provinciaux envoient l'information (fournie par DRHC) sur le partage des crédits directement aux couples divorcés avec leurs documents de jugement de divorce.

Programme de Relations avec le public

DRHC dispose d'un programme complet intitulé Relations avec le public afin d'appuyer les efforts du Ministère visant à améliorer la sensibilisation et les connaissances des programmes du RPC et de la SV en plus de montrer la façon dont ces programmes s'insèrent dans la planification globale de la retraite des Canadiens. Les activités liées aux Relations avec le public comprennent des séances d'information sur les programmes comportant un très grand nombre d'organismes et de partenaires des secteurs public et privé.

Le programme de Relations avec le public, continue de constituer et de maintenir des partenariats dans les secteurs suivants : la planification financière et celle des placements, les établissements d'enseignement, le leadership communautaire, la fourniture de services, les gouvernements provinciaux et les administrations municipales ainsi que DRHC.

Les initiatives en cours sont les suivantes :

- Une trousse de présentation nationale sur l'invalidité, qui est utilisée dans le cadre d'initiatives d'information du public avec les partenaires et les groupes d'intervention.
- Un partenariat avec la Public Legal Education Association de la Saskatchewan, afin d'élaborer une brochure sur les adultes âgés et la loi.

Les initiatives en cours d'élaboration comprennent :

- Un cadre de partenariat afin de prioriser et d'établir des objectifs en vue de cibler des partenaires nationaux précis.
- Une brochure décrivant dans les grandes lignes les services de sensibilisation à l'intention de nos divers partenaires, par exemple, les planificateurs financiers.
- Une vidéo faisant l'éloge de l'héritage de nos programmes et le rôle en évolution du gouvernement par rapport au système de revenu de retraite.
- Une stratégie nationale d'information visant à présenter aux jeunes le RPC et le système de revenu de retraite.

- Un partenariat avec la Commission des accidents du travail du Manitoba afin d'élaborer une publication commune sur le Programme de prestations d'invalidité du RPC et les indemnités des accidents du travail.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* protège les renseignements personnels concernant les particuliers détenus par une institution gouvernementale. La *Loi sur l'accès à l'information* donne aux particuliers le droit d'accéder aux renseignements contenus dans les dossiers des institutions fédérales et le droit de corriger ces renseignements. En 1998-1999, 94 p. 100 de toutes les demandes de renseignements personnels adressées à DRHC ont été présentées par des cotisants au RPC ou en leur nom.

Conclusion d'ententes sur l'échange de renseignements et le remboursement

Le Ministère poursuit ses efforts en vue de conclure des ententes touchant l'échange de renseignements et le remboursement entre le RPC et les gouvernements provinciaux, les autorités municipales et les assureurs privés.

En 1998-1999, 14 ententes avaient été conclues avec des gouvernements provinciaux. Elles concernaient l'échange de renseignements et la cession de paiements rétroactifs de prestations du RPC aux autorités provinciales qui ont versé des prestations d'aide sociale à des personnes qui, par la suite, sont devenues admissibles aux prestations du RPC. D'autres ententes sont en cours de négociation. En outre, cinq ententes d'échange de renseignements ont été conclues avec des commissions provinciales des accidents du travail.

Les 40 ententes en vigueur avec des assureurs privés permettent à ces derniers de se faire rembourser la partie de la prestation d'invalidité qui n'aurait pas été payable si le client avait touché des prestations du RPC.

Modifications apportées aux lois et aux règlements

Le projet de loi C-2, *Loi constituant l'Office d'investissement du régime de pensions du Canada et modifiant le Régime de pensions du Canada, la Loi sur la sécurité de la vieillesse et d'autres lois en conséquence*, qui est le chapitre 40 des Statuts du Canada – 1997, a reçu la sanction royale le 18 décembre 1997. Pour tenir compte de l'objet et des dispositions de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada* (partie II), les règlements pertinents ont dû être modifiés. Ces règlements ont été publiés à l'avance à la partie I de la Gazette du Canada le 6 février 1999. Ils entreront en vigueur le jour où ils seront inscrits à la partie II de la Gazette du Canada.

Il a fallu modifier les règlements d'application du *Régime de pensions du Canada* en vertu de la partie I pour tenir compte de l'augmentation du taux de cotisation et du maximum des gains annuels ouvrant droit à pension, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 1999. À la même date, les règlements sur l'emploi ouvrant droit à pension ont été modifiés.

