Bureau du Commissaire des tribunaux de révision du régime de pensions du Canada et de la sécurité de la vieillesse

Tribunaux de Révision du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse

Rapport annuel de 1998-1999

Canada

Bureau du Commissaire des tribunaux de révision du régime de pensions du Canada et de la sécurité de la vieillesse

Tribunaux de Révision du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse

Rapport annuel de 1998-1999

Bureau du Commissaire des tribunaux de révision
du Régime de pensions du Canada/sécurité de la vieillesse
CP 8250, succursale T
Ottawa (Ontario) K1G 5S5
1 (800) 363-0076
Courriel électronique : ocrt-bctr@hrdc-drhc.gc.ca

Bureau du Commissaire
des Tribunaux de révision
Régime de pensions du Canada/
Sécurité de la vieillesse

Office of the Commissioner
of Review Tribunals
Canada Pension Plan/
Old Age Security

Octobre 2000

L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre du Développement des ressources humaines Canada
Chambre des communes
Ottawa (Ontario)
K1A 0A1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel des tribunaux de révision du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Le rapport ci-joint concerne la période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999 et renferme d'autres informations sur les activités que nous avons exécutées jusqu'au 31 décembre 1999.

Il s'agit de mon premier rapport annuel, qui suit celui produit par mon prédécesseur, le Commissaire Ron K. Stuart, maintenant à la retraite. Il a laissé derrière lui une organisation très efficiente, et je lui suis profondément reconnaissant de son engagement à l'égard de la réforme et de l'amélioration du processus d'appel du RPC/SV. J'aimerais également rendre hommage à la commissaire adjointe, Margaret McGrath, et aux employés(ées) de notre Administration centrale, ainsi qu'à tous les membres de nos tribunaux partout au pays. Ils forment un groupe de gens dévoués et motivés qui méritent qu'on reconnaisse leur excellent travail.

J'espère sincèrement que le rapport ci-joint sur nos activités vous sera utile, à titre de ministre responsable devant le Parlement, pour l'ouverture et la transparence du processus d'appel du RPC et de la SV.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire,

G. Peter Smith

Énoncé de Mission

« Fournir un service d'expert qui soit indépendant, impartial et de haute qualité
à toutes les parties à un appel devant le tribunal de révision
en traitant toutes les parties à un appel de façon égale et équitable,
et en faisant preuve de compréhension, de respect et de dignité. »

Table des matières

(*Les tableaux et graphiques sont indiqués en italiques*)

Bureau du Commmissaire 1

Section 1

Principales réalisations 3

A. Augmentation du nombre d'audiences 3

B. Une meilleure formation pour les membres des tribunaux 4

C. Amélioration de la cohésion et du moral des employés 4

D. Amélioration des délais d'exécution 5

E. Meilleures communications externes 6

F. Augmentation des ressources destinées aux membres des tribunaux 7

Section II

Mandat et activités 8

A. Qui sommes-nous? 8

Le Commissaire et la Commissaire adjointe 8

Organigramme 9

Membres des tribunaux de révision 10

Membres des tribunaux de révision, par catégorie et par province 11

Équité en matière d'emploi parmi les membres des tribunaux de révision 11

Membres des tribunaux de révision, par catégorie et par sexe 12

Le personnel du BCTR 12

B. Que faisons-nous? 12

C. Équité et impartialité 15

Code de conduite des membres des tribunaux 16

D. Les audiences 17

Raisons d'un appel 17

Appels devant les tribunaux de révision par type de prestation 17

Charge de travail et résultats des appels 18

Appels devant les tribunaux de révision, 1992-1993/1998-1999 18

Appels devant les tribunaux de révision — RPC et SV, 1997-1998 et 1998-1999 19
Appels reçus et audiences tenues par mois — SV et RPC 1998-1999 20
Audiences tenues devant les tribunaux, par résultat — RPC et SV, 1997-1998 et 1998-1999 20
E. Appels des décisions du BCTR 21
Appels des décisions des tribunaux de révision du RPC devant la Commission d'appel des pensions 21
Pourcentage des causes relatives au RPC « accueillies » par les tribunaux de révision et qui ont fait l'objet d'un appel par la Ministre auprès de la Commission d'appel des pensions 22
F. Ressources 23
Dépenses, exercice se terminant le 31 mars 1999 23

Section III
Rapports d'étape par unité 24
Services juridiques 24
Les opérations 25
Perfectionnement professionnel et services d'information 26
Services de gestion 28
Secrétariat chargé des membres et de leur nomination 29

Section IV
Questions actuelles et futures 30

Bureau du Commissaire

En 1991, le Parlement a créé les bureaux de révision du *Régime de pensions du Canada* grâce à l'adoption du projet de loi C-116. En 1995, le projet de loi C-54 a accordé aux tribunaux de révision des compétences supplémentaires qui leur permettent d'entendre des appels en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Les tribunaux de révision sont devenus des organismes indépendants du gouvernement qui prennent des décisions concernant l'admissibilité des personnes qui demandent des prestations en vertu des lois précitées.

Lorsqu'une personne qui réclame l'admissibilité à une prestation n'est pas satisfaite de la décision rendue par Développement des ressources humaines Canada, cette personne peut interjeter appel devant le tribunal de révision en vertu de l'article 82 du *Régime de pensions du Canada* ou de l'article 28 de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

Un tribunal de révision est un organisme indépendant formé de trois personnes choisies par le Commissaire des tribunaux de révision à partir d'un groupe de plus de 400 spécialistes nommés par le gouverneur en conseil. Le tribunal de révision tient une audience et prend une décision concernant l'admissibilité à des prestations en fonction de chaque cas.

Le Bureau du Commissaire est un organisme indépendant et quasi-judiciaire qui a la responsabilité de s'assurer que les membres des tribunaux de révision tiennent des audiences dans toutes les collectivités du pays. Le Bureau du Commissaire est également chargé de fournir des conseils juridiques, un soutien technique, une formation et tout autre type d'aide aux membres des tribunaux et de s'assurer que toutes les parties à un appel reçoivent les documents, avis et autre matériel appropriés qui peuvent se révéler nécessaires à une audience équitable et impartiale.

Section I : Principales réalisations

La période couverte par le présent rapport (c.-à-d. l'exercice 1998-1999, ainsi que des renseignements supplémentaires concernant la fin de l'année civile 1999) a fait l'objet d'améliorations et de changements importants. Les réalisations énumérées ci-dessous sont celles qui ont eu un impact positif sur au moins un des trois principaux secteurs :

- les activités de l'Administration centrale, à Ottawa;
- les membres des tribunaux et les activités au travers le pays; et
- les intervenants de l'organisation, particulièrement les appelants et leurs représentants.

A. Augmentation du nombre d'audiences

Afin de gérer le volume croissant des appels, on a établi pour 1998-1999, un objectif de 800 audiences par mois, soit de 9 600 par année. Comme l'illustre le tableau 4 de la page 20, on a tenu 9 528 audiences durant cette période. En plus, 77 audiences ont eu lieu en vertu des dispositions du paragraphe 84(2) de la loi régissant le Régime de pensions du Canada, le nombre total d'audiences s'élevant à un peu plus de l'objectif de 800 audiences par mois. (Il convient de noter que, pour l'exercice 1997-1998, une moyenne de 664 cas ont fait l'objet d'une audience chaque mois.) On a établi un autre objectif de 900 audiences par mois (10 800 par année) pour l'exercice 1999-2000. Le nombre élevé de cas traités entre avril et décembre 1999 indique qu'on atteindra également cet objectif.

Le nombre croissant de cas a exigé des efforts de plus en plus soutenus de la part du personnel, et pratiquement chaque employé a apporté une contribution beaucoup plus importante que ne l'exigeaient leurs fonctions. Leurs efforts exceptionnels, qui ont permis de fournir aux appelants un accès plus rapide à la justice administrative, méritent d'être reconnus.

B. Une meilleure formation pour les membres des tribunaux

Comme nous l'avons mentionné plus haut dans le présent rapport, il est important de former les membres des tribunaux afin de s'assurer que les audiences sont tenues de façon uniforme au travers le pays et que les décisions sont fondées sur des critères semblables.