Appel d'une décision

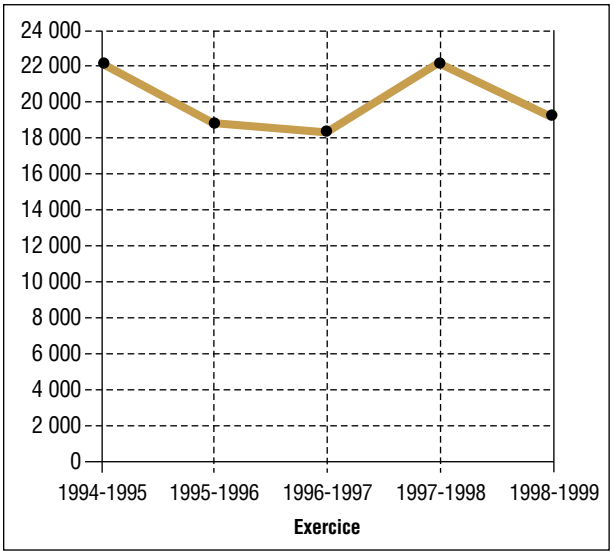
Les personnes mécontentes d'une décision rendue à l'égard d'une demande de prestations du RPC ont trois occasions de demander un réexamen de la décision. Près de 95 p. 100 de toutes les demandes de réexamen portent sur des demandes de prestations d'invalidité.

Le premier palier d'appel consiste en une demande au Ministre en vue d'effectuer un réexamen ou un examen administratif d'une décision portant sur des prestations ou sur le partage des crédits de pension. Il faut présenter la demande au Ministre dans les 90 jours de la réception de l'avis de décision. Un évaluateur du Ministère qui n'a pas participé à la première décision procède alors à l'examen du dossier. Le nombre de demandes de nouvelles prestations d'invalidité a baissé en 1998-1999. Cela a contribué à une diminution correspon-

dante du nombre de demandes de réexamen de la décision, qui est passé de 22 349 en 1997-1998 à 19 200 en 1998-1999. (Voir le tableau 22.)

Au cours de la même période, le nombre de refus au palier du réexamen des décisions est resté inchangé à 72 p. 100.

Tableau 22 – NOMBRE D'APPELS RELATIFS À L'INVALIDITÉ REÇUS AU PREMIER PALIER



Les résultats préliminaires de l'examen du profil des appelants au RPC ont fourni des renseignements sur les caractéristiques générales de l'ensemble des appelants. Pour s'assurer que le programme continue de répondre aux besoins des appelants, on a continué d'accorder la priorité à l'obtention de renseignements sur l'ensemble des appelants, ainsi que sur les tendances en matière d'octroi des prestations et de refus des demandes en 1998-1999.

Le deuxième palier d'appel consiste en une audition devant un tribunal de révision auquel peuvent s'adresser les personnes mécontentes des décisions rendues au palier du réexamen. Un tribunal de révision est un organisme indépendant qui n'agit pas au nom du Ministre, de l'appelant ou de toute autre partie à l'appel. Chaque tribunal de révision est formé de trois personnes compétentes choisies par le Commissaire des tribunaux de révision à partir d'un groupe de 100 à 400 membres nommés par décret. Le tribunal est toujours présidé par un avocat. Si la révision porte sur une prestation d'invalidité, comme c'est le cas dans plus de 95 p. 100 des auditions, au moins l'un des deux autres membres doit être un professionnel de la santé. Les auditions, qui sont informelles et fermées au public, sont habituellement tenues dans la localité où habite l'appelant, ou tout près. Le tableau 24 donne un aperçu de la charge de travail des tribunaux de révision au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 1999.

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision a tenu 9 607 audiences, dépassant ainsi son objectif de 9 600 audiences en 1998-1999.

Tableau 23 – APPELS AU PREMIER PALIER – APPELS ACCUEILLIS C. APPELS REJETÉS

	1996-1997	199-1998	1998-1999
Prestations d'invalidité accordées	5 496	7 144	6 317
Prestations d'invalidité refusées	18 826	19 034	16 135
Pourcentage des prestations accordées en appel	23 %	27 %	28 %

Tableau 24 – APPELS DEVANT LE TRIBUNAL DE RÉVISION, APPELS AU DEUXIÈME PALIER

Description	1996 1997	1997 1998	1998* 1999	% d'augmentation par rapport à l'année précédente
Cas devant être entendus par le tribunal			17 677	0,67 %
Cas retirés ou renversés avant l'audience			2 005	
Total des cas devant être entendus	**12 269**	**15 567**	**15 672**	
Auditions terminées				
• Appels accueillis	1 385	1 864	2 195	
• Appels rejetés	4 744	5 839	6 475	
Auditions non terminées				
• Auditions ajournées ou renvoyées	265	329	598	
• Appels retirés à l'audition			28	
• Décisions prises, mais pas terminées			311	
Total des auditions tenues	**6 394**	**8 032**	**9 607**	**19,6 %**
Causes en suspens à la fin de l'année (comprend les auditions ajournées)	**6 095**	**7 864**	**6 663**	**-15,2 %**

* Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision dispose d'un nouveau système de suivi automatique des appels qui permet de répartir plus précisément les appels en 1998-1999.