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision (BCTR) fournit deux types de formation : une formation initiale à l'intention des membres nouvellement affectés, et une formation de perfectionnement professionnel destinée aux membres chevronnés.

Durant la période couverte de ce rapport, on a remanié le modèle de formation des membres nouvellement affectés, afin de mettre moins l'accent sur la présentation des exposés et de réduire le contenu politique et réglementaire aux fondements nécessaires des prises de décisions en matière d'invalidité du RPC. En outre, on a mis davantage l'accent sur la nécessité d'un processus d'audience équitable et impartial et sur la préparation des raisons justifiant les décisions. On a introduit ce modèle amélioré d'orientation des membres des tribunaux dans deux séances de formation en juillet 1999.

En ce qui concerne les membres actuels, on a introduit une importante innovation intitulée « l'atelier de formation spécialisée », au cours d'une séance à Halifax, en août 1999, et on a répété l'expérience à Toronto à l'automne de la même année. Des parties de cet atelier visent à stimuler la remise en question d'hypothèses, à améliorer les capacités d'écoute et interrogatoires et, de façon générale, à acquérir des compétences utiles liées à la solution de rechange au règlement des différends. Ces ateliers ont également mis l'accent sur des questions comme le calcul de la période minimum d'admissibilité, la façon de mieux évaluer la crédibilité des témoins et d'améliorer la rédaction des décisions.

C. Amélioration de la cohésion et du moral des employés

Il a presque toujours été impossible de prévoir le volume des appels et la charge de travail qui incombent au personnel du BCTR. Par conséquent, il s'est révélé extrêmement difficile de planifier les ressources humaines à court, à moyen et à long termes.

Ainsi, un pourcentage très élevé d'employés d'Ottawa était non pas des fonctionnaires nommés pour une période indéterminée, mais plutôt un mélange d'employés « permanents », contractuels, nommés pour une période déterminée, occasionnels ou dirigés par une agence.

On a pris des mesures significatives pour améliorer cette situation durant la période couverte par le rapport, notamment en terminant la dotation en personnel des Services juridiques et de l'Unité chargée des décisions, en entreprenant la dotation en personnel des unités des Opérations, des Finances et de l'Administration, et en élaborant un programme d'Attestation du mérite des employés (AME), qui a été inauguré en juin 1999.

En outre, on a conçu un meilleur programme interne de formation du personnel et offert une formation et un programme de planification de carrière à tous les employés.

La pierre angulaire de ces efforts constitue la « réunion de tous les employés », une rencontre d'une journée qui a eu lieu pour la première fois et où on a inauguré le programme d'AME et sollicité la rétroaction des employés. On a déposé près de 100 questions et commentaires au cours de la réunion, et le Comité de la gestion supérieure a consacré du temps à préparer des réponses détaillées. À l'automne de 1999, on a créé un nouveau babillard informatique interne appelé *Review Tribunal News (Nouvelles des tribunaux de révision)*, et un document sur les réponses aux questions de gestion posées durant la réunion de tout le personnel a été le premier à être affiché.

La combinaison de dotation en personnel permanent, de formation personnelle, de reconnaissance des employés et de meilleures communications internes contribue à un moral plus élevé et à une meilleure cohésion ainsi qu'à des habitudes de plus en plus positives au travail.

D. Amélioration des délais d'exécution

On peut mesurer le rendement du BCTR en calculant le temps qui s'écoule entre les jours de l'acceptation de la demande d'appel et le jour de l'audience. Nous appellerons cette période le « délai d'exécution ».

En 1998-1999, le délai d'exécution moyen était de 230 jours, et on prévoit que le délai sera réduit à 161 jours d'ici la fin de l'exercice 1999-2000. Il est à noter que cela comprend deux retards de 20 jours attribuables aux exigences législatives concernant l'échange d'information.

Si les prévisions du BCTR sont confirmées par une analyse des données de 1999-2000, le délai d'exécution moyen aura été réduit de 30 p. cent en deux ans.

E. Meilleures communications externes

Un tribunal administratif du système canadien n'a pas la liberté de communiquer ses activités à des intervenants externes ni de les « promouvoir » de la même façon que les ministères du gouvernement fédéral. Les communications externes du BCTR sont automatiquement limitées en raison de ses exigences d'impartialité et d'indépendance et de l'obligation de tenir des audiences privées.

La plupart des tribunaux communiquent leurs décisions au public et aux intervenants par l'entremise d'audiences publiques et, habituellement, de rapports annuels.

Dans le cas du BCTR, ni la loi ni le règlement ne l'oblige à rédiger un rapport annuel; cependant, depuis sa création en 1991, le Bureau a toujours fourni de tels rapports afin de permettre au gouvernement, aux intervenants et au public canadien d'être au courant de ses activités.

En plus du présent rapport, nous avons déployé un certain nombre d'efforts modestes en matière de communication publique. Par exemple, en juin 1999, le Commissaire s'est présenté devant le Sous-comité de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes afin de souligner les activités de l'organisation et de répondre aux questions.

Parmi les autres mesures que nous avons prises, mentionnons la préparation de la vidéo « *Une audience équitable* », qui vise à aider les défenseurs du RPC. En outre, nous avons préparé une nouvelle brochure afin de guider les appelants, leurs représentants et d'autres personnes aidantes tout au long du processus d'appel et de les aider à présenter le meilleur dossier possible aux audiences.

On a également mis en place des plans d'un projet pilote qui permettrait d'obtenir la collaboration de cliniques d'aide juridique, de comités de prestations syndicales, d'avocats et d'autres représentants rémunérés qui traitent régulièrement avec le BCTR, afin de fournir de meilleures ressources aux appelants.

F. Augmentation des ressources destinées aux membres des tribunaux

Durant une grande partie de la vie administrative du BCTR, les pressions découlant d'un nombre de plus en plus élevé d'audiences ont souvent laissé peu de temps pour les communications régulières avec les membres des tribunaux au-delà de l'administration du processus d'audiences. En 1998, on a pris des mesures pour fournir plus régulièrement aux membres certaines ressources « non administratives » afin de les aider dans leurs délibérations.

Par exemple, certains députés et représentants d'appelants se sont montrés préoccupés par le fait que les appelants ne sont pas traités adéquatement durant certaines audiences. Par conséquent, la première consultation significative des membres a eu lieu durant le printemps et l'été de 1999. Un expert-conseil indépendant, Leonard Shifrin, a effectué une analyse des réactions des membres des tribunaux aux préoccupations soulevées. On a fait circuler une ébauche d'avis de pratique fondé sur cette recherche sur le « traitement des appelants durant les audiences » à tous les membres des tribunaux, afin qu'ils puissent comparer leurs méthodes d'audience à celles de leurs collègues de tout le pays.

Au début de 1999, on a lancé une trousse périodique à l'intention de tous les membres des tribunaux. Cette trousse, qui est l'œuvre du Commissaire, traite de sujets choisis liés aux politiques, aux lois, aux pratiques et au personnel. On a préparé plusieurs « vidéos de mise à jour » à l'intention des membres des tribunaux qui veulent examiner la loi et le règlement sur le RPC.

SECTION II : MANDAT ET ACIVITÉS

A. Qui sommes-nous?

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision (BCTR) est composé de ce qui suit :

- Un Commissaire et une commissaire adjointe à temps plein nommés par le gouverneur en conseil pour une période déterminée.

- Jusqu'à 400 membres de tribunaux nommés également par le gouverneur en conseil pour une période déterminée et qui assument des fonctions sur appel.

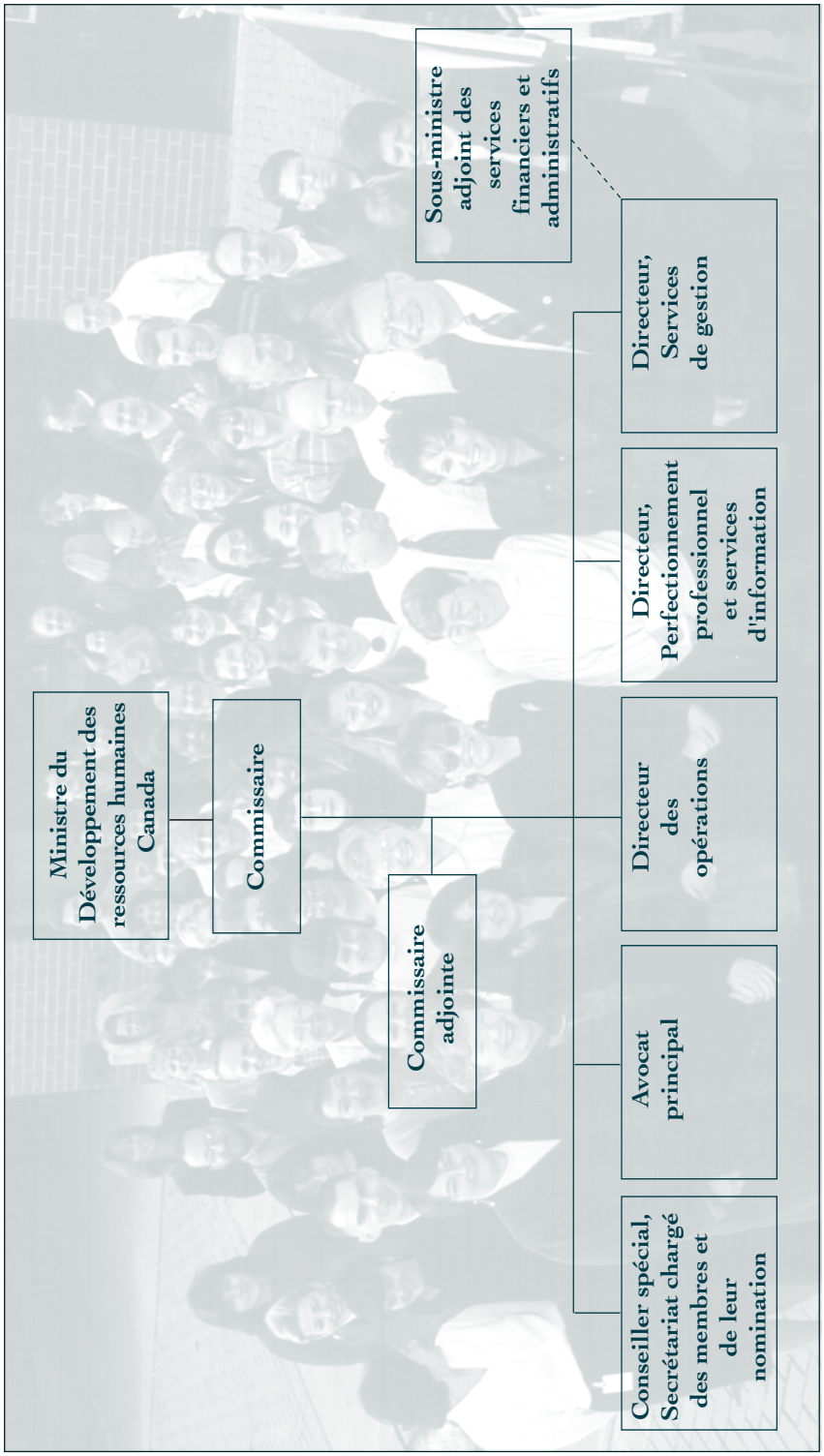
- Le personnel de 84 fonctionnaires responsables des opérations quotidiennes du bureau.

Le Commissaire et la Commissaire adjointe

Ni le Commissaire ni la Commissaire adjointe ne tiennent des audiences ou ne décident du résultat des appels. Le Commissaire est responsable de la planification, de la structure et de la gestion du processus d'appel des tribunaux de révision, afin de s'assurer que le processus est efficient et équitable, et que les membres des tribunaux et du personnel sont équipés pour assumer leurs responsabilités.

La Commissaire adjointe est responsable des activités quotidiennes et remplace le Commissaire en son absence.

GRAPHIQUE A : ORGANIGRAMME



Membres des tribunaux de révision

Seul un tribunal de révision peut entendre les appels et en déterminer le résultat. De tels tribunaux n'agissent pas au nom de la Ministre ou de l'appelant, ni de toute autre partie à un appel. Un tribunal de révision est formé de trois personnes choisies par le Commissaire à partir d'un groupe de 400 membres nommés par le gouverneur en conseil. À la fin de décembre 1999, on disposait de 308 membres pour les audiences.

On compte trois catégories de membres : avocats, médecins, membre général. Un tribunal de révision de trois membres, qui comprend un membre de chaque catégorie, entend les appels. La loi exige que toutes les audiences soient présidées par un avocat membre du barreau d'une province. Dans le cas des appels interjetés par des personnes handicapées qui touchent des prestations du RPC (environ 95 p. cent des appels), l'un des membres doit être qualifié à titre de professionnel de la santé. Les autres membres, qu'on appelle généralement les membres « généraux », ne sont pas tenus de posséder des compétences juridiques ou médicales, même si la plupart d'entre eux ont des antécédents en service communautaire.

Quant aux appels qui concernent des questions relevant de la *Charte des droits et libertés*, le Commissaire a pour habitude d'établir un tribunal de révision formé d'au moins deux avocats.

On rembourse aux membres des tribunaux les frais de déplacement et de subsistance raisonnables liés à leur travail, et on leur verse également une indemnité journalière pour le temps qu'ils consacrent aux audiences. Le président d'un tribunal a droit à une indemnité journalière de 450 $, et chacun des deux autres membres, à 325 $.

Le tableau 1 illustre la distribution des membres des tribunaux, par catégorie et par province, au 31 mars 1999. Même si la province de Québec administre son propre régime équivalant au RPC, les membres des tribunaux de révision de cette province sont tenus d'entendre les appels concernant la SV ainsi que les appels liés au RPC interjetés par des personnes qui résident maintenant dans cette province.

TABLEAU 1 : MEMBRES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION, PAR CATÉGORIE ET PAR PROVINCE, AU 31 MARS 1999

Province	Avocats	Médicins	Généraux	Total
Colombie-Britannique	9	14	10	33
Alberta	7	8	8	23
Saskatchewan	3	2	2	7
Manitoba	5	3	3	11
Ontario	48	43	47	138
Québec	4	5	3	12
Nouveau-Brunswick	6	7	6	19
Nouvelle-Écosse	8	8	9	25
Île-du-Prince-Édouard	2	2	1	5
Terre-Neuve	4	6	6	16
Total	**96**	**98**	**95**	**289**

Équité en matière d'emploi parmi les membres des tribunaux de révision

Depuis la création des tribunaux de révision, le gouvernement a déployé des efforts pour s'assurer que le nombre de membres féminins de toutes les catégories de membres des tribunaux de révision reflète ses objectifs visant l'équité en matière d'emploi. Comme l'illustre le tableau 2, au 31 mars 1999, 46 p. cent des membres sont maintenant des femmes, ce qui représente une hausse de 43 p. cent par rapport à l'année précédente. Près d'un quart des membres font partie de la catégorie des avocats, la moitié sont des membres généraux, et 64 p. cent des médecins sont des femmes.

Même si le BCTR n'assure pas officiellement le suivi de l'équité en matière d'emploi parmi ses membres, la représentation des personnes handicapées, des membres des minorités visibles et des Autochtones a augmenté au cours des dernières années.

TABLEAU 2 : MEMBRES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION, PAR CATÉGORIE ET PAR SEXE

Catégorie	Hommes	%	Femmes	%
Au 31 mars 1999				
Avocats	73	76 %	23	24 %
Médecins	35	36 %	63	64 %
Membres généraux	49	52 %	46	48 %
Total	**157**	**54 %**	**132**	**46 %**
(1998)	*150*	*57 %*	*117*	*43 %*

Le personnel du BCTR

Le Commissaire est assisté de fonctionnaires formés de cinq chefs de division, d'une adjointe de direction, d'employés de bureau et d'employés chargés de la gestion des programmes, des finances, du soutien administratif et des services juridiques.

Le BCTR exerce ses activités indépendamment du ministère de Développement des ressources humaines Canada (DRHC); cependant, le Ministère fournit au BCTR un soutien administratif et technique en ce qui concerne l'informatique, le personnel et les services financiers. Pour cette raison, le directeur des Services de gestion du BCTR maintient des relations de travail officielles avec le sous-ministre adjoint, Services financiers et administratifs de DRHC.