Cette réalisation était attribuable en partie au nombre plus important de membres des tribunaux de révision disponibles.

Environ 6 663 cas étaient en suspens à la fin de 1998-1999, comparativement à 7 864 cas à la fin de 1997-1998. Au 31 mars 1999, on avait joint les 6 663 appelants et fixé la date des auditions à avril 1999 ou plus tard. Un grand nombre de cas a été reporté à la demande des appelants ou de leurs représentants. Selon les prévisions, en 1999-2000, environ 10 000 appels seront interjetés devant les tribunaux de révision, et le nombre de cas en suspens à la fin de l'exercice sera considérablement réduit.

Le troisième palier d'appel consiste en une audition devant la Commission d'appel des pensions (CAP), qui est formée de juges nommés par décret. Les décisions de la Commission sont exécutoires et peuvent faire l'objet d'un contrôle judiciaire par la Cour fédérale.

Le nombre croissant d'appels aux premier et deuxième paliers a une grande incidence sur la charge de travail de la CAP et sur l'arriéré de

Tableau 25 – COMMISSION D'APPEL DES PENSIONS, APPELS AU TROISIÈME PALIER

Description	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Charge de travail – 1er avril	1 086	1 982	4 020
Charge de travail à venir	1 790	3 070	2 879
Décisions rendues (comprend les refus d'autorisation)	894	1 032	2 932
Cas en suspens à la fin de l'année	1 982	4 020	3 967

cas non entendus. Le tableau 25 présente un aperçu de la charge de travail de la CAP relative au RPC en 1998-1999.

Contestations en vertu de la charte

Le RPC a fait l'objet d'un certain nombre de contestations en vertu de la Charte canadienne des droits et libertés. Ces contestations mettent surtout en cause les dispositions du RPC sur les prestations de survivant et les prestations d'invalidité. Les principales questions soulevées sont les suivantes :

- les dispositions du RPC relatives aux prestations de survivant sont discriminatoires (les partenaires du même sexe n'y ont pas droit);
- les personnes de moins de 35 ans qui n'ont pas d'enfant à charge et ne sont pas invalides n'ont pas droit aux prestations.

Au 31 mars 1999, il y avait environ 35 cas relatifs au processus d'appel du RPC.

Le 25 mars 1999, la Cour suprême du Canada a rendu sa décision à l'unanimité, établissant que le Régime de pensions du Canada ne fait pas de discrimination fondée sur l'âge à l'endroit de veufs et de veuves de moins de 45 ans.

Au cours de 1998-1999, la Cour a été saisie de trois causes où il était allégué que la non-admissibilité des partenaires du même sexe aux prestations de survivant du RPC est discriminatoire. Une cause devait être entendue le 7 septembre 1999, mais le gouvernement a concédé cette cause. Quant aux deux autres causes, elles sont encore en instance. Dans une autre cause portée devant la Cour suprême, il est allégué que le RPC fait preuve de discrimination en ne permettant pas aux cotisants de déduire de leur période cotisable au cours des mois pendant lesquels ils recevaient des prestations intégrales temporaires en vertu du régime d'une commission provinciale des accidents du travail. La date d'audition de cette cause est prévue pour le 10 novembre 1999.

Tableau 26 – PRESTATIONS DU RPC VERSÉES EN VERTU D'ACCORDS DE SÉCURITÉ SOCIALE

Année civile	Nombre de prestations actives au cours du mois de décembre	Montant total des prestations payées (en milliers de dollars)
1997	4 340	13 039 $
1998	4 604	13 298 $

Accords internationaux de sécurité sociale conclus par le Canada

Les accords de sécurité sociale protègent les droits à l'obtention d'une pension des personnes qui déménagent d'un pays à un autre pour y vivre ou y travailler. Le Régime de pensions du Canada et le Programme de la sécurité de la vieillesse sont visés par ces accords internationaux.

Voici les objectifs fondamentaux des accords internationaux :

- réduire ou éliminer les restrictions, fondées sur la citoyenneté, empêchant les Canadiens de recevoir des pensions d'un autre pays;
- permettre la continuité de la protection de la sécurité sociale lorsqu'une personne travaille temporairement dans un autre pays, et empêcher qu'une personne ne soit obligée de cotiser aux programmes de sécurité sociale de deux pays pour le même travail;
- faciliter l'admissibilité aux prestations en additionnant des périodes ouvrant droit aux prestations au titre des régimes de sécurité sociale de deux pays ou plus;
- réduire ou éliminer les restrictions relatives au versement des pensions à l'étranger.