B. Que faisons-nous?

Le BCTR a pour principale fonction de tenir des audiences et de rendre des jugements à propos d'appels de décisions de la ministre du Développement des ressources humaines concernant l'admissibilité d'une personne à des prestations en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse.*

Un appel commence par une lettre adressée au Commissaire et rédigée par une personne (l'« appelant ») à qui on a refusé des prestations en vertu de l'article 81 du *Régime de pensions du Canada* ou de l'article 27.1 de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse.* On

ne peut interjeter appel des décisions ministérielles qui ne relèvent pas des articles des lois mentionnées ci-dessus devant un tribunal de révision. Les tribunaux ont décidé que les tribunaux de révision n'ont pas le pouvoir d'entendre des appels concernant des allégations d'erreur administrative ou d'avis erronés en ce qui concerne le RPC, ni d'exiger le remboursement d'un plus-payé. En outre, les tribunaux de révision n'ont pas le pouvoir de faire abstraction des lois ou de les modifier. Ils doivent juger des appels en se fondant sur les preuves et les lois telles qu'elles sont.

Une fois que l'appel est reconnu, le Commissaire demande par écrit aux fonctionnaires ministériels compétents un exemplaire des documents étayant la décision initiale. Cette information, ainsi que tout autre matériel supplémentaire fourni par les parties durant un appel, constitue le « dossier » d'appel.

Dans la plupart des cas, les parties à un appel interjeté devant un tribunal de révision sont les suivantes :

- La personne à qui on a refusé une prestation — l'appelant.

- La ministre du Développement des ressources humaines — représentée par un fonctionnaire.

- Toute personne qui est directement concernée par le résultat de l'appel, un conjoint ou un enfant — qu'on appelle une « partie jointe ».

Les appels interjetés devant un tribunal de révision sont « *de novo* », ce qui signifie qu'ils ne sont pas limités par les questions et informations qui étaient accessibles à la Ministre et au Ministère lorsque la décision précédente a été prise. Même s'ils font l'objet de restrictions dans les cas qui ont déjà fait l'objet d'une décision d'un tribunal de révision ou de la Commission d'appel des pensions (CAP), chaque appel est jugé comme s'il était entendu pour la première fois.

Le personnel du BCTR s'occupe des préparatifs nécessaires aux audiences. La loi précise que les audiences des tribunaux de révision doivent être tenues à huis clos. Toutes les audiences ont lieu au Canada, habituellement dans la collectivité où réside l'appelant. Le BCTR remboursera les frais de déplacement et de subsistance raisonnables des appelants ou des parties jointes qui doivent se déplacer à l'extérieur de leur collectivité afin d'assister à une audience. Il existe des règlements particuliers

concernant le remboursement des dépenses des parties qui doivent venir au Canada pour assister à une audience. Le BCTR fournit des services d'interprétation dans une autre langue (y compris le langage gestuel) s'il y a lieu.

Chaque partie a le droit d'être représentée par un conseiller juridique ou un agent, ou de choisir de se représenter elle-même. Le BCTR ne rembourse les dépenses juridiques d'aucune partie, ni les honoraires versés aux témoins, ou les frais d'obtention de rapports médicaux supplémentaires.

Les lois exigent que les audiences soient tenues de façon aussi officieuse que les circonstances l'exigent. En pratique, cela signifie que les audiences sont beaucoup moins officielles qu'un procès devant un tribunal. Par exemple, les témoins ne prêtent pas serment. En général, la procédure est assez flexible pour être adaptée aux besoins des parties à chaque appel.

Néanmoins, une audience constitue une procédure judiciaire relativement structurée. Habituellement, les témoins présentent leurs preuves et les membres du tribunal de révision recherchent activement des informations et posent des questions aux témoins.

Une fois l'audience terminée, les membres du tribunal de révision examinent et débattent toutes les preuves fournies, prennent une décision et rédigent des raisons détaillées. Toutes les informations et la décision sont ensuite transmises au BCTR, où le dossier officiel est mis à jour grâce aux informations fournies durant l'audience.

Il incombe au Commissaire de s'assurer qu'on informe par écrit toutes les parties à un appel et leurs représentants de la décision du tribunal de révision et de ses raisons.

Une décision d'un tribunal de révision qui relève de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* est sans appel et exécutoire, sous réserve d'un contrôle judiciaire en vertu de la *Loi sur la Cour fédérale*.

On peut interjeter appel d'une décision d'un tribunal de révision qui relève du *Régime de pensions du Canada* auprès de la Commission d'appel des pensions si cette dernière accepte d'entendre la cause. Si la Commission en décide autrement, la décision du tribunal de révision est sans appel.

C. Équité et impartialité

Les pouvoirs des tribunaux de révision sont prévus par la loi, c'est-à-dire qu'ils sont précisés dans les deux lois en vertu desquelles on peut interjeter appel. Les tribunaux de révision peuvent confirmer toute une série de décisions prises par la Ministre en vertu de l'article 81 ou des paragraphes 84(2) ou 27.1(2) de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Les tribunaux de révision peuvent prendre toute mesure relative à n'importe laquelle des décisions qui ont été prises par la Ministre.

Les tribunaux de révision ont notamment le pouvoir de déterminer ce qui suit :

- toute question de droit ou de fait en ce qui concerne le paiement ou non de prestations;
- le montant de telles prestations;
- si une personne a droit au partage des gains ouvrant droit à pension et le montant de ce partage, et;
- si une personne est admissible à la cession d'une prestation de retraite et le montant de cette cession.

En plus, les tribunaux de révision peuvent même revenir sur leurs propres décisions dans certaines circonstances.

Les tribunaux de révision doivent exercer ces pouvoirs d'une façon équitable sur le plan de la procédure. On peut trouver des lignes directrices sur la procédure dans les *Règles de procédure des tribunaux de révision*, établies en vertu du *Régime de pensions du Canada*. En ce qui concerne les questions qui ne relèvent pas de ces règles, les tribunaux de révision doivent invoquer les principes généraux de l'équité de la procédure, notamment : le droit de savoir ce dont vous êtes accusé et de répliquer; le droit à un décideur impartial, et le droit d'exiger que la décision concernant l'affaire soit rendue par la personne ou les personnes qui l'ont entendue.

Dans la plupart des cas, lorsque l'appelant se présente devant le tribunal de révision, c'est la première fois qu'il rencontre ceux qui prendront une décision concernant son admissibilité à des prestations. Pour un nombre considérable d'appelants, le processus

des tribunaux de révision peut leur donner une première occasion de comprendre pleinement les exigences liées à l'admissibilité et la nature des informations nécessaires pour gagner un appel. C'est aussi à ce moment-là que l'appelant reçoit pour la première fois les raisons détaillées pour lesquelles le ministère du Développement des ressources humaines lui a refusé des prestations de retraite.

Le personnel du BCTR et les membres des tribunaux de révision déploient des efforts particuliers pour s'assurer que chaque appelant ou partie jointe a été traité de façon équitable, et ce, avant, durant et après chaque audience, où on a strictement observé les principes de l'équité de la procédure.

On a mis en place un mécanisme de plaintes qui permet de recevoir et d'examiner des questions soulevées par des appelants ou d'autres personnes. Toutes les plaintes font l'objet d'une recherche approfondie, les membres des tribunaux de révision et (ou) les employés concernés en fournissent un rapport, et chaque plaignant reçoit une réponse.

Le Bureau du Commissaire continue de collaborer étroitement avec les membres des tribunaux afin de veiller à ce que tous les appelants soient traités de façon équitable, juste et avec compréhension, respect et dignité.

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision fournit aux membres des tribunaux la formation et les ressources qui leur permettent d'assumer leurs fonctions de façon à favoriser le respect du public et la confiance à l'égard du processus. L'objectif consiste à s'assurer que toutes les parties à un appel reçoivent un traitement équitable, peu importe la région du pays où l'audience a lieu, ou l'identité des membres particuliers qui entendent la cause.

La section III du présent rapport souligne les principales activités des cinq divisions du Bureau du Commissaire des tribunaux de révision qui visent à réaliser ces objectifs.

Code de conduite des membres des tribunaux

Tous les membres des tribunaux doivent respecter les principes établis dans la Partie I du *Code régissant les conflits d'intérêts* du gouvernement fédéral, ainsi que ceux du *Code de conduite à l'intention des membres des tribunaux de révision* introduits par le Commissaire en 1996 et qui traitent des sujets suivants :

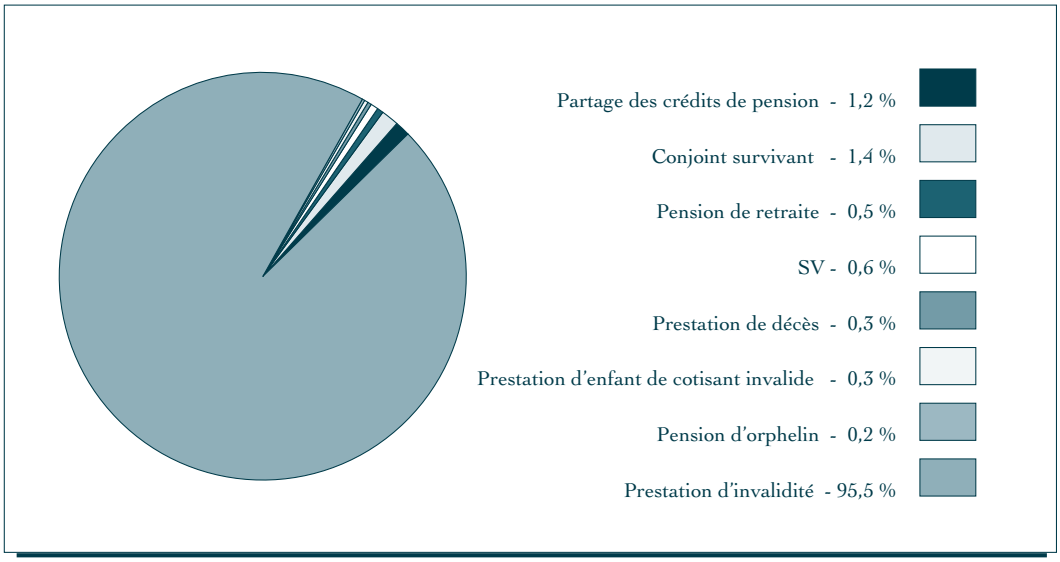
- Promotion de l'intégrité et de l'impartialité
- Bon rapport avec les collègues
- Prise de décisions
- Conduite aux audiences
- Préjugés
- Discussion des cas
- Contact avec les médias ou le gouvernement
- Cadeaux et avantages
- Exclusion et présentation de rapports
- Après-mandat et nomination

D. Les audiences

Raisons d'un appel

Comme l'illustre le graphique B, plus de 95 p. cent des cas entendus par les tribunaux de révision concernent des appels de décisions prises par la ministre du Développement des ressources humaines concernant des demandes de prestations d'invalidité du RPC. Les proportions de cas illustrés dans le graphique n'ont pratiquement pas été modifiées depuis l'établissement du BCTR.

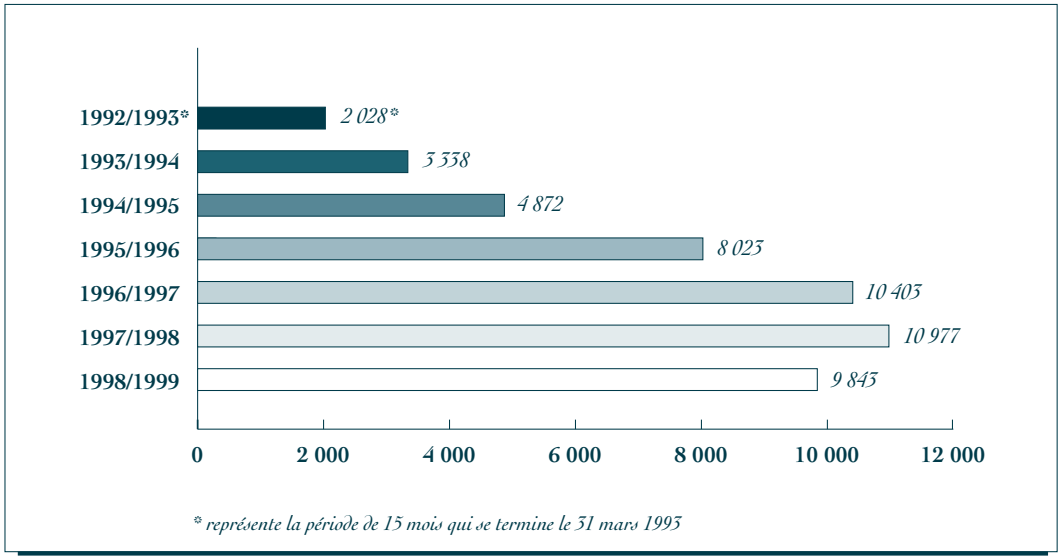
GRAPHIQUE B : APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX DE RÉVISION PAR TYPE DE PRESTATION, CUMULATIFS AU 31 MARS 1999



Charge de travail et résultats des appels

Lorsque le réseau des tribunaux de révision a été établi en 1991, on prévoyait recevoir environ 1 800 appels par année, mais comme l'illustre le graphique C, le nombre a augmenté de façon exponentielle chaque année qui a suivi.

GRAPHIQUE C : APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX DE RÉVISION, 1992-1993/1998-1999



Par exemple, les 10 977 appels concernant le RPC et la SV reçus en 1997-1998 représentent une augmentation de 441 p. cent par rapport à la première année d'activité! Durant l'exercice 1998-1999, on a reçu un total de 9 843 nouveaux appels. Comme l'illustre le tableau 3, lorsqu'on ajoute les nouveaux appels reçus au reste des causes qui n'ont pas encore été réglées (moins les désistements et les refus), on se retrouve avec plus de 16 849 audiences éventuelles.

TABLEAU 3 : APPELS DEVANT LES TRIBUNAUX DE RÉVISION — RPC ET SV, 1997-1998 ET 1998-1999

	1997-1998	1998-1999
Causes non réglées, 1er avril	6 130	9 002
Nouveaux appels reçus	10 977	9 843
Révocations/désistements/ Refus/renvois*	(477)	(1 996)
Audiences éventuelles	**16 630**	**16 849**

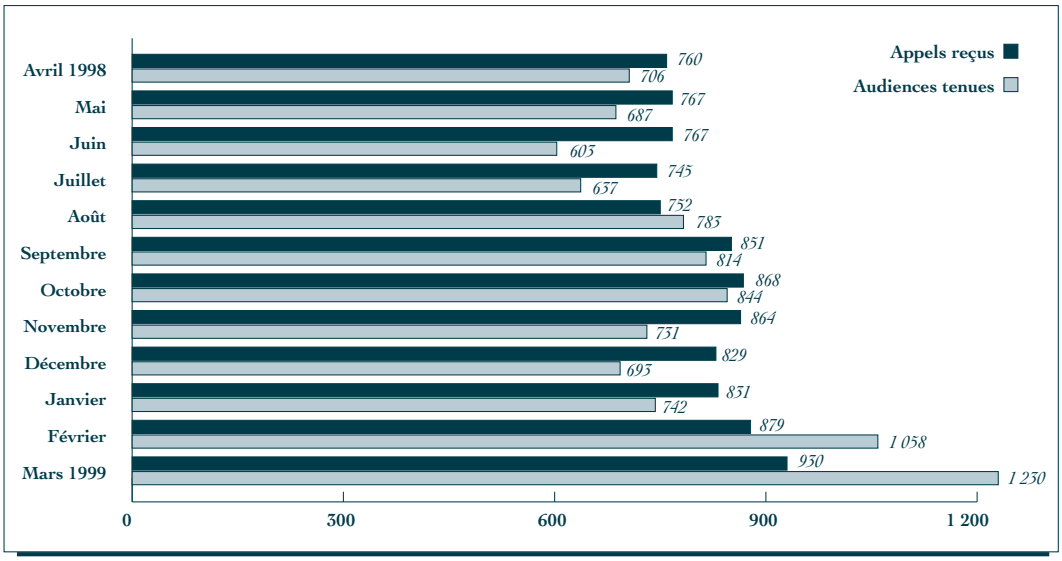
** Comprennent le nombre de décisions annulées par la Ministre, les causes retirées par les appelants avant les audiences, ainsi que les appels en retard refusés et les causes renvoyés aux tribunaux de révision par erreur et redirigées à la Ministre afin qu'elle puisse envisager de demander à la Commission d'appel des pensions de prendre des mesures.*

Durant l'exercice 1998-1999, on a déployé des efforts particuliers pour gérer le volume des appels. L'objectif consistait à tenter de faire correspondre le nombre d'audiences au nombre de nouveaux appels reçus au cours de l'exercice.