Au 31 mars 1999, des accords étaient en vigueur entre le Canada et 35 pays. Par ailleurs, des accords ont été signés avec la Croatie, la Corée, le Maroc, la Slovénie, Trinité-et-Tobago et la Turquie, mais ils ne sont pas encore en vigueur. Des accords sont en voie de négociation avec l'Argentine, la République tchèque, Israël, la Pologne, la Slovaquie et l'Uruguay. On voit au tableau 26 le nombre et le montant des prestations versées en vertu des accords de sécurité sociale en 1997 et 1998.

En 1997, la dernière année pour laquelle nous disposons de renseignements, le montant total des pensions étrangères qui sont entrées au Canada en provenance d'autres pays dépassait 1,4 milliard de dollars. En comparaison, environ 353 millions de dollars seulement ont été payés en prestations de Sécurité de la vieillesse et du RPC à des personnes qui vivent à l'extérieur du Canada, ce qui représente un ratio d'environ 4 à 1 en faveur du Canada. Pour ce qui est des accords de sécurité sociale en vigueur, le ratio des prestations entrées au Canada par rapport à celles qui sont versées à l'étranger est de 6 à 1.

Partenariat avec le Régime de rentes du Québec (RRQ)

Des représentants du RPC et du RRQ se rencontrent régulièrement pour discuter de questions d'intérêt commun, en particulier celles qui touchent les plus de 1,7 million de Canadiens qui cotisent aux deux régimes (appelés les cotisants aux deux régimes), y compris les

130 000 cotisants aux deux régimes qui touchent actuellement des prestations. Les deux administrations concluent des ententes en vue de régler le volume de travail, de s'adapter aux modifications ou aux différences législatives et de résoudre les problèmes opérationnels.

En 1998-1999, les deux administrations se sont surtout concentrées sur la mise en œuvre des modifications législatives apportées aux deux régimes en 1998 et l'amélioration du service aux cotisants aux deux régimes qui divisaient leurs gains ouvrant droit à pension.

SERVICES DE VERSEMENT DES PRESTATIONS ET SERVICES DE SOUTIEN

En 1998-1999, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a émis 39,9 millions de paiements, comparativement à 39,4 millions en 1997-1998 et à 37,8 millions en 1996-1997.

Comme nous l'indiquons au tableau 27, le pourcentage des bénéficiaires de prestations qui optent pour le dépôt direct continue de croître.

Au cours de l'exercice 1998-1999, 32 millions de versements ont été effectués par dépôt direct, comparativement à 30,4 millions en 1997-1998.

Depuis toujours, TPSGC émet les feuillets de renseignements fiscaux pour le RPC. Toutefois, ces feuillets étaient très peu lisibles. En 1998-1999, l'exécution annuelle a été confiée à Postes Canada. Ce processus a fourni aux bénéficiaires des renseignements plus clairs et a permis d'ajouter des renseignements supplémentaires utiles. Le processus sera élargi en 1999. Nous présentons un résumé du nombre de feuillets de renseignements fiscaux émis annuellement en février au tableau 28.

Tableau 27 – POURCENTAGE DE CLIENTS DU RPC QUI REÇOIVENT LEURS PRESTATIONS PAR DÉPÔT DIRECT

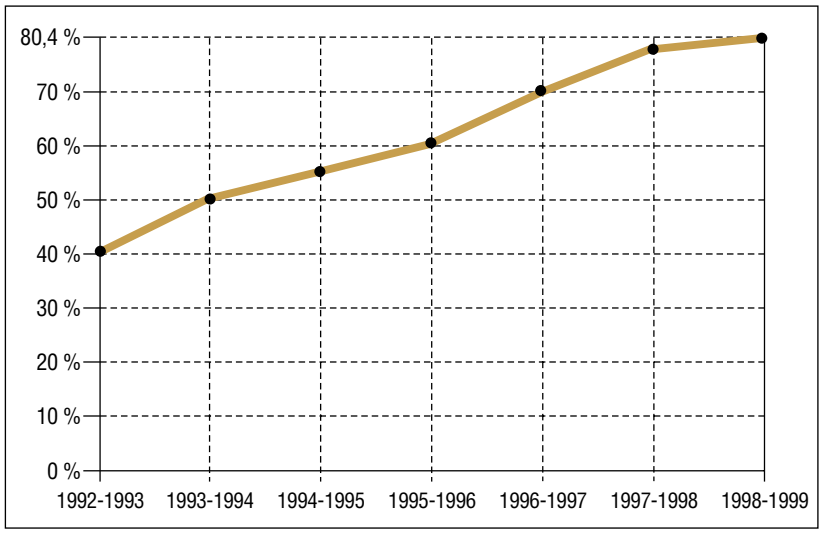


Tableau 28 – NOMBRE DE FEUILLETS DE RENSEIGNEMENTS FISCAUX ÉMIS (EXÉCUTION ANNUELLE)

	Par TPSGC	Par Postes Canada
1996-1997	3 426 993	-
1997-1998	3 607 396	-
1998-1999	107 000	3 404 328