Comme l'indique les tableaux 3 et 4, nous avons largement dépassé cet objectif. Au total, on a reçu 9 843 nouveaux appels et tenu 9 528 audiences.

Le graphique D montre la répartition mensuelle des appels reçus par rapport aux audiences tenues durant l'exercice.

GRAPHIQUE D : APPELS REÇUS ET AUDIENCES TENUES PAR MOIS — SV ET RPC 1998-1999



Comme l'indique le tableau 4, on a tenu 1 500 audiences de plus durant l'exercice 1998-1999 que durant l'exercice précédent. Cela signifie que le nombre de causes en suspens à la fin de l'exercice 1999 s'élevait à 7 939, par rapport à 9 002 à la fin de l'exercice 1998.

TABLEAU 4 : AUDIENCES TENUES DEVANT LES TRIBUNAUX, PAR RÉSULTAT — RPC ET SV, 1997-1998 ET 1998-1999

Résultat	1997-1998	1998-1999
Causes ajournées	322	618
Causes accueillies	1 864	2 244
Causes rejetées	5 756	6 640
Causes abandonnées à l'audience	8	26
Total des audiences	**7 950**	**9 528**
Causes non réglées à la fin de la période	9 002	7 939

** Ne comprennent pas les nouvelles audiences tenues en vertu du paragraphe 84(2) du Régime de pensions du Canada.*

N.B. : *À la fin de chacun des exercices mentionnés, environ 1 300 appels n'ont pu être réglés en raison de documents insuffisants, de délais demandés par les appelants et d'autres raisons.*

Même si on a déployé beaucoup d'efforts pour traiter les causes en temps opportun, le Commissaire doit tenir compte d'un certain nombre de facteurs lorsqu'il établit l'horaire des audiences. Par exemple, les appelants doivent avoir le temps de préparer les documents nécessaires et de rassembler les preuves avant de passer en appel. Dans de nombreux cas, les appelants demandent un délai pour obtenir des rapports médicaux supplémentaires ou retenir les services d'un conseiller ou d'un représentant. En outre, le Commissaire établit l'horaire des audiences en regroupant les causes qui proviennent d'un même endroit, afin de réduire les coûts et d'optimiser le recours aux membres des tribunaux disponibles.

E. Appels des décisions du BCTR

Toutes les parties à un appel concernant l'admissibilité à des prestations du RPC, y compris la ministre du Développement des ressources humaines, disposent de 90 jours à partir de la date où ils ont reçu la décision du tribunal pour interjeter appel de cette décision auprès de la Commission d'appel des pensions (CAP). En termes juridiques, le processus de la Commission consiste en ce qu'on appelle *de novo*, c'est-à-dire qu'il tient compte de toutes les preuves concernant la question, peu importe si ces preuves ont été présentées ou non au tribunal de révision.

TABLEAU 5 : APPELS DES DÉCISIONS DES TRIBUNAUX DE RÉVISION DU RPC DEVANT LA COMMISSION D'APPEL DES PENSIONS

	1997-1998	1998-1999
Décisions des tribunaux*	**7 607**	**8 824**
Appels interjetés par la Ministre	253	32
Appels interjetés par l'appelant/autres	2 641	2 854

** Comprennent toutes les décisions des tribunaux, qu'elles aient été accueillies ou rejetées*

Comme le tableau 6 l'indique, en 1994, la ministre du Développement des ressources humaines a interjeté appel de près d'un quart (24,7 p. cent) des décisions des tribunaux de révision qui avaient accueilli des demandes de prestation auprès de la Commission d'appel des pensions. En 1999, ce chiffre avait chuté à seulement 1,4 p. cent.

TABLEAU 6 : POURCENTAGE DES CAUSES RELATIVES AU RPC « ACCUEILLIES » PAR LES TRIBUNAUX DE RÉVISION ET QUI ONT FAIT L'OBJET D'UN APPEL PAR LA MINISTRE AUPRÈS DE LA COMMISSION D'APPEL DES PENSIONS

1994	1995	1996	1997	1998	1999
24,7 %	8,7 %	16,6 %	21,9 %	13,6 %	1,4 %

Au cours de la même période, le nombre de causes qui ont été rejetées par les tribunaux de révision et au sujet desquelles l'appelant ou d'autres parties ont demandé l'autorisation d'en appeler devant la Commission d'appel des pensions s'est maintenu à environ 35-45 p. cent; de ce nombre, environ la moitié des appels n'ont pas été acceptés par le CAP.

Comme nous l'avons mentionné plus haut dans le présent rapport, la grande majorité des appels présentés aux tribunaux de révision concerne des prestations d'invalidité et d'autres demandes de prestations relevant du *Régime de pensions du Canada*. Moins de 1 p. cent des appels présentés aux tribunaux de révision concerne des demandes d'admissibilité à des prestations de la *Sécurité de la vieillesse*.

F. Ressources

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision a pour effectif 84 fonctionnaires, à l'exclusion des personnes nommées par le gouverneur en conseil comme le Commissaire, la commissaire adjointe et les membres des tribunaux. Lorsqu'on tient compte des heures supplémentaires et des employés engagés à court terme durant l'exercice 1998-1999, le BCTR employait l'équivalent de 88 fonctionnaires. Durant l'exercice 1998-1999, on a divisé les dépenses du BCTR comme suit : 34 p. cent en activités non salariales, 40 p. cent en paiements quotidiens et 26 p. cent en salaires.

TABLEAU 7 : DÉPENSES

Exercice se terminant le 31 mars 1999	
Salaires	3 199 022 $
Allocations quotidiennes	4 779 178 $
Coûts d'exploitation — non salariaux	4 116 906 $
Total	**12 095 106 $**

SECTION III : RAPPORTS D'ÉTAPE PAR UNITÉ

Services juridiques

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision est un organisme indépendant et ne reçoit pas de services juridiques du ministère de la Justice, comme d'autres ministères du gouvernement fédéral. Le BCTR a mis sur pied une division interne formée d'avocats, de techniciens juridiques et d'employés responsables des lois et des politiques, tous dirigés par un avocat principal, qui assume un large éventail de fonctions juridiques, opérationnelles et liées aux politiques.

L'avocat principal prodigue des conseils en matière de droits et de politiques au Commissaire, à la commissaire adjointe, aux membres des tribunaux de révision et à la haute direction du Bureau du Commissaire. Il est également chargé de coordonner l'élément juridique des programmes de perfectionnement professionnel du Bureau du Commissaire.

Les avocats prodiguent des conseils juridiques aux membres et employés des tribunaux de révision en ce qui concerne les activités quotidiennes. Ils collaborent étroitement avec les membres des tribunaux de révision pour déterminer la qualité des décisions, gèrent tous les appels qui concernent des questions constitutionnelles et sont responsables de la publication des décisions rédigées au sujet de tous les appels.

Les employés responsables des textes législatifs et des politiques trient les appels et informent les parties à propos des appels de la SV et des nouvelles audiences de la SV/du RPC. Ils coordonnent également les appels concernant la SV interjetés auprès de la *Cour canadienne de l'impôt* et entreprennent des projets liés à des politiques et à des questions législatives.

Les techniciens juridiques aident à coordonner les activités avec celles de la Commission d'appel des pensions, examinent la correspondance qui suit les audiences et assument d'autres fonctions de soutien administratif.

Durant le présent exercice, la Division des services juridiques a accompli les tâches suivantes : entreprendre un examen approfondi et une révision des outils de référence juridique à l'intention des membres des tribunaux; donner de l'ampleur au programme d'orientation du RPC afin de fournir une formation plus détaillée sur l'équité de la procédure, les compétences en matière d'audience et la rédaction de décisions; élaborer un atelier postérieur à la formation à l'intention des membres des tribunaux;

lancer un module de formation sur les compétences en communication et en relations interpersonnelles destiné aux employés et membres des tribunaux et axé sur les solutions de rechange au règlement des différends; représenter le BCTR durant les discussions avec le ministère du Développement des ressources humaines au sujet de la réforme du processus d'appel; participer à des interventions directes auxquelles participent des employés de DRHC, des membres du personnel, des députés et des travailleurs des cliniques d'aide juridique communautaire, et se joindre à des membres et à des employés d'autres tribunaux afin de leur offrir des possibilités de formation à l'échelle nationale et régionale.

Les opérations

La Division des opérations est responsable de la planification et de la coordination du processus d'audience des appels et prend des mesures pour s'assurer que toutes les parties à un appel reçoivent les services le plus efficients possible. Parmi ces responsabilités, mentionnons l'établissement de l'horaire des appels aux dates et aux endroits qui conviennent à toutes les parties aux appels, ainsi que les efforts déployés pour conseiller les appelants afin de veiller à ce qu'ils soient au courant de tous les aspects du processus d'audience, notamment des documents médicaux et autres dont ils ont besoin.

La gestion du nombre grandissant d'appels a constitué une priorité pour la Division des opérations. Ces efforts particuliers ont permis aux membres des tribunaux d'entendre les appels en cours avant la fin de 1999.

La Division des opérations coordonne la préparation des dossiers d'audience qui contiennent tous les documents relatifs à un appel donné et sa transmission à l'appelant, à la Ministre et aux parties jointes. La division est également chargée de gérer environ 2 100 appels téléphoniques que le bureau reçoit chaque mois des appelants et autres personnes.

Environ 62 p. cent des appels sont maintenant traités par le Système d'inscription à l'avance mis en place au cours du dernier exercice. Grâce à ce nouveau système, on peut fixer la date des appels environ quatre mois à l'avance, ce qui permet d'accorder plus de temps à toutes les parties à un appel pour se préparer. En outre, le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision dispose de plus de temps pour traiter les données et nommer les membres des tribunaux. Autre avantage du système : la charge de travail peut être répartie de façon plus égale tout au long de l'année. Le système permet aussi de réduire les frais généraux des audiences étant donné que les membres des tribunaux utilisent leur temps de façon plus efficiente.

La Division des opérations, en collaboration avec les Services de gestion, examinera également la faisabilité de mettre sur pied des salles d'audience permanentes dans

certaines parties du pays. Cela bénéficierait surtout aux grands centres urbains, dont le nombre d'audition d'appel est le plus élevé.

L'Unité chargée des décisions de la Division des opérations s'assure, en collaboration avec les Services juridiques, que toutes les parties à un appel reçoivent des décisions opportunes, justifiées et communiquées de façon efficace.

Avec l'aide d'employés supplémentaires durant l'exercice 1998-1999, le BCTR a réalisé ses objectifs de 9 600 appels entendus. Le nombre d'appels entendus durant un exercice correspond en fait à la partie visible de l'iceberg. Dans un nombre considérable de cas, la Division des opérations effectue tout le travail préparatoire, mais l'audience n'a pas lieu en raison de règlements ou de retraits. Durant l'exercice 1999-2000, l'objectif du modèle de planification de la charge de travail consiste à régler 10 800 appels (entendus, réglés ou retirés), tout en offrant la plus grande qualité de service à toutes les parties aux appels et la meilleure qualité de vie à ses propres employés.

Perfectionnement professionnel et services d'information

Le groupe de perfectionnement professionnel et services d'information (PPSI) est responsable de la formation et des communications. Il s'aquitte des besoins d'apprentissage continu de tous les employés du BCTR ainsi que des membres des tribunaux. En outre, cette division est chargée des communications transmises au grand public et aux employés du gouvernement, ainsi qu'à tous les autres intervenants qui participent au processus d'audience.

Le groupe de PPSI prépare des séances d'orientation, des ateliers et des conférences, ainsi que des vidéos, des feuillets de renseignements, des bulletins et des brochures d'information à l'intention des membres des tribunaux, des employés de l'Administration centrale et du grand public.

Tous les membres des tribunaux doivent assister à une séance de formation et d'orientation sur le *Régime de pensions du Canada*, avant de pouvoir siéger à une audience concernant des questions liées au RPC. En raison du nombre relativement peu élevé de causes liées à la SV, quelques membres des tribunaux assistent également à une session de formation et d'orientation sur la SV en plus de celles sur le RPC. La formation sur la SV est présentement en cours de révision.

PPSI dirige également les ateliers régionaux destinés aux membres des tribunaux.

Au cours du dernier exercice, on a également préparé et tenu plusieurs séances de formation des employés à l'intention des agents des services aux clients et d'autres membres du personnel de l'Administration centrale. Ces séances visaient à examiner les exigences des lois ainsi que des tâches spécifiques comme la préparation de livres d'audience et d'autres questions liées au processus.

PPSI a élaboré une présentation photographique du personnel de l'Administration centrale, contenant de brèves descriptions des divers rôles des employés et des groupes œuvrant dans l'organisation et l'a fait parvenir aux membres des tribunaux et à d'autres intervenants. Son objectif consiste à « humaniser » les liens entre les membres des tribunaux et le personnel de l'Administration centrale, puisque plus de 95 p. cent des membres des tribunaux situés au travers le pays n'ont pas l'occasion de rencontrer le personnel de l'Administration centrale, même s'ils communiquent entre eux quotidiennement, habituellement par téléphone.

PPSI joue également un rôle de chef de file sur le plan de l'élaboration d'une formation à l'interne sur l'orientation des parties à un appel. Le manuel produit permet d'aider les agents des services aux clients à assumer leurs responsabilités de conseillers en ce qui concerne le « droit de savoir » des parties. L'objectif consiste à s'assurer que les appelants, les parties jointes et les représentants sont mieux préparés pour les audiences, afin de diminuer la durée des délais et le nombre d'ajournements et d'améliorer l'efficience du processus d'audience.

On a produit une série de nouveaux vidéos de formation sur les prestations du RPC et ses lois connexes afin de répondre aux besoins d'apprentissage continu des membres des tribunaux et du personnel.

Pour le prochain exercice, PPSI est en voie d'élaborer un programme de formation visant à s'assurer que les employés de bureau de l'Administration centrale sont tenus au courant de tous les aspects du processus d'appel.

Durant le prochain exercice, on transformera la bibliothèque du BCTR en un centre d'apprentissage interne, où les membres des tribunaux et les employés pourront avoir accès à des cours de formation, ainsi qu'à des livres, des optiques compacts et d'autres données sur le processus d'audience, de même qu'au matériel qui permettra d'assurer le perfectionnement personnel des employés.

PPSI continuera également d'effectuer des sondages sur « l'évaluation des besoins » des membres, afin de déterminer des problèmes éventuels et de fournir des bulletins d'information qui contiennent des renseignements à jour sur des questions médicales et autres sujets relatifs au nombre des demandes poursuivies.

PPSI prépare également des plans visant à créer un site Internet qui améliorera les communications entre les employés de l'Administration centrale et les membres des tribunaux et qui fournira également des informations au public.

Services de gestion

La Division des services de gestion fournit l'infrastructure nécessaire au soutien du processus d'appel. Ces employés aident notamment les membres des tribunaux, les appelants et le personnel de l'Administration centrale en ce qui a trait aux questions financières et administratives, y compris les services de ressources humaines et de dotation en personnel, la mise en œuvre de systèmes, la gestion de matériel et des questions opérationnelles. Les responsabilités de la division comprennent également la rémunération des membres des tribunaux et le remboursement des frais raisonnables de déplacement et de subsistance aux employés, aux membres des tribunaux et, s'il y a lieu, aux parties à un appel.

Parmi les services de soutien qu'offre la division, mentionnons la gestion des dossiers, l'entrée de données, l'administration des systèmes, la gestion des installations, ainsi que les questions de santé et de sécurité.

Afin de soutenir le processus d'audience, la division participe également à des négociations permanentes avec des fournisseurs de services clés : messagers, agences de voyage, services d'interprétation, services de sécurité, etc.

L'une des principales préoccupations de cette division consiste à améliorer continuellement le Système de gestion des appels, qui fournit maintenant des renseignements bilingues instantanés et détaillés sur l'état des appels et la correspondance connexe, et assure un suivi complet des dossiers de la mesure du rendement. On le met constamment à jour afin de relever le défi quotidien du BCTR.

Au cours du dernier exercice, les services de gestion ont également introduit des mesures afin de réduire les délais de transfert du ministère au BCTR des documents sur chacune des décisions. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, ces informations forment la plus grande partie du « dossier de chaque cause » et contiennent toutes les preuves dont le Ministère a tenu compte pour prendre la décision de refuser des prestations.

De plus, les Services de gestion ont effectué les modifications internes nécessaires afin de s'adapter à la décentralisation du processus d'appel effectuée par la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu (DGPSR) de DRHC. Treize bureaux régionaux habilités à prendre des décisions ont remplacé le point central de services. Malgré des problèmes de communication et autres au cours des premiers mois, le système fonctionne maintenant de façon efficiente.

Au cours du dernier exercice, les Services de gestion ont dû également s'assurer que le Bureau du Commissaire relèverait les défis liés au bogue du millénaire. Ils ont pris des mesures pour veiller à ce que l'infrastructure qui soutient le bureau et ses activités soient prêts pour l'an 2000. La transition vers le nouveau millénaire a pu être effectuée en douceur, sans interruption de service.

En plus de leurs responsabilités continuelles, les Services de gestion ont également lancé des projets visant à aborder les questions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, et continuent de collaborer avec d'autres divisions du BCTR afin de s'assurer que le personnel reçoit l'information adéquate pour gérer les demandes à cet égard.

Secrétariat chargé des membres et de leur nomination

La responsabilité première du Secrétariat chargé des membres et de leur nomination est de s'assurer que les membres des tribunaux de révision sont disponibles pour tenir les quelque 900 audiences qui ont lieu chaque mois dans près de 120 endroits différents d'un bout à l'autre du Canada. Chacun des quelque 300 membres des tribunaux de révision doit être disponible pour les audiences pendant trois jours d'affilée, dix fois par année. Certains membres des tribunaux de révision siègent beaucoup plus souvent que d'autres, selon le volume de causes dans leur région particulière. Le Secrétariat chargé des membres et de leur nomination coordonne la nomination des membres des tribunaux de révision pour chacun des appels et tente de répartir la charge de travail de la façon la plus équitable possible parmi eux.

La division prépare des rapports mensuels indiquant l'endroit et la date où les audiences ont lieu. On utilise ensuite les informations de ces rapports pour suggérer la création de nouvelles régions en se fondant sur l'historique et le volume des causes entendues dans un secteur donné ainsi que sur la charge de travail des membres des tribunaux. On se sert également de ces renseignements pour informer le Cabinet de la ministre des secteurs où on pourrait avoir besoin d'un plus grand nombre de membres de tribunaux afin de combler des postes, et aussi pour lui prodiguer des conseils à propos des types de compétence qu'on devrait exiger des candidats.

Le Secrétariat participe aussi activement, avec d'autres employés du BCTR, à la mise en œuvre du Système d'inscription à l'avance. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, l'objectif consiste à améliorer l'établissement des calendriers et à réduire les délais et les ajournements.

Une autre responsabilité du Secrétariat consiste à recevoir les plaintes concernant les membres des tribunaux et à faire des enquêtes à cet égard, en collaboration avec le Commissaire et l'avocat principal.

SECTION IV : QUESTIONS ACTUELLES ET FUTURES

Durant la période couverte par le présent rapport, on a assisté à la retraite du Commissaire-fondateur Ron K. Stuart, à la renomination de la commissaire adjointe, Margaret McGrath, et à la nomination du présent Commissaire, G. Peter Smith. Le nouveau directeur des Opérations, M. Pat Iannitti, s'est joint aux cadres supérieurs, toujours à leurs postes.

Les principaux problèmes auxquels font face le BCTR sont très semblables à ceux qui ont préoccupé la direction du Bureau depuis la création des tribunaux au début des années 1990. Ils ont de nouveau fait l'objet d'une attention particulière et d'autres mesures en 1998-1999.

Même si on peut mieux examiner les problèmes et les soumettre à une analyse détaillée et adéquate grâce à des documents d'orientation et d'autres moyens, nous les avons soulignés ci-dessous afin de nous assurer que les intervenants du BCTR comprennent que le Commissaire et la haute direction considèrent que le règlement de ces problèmes est essentiel à la poursuite des activités efficaces et impartiales du processus d'appel du RPC et de la SV.

Les trois principaux secteurs de problème sont les suivants :

1) Le déséquilibre des ressources entre les deux principales parties à un appel, c'est-à-dire l'appelant par rapport à Développement des ressources humaines Canada (DRHC);

2) La nécessité de fournir les raisons détaillées personnalisées du refus des prestations à la première occasion durant le processus de prise de décisions du RPC et de la SV;

3) La codification de relations efficaces et appropriées avec DRHC.

En ce qui concerne le point 1, il est évident pour ceux qui connaissent bien le processus des tribunaux de révision que la plupart des appelants disposent de beaucoup moins de ressources pour se préparer à leur audience que le ministère dont la décision fait l'objet d'un appel.

Voilà une situation où la réaction du BCTR est, par définition, tempérée par les exigences de l'impartialité. Le Bureau ne peut soutenir des audiences impartiales tout en défendant l'une des parties. Le BCTR doit constamment relever le défi qui consiste à veiller à fournir l'information et les conseils nécessaires pour aider les appelants à préparer les meilleurs dossiers possibles, sans toutefois jouer le rôle de leur défenseur. Il est également important de ne pas franchir la frontière qui sépare la collaboration administrative avec DRHC et la tenue d'audiences équitables et impartiales.

Durant l'exercice 1998-1999, et jusqu'à la fin de 1999, le BCTR a été en mesure d'apporter plusieurs améliorations aux services qu'il fournit aux appelants, et on prévoit de nombreux autres changements. Le palier d'appel des tribunaux de révision serait beaucoup plus efficient et équitable si on fournissait régulièrement, le plus tôt possible, aux personnes qui soumettent une demande de prestations les raisons détaillées de la décision de refuser des prestations. Il faudrait en outre fournir à ces personnes tous les critères d'admissibilité liés à leur demande ainsi qu'une évaluation des informations recueillies sur lesquelles on s'est fondé pour prendre la décision.

En fait, la loi exige qu'on fournisse les raisons à l'étape du réexamen et que le Ministère fournisse au Bureau du Commissaire des tribunaux de révision une copie des documents pertinents et les raisons justifiant la décision précédente sur réception de l'avis d'appel.

Cependant, depuis la création du BCTR, on a donné toutes sortes de raisons pour justifier le refus de prestations, mais uniquement durant l'audience des tribunaux de révision et habituellement sous forme de présentation écrite. Le Ministère est d'accord pour envisager de fournir ce document avant l'audience du tribunal de révision (c'est-à-dire lorsqu'un appelant transmet pour la première fois l'avis d'appel). Cela répond en partie aux préoccupations liées à l'équité de la procédure présentée ci-dessus et améliorerait grandement la situation actuelle.

Même si le BCTR a obtenu un succès opérationnel considérable, il a dû faire face à quelques importantes difficultés en ce qui concerne l'infrastructure et les questions administratives, en partie à cause de la nécessité d'établir un processus approprié avec le Ministère afin de résoudre des problèmes liés au budget, au personnel, à la dotation en personnel, etc.

À l'avenir, le BCTR déploiera plus d'efforts pour mettre fin à des négociations concernant une série de protocoles d'ententes avec les directions générales de DRHC qui touchent les questions relevant du BCTR, notamment les Programmes de la sécurité du revenu, les Finances, les Systèmes et les Ressources humaines.

L'objectif consistera à régulariser les relations dans ces secteurs de façon à ce qu'elles soient conformes aux exigences d'impartialité, d'indépendance et d'efficacité du BCTR.

Notre objectif est entièrement adapté aux pratiques qu'exécutent d'autres organismes quasi-judiciaires, qui ont « codifié » leurs relations de travail avec leurs ministères respectifs.