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 2000-2002

Canada

Le générique masculin a été utilisé pour alléger le texte

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

Visitez notre site Web, à l'adresse :
www.ocrt-bctr.gc.ca
ou
www.tribunauxderevision.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 2002
L'honorable Jane Stewart, C.P., députée
Ministre du Développement des ressources humaines
Chambre des communes
Ottawa (Ontario)
K1A 0A1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le septième rapport annuel des tribunaux de révision du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Ce rapport concerne nos activités et dépenses de la période du 1er avril 2000 au 31mars 2002.

La diminution du nombre d'appels au cours de cette période nous a permis de prendre des mesures importantes qui visaient à améliorer de façon substantielle la qualité du processus d'appel des tribunaux de révision. Les mesures réformatrices adoptées au cours des deux derniers exercices financiers ont commencé à rehausser le niveau d'équité en faisant en sorte que les appelants soient beaucoup mieux préparés aux audiences et qu'ils aient accès aux ressources garantissant un équilibre plus équitable des avantages entre toutes les parties à un appel. Nous avons également lancé des initiatives en formation à l'intention des membres des tribunaux leur assurant une connaissance plus approfondie de la législation, des règles de preuve et des autres techniques de résolution des différends, et de mieux pouvoir évaluer la preuve médicale, d'être plus sensibles à la situation des appelants ainsi qu'à leur diversité culturelle.

À la lecture de ce rapport, vous pourrez constater que ces modifications sont en elles-mêmes des réalisations importantes. Toutefois, il nous reste beaucoup de chemin à parcourir, que ce soit au chapitre de l'administration ou de la politique, pour améliorer la qualité et l'équité du processus d'appel et la capacité du Régime de pensions du Canada de servir les plus vulnérables de notre société.

J'aimerais souligner l'excellent travail du Commissaire adjoint, Guy Arseneault, et de l'ancienne Commissaire adjointe, Margaret McGrath, ainsi que du personnel de l'Administration centrale à Ottawa et des membres des tribunaux de révision du pays. Le progrès notable qui ressort du présent rapport n'aurait pas été possible sans leur aide, leur soutien et leur professionnalisme.

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

Le Commissaire
G. Peter Smith

Table des matières

1. NOTRE MISSION, NOTRE RÔLE ET NOS OPÉRATIONS 1

Notre mission 1
Notre rôle 2
Rôle au sein du processus d'appel 2
En vertu du Régime de pensions du Canada 2
Procédure d'appel en vertu du Régime de pensions du Canada 2
En vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse 3
Processus d'appel en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse 3
Prestations traitées par les tribunaux de révision 3
Appels devant les tribunaux de révision par type de prestation 4
Qui sommes-nous? 5
Le Bureau du Commissaire 6
Membres des tribunaux de révision 6
Que faisons-nous ? 7
1. *Préparatifs en vue de l'audience* 8
2. *L'audience* 8
3. *Décision et diffusion* 10

Réalités et priorités 11

2. REHAUSSER LE NIVEAU DE L'ÉQUITÉ 15

Préparation des appelants en prévision de l'audience 15
Divulgation précoce de l'explication de DRHC concernant le cas en appel 16
Amélioration du counseling et des communications 17
Counseling individuel 19
Numéro 1-800 19
Appels téléphoniques reçus par le BCTR 2001-2002 20
Site Web du BCTR 20
Brochures et autre documentation 21
Constante évaluation de l'effort de communication 22
Équilibre des avantages au cours des audiences 22
Accès aux dossiers médicaux 22
Accès à l'aide juridique 23
Procédure des audiences et processus de plainte 24
Révision des lignes directrices procédurales des audiences 25
Processus de plainte 25
Plaintes relatives aux appels devant les tribunaux de révision 26
Bureau des plaintes relatives à la pension d'invalidité 26

3. ASSURER QUE LES TRIBUNAUX DE RÉVISION SOIENT INFORMÉS, SENSIBLES ET REPRÉSENTATIFS 29
Amélioration de la compréhension qu'ont les membres des conditions d'admissibilité et des règles de preuve 29
Initiation des nouveaux membres 30
Initiation aux appels en vertu du Régime de pensions du Canada 31
Initiation aux appels en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse 31
Ateliers avancés 31
Renforcer les capacités des membres en matière d'évaluation des preuves médicales 32
Accroître les sources d'information médicale à la disposition des membres 33
Approfondir la connaissance qu'ont les membres des troubles médicaux les plus fréquents chez les appelants 33
Surveiller l'évolution future en matière d'information et d'informatique médicale 34
Assurer la sensibilité et l'équité 34
Faire preuve de sensibilité à la diversité culturelle 35
Favoriser une meilleure appréciation des circonstances de l'appelant 36
Examen des questions d'éthique et d'équité 36
Composition des membres des tribunaux 36
Membres des tribunaux par province et par catégorie 37
Répartition hommes-femmes par catégorie des membres des tribunaux 38

4. CHARGE DE TRAVAIL ET RÈGLEMENT DES CAS 41
Variabilité de la charge de travail 41
Appels devant les tribunaux de révision, 1992-1993 à 2001- 2002 41
Appels reçus et audiences tenues par mois SV et RPC, 2000-2001 42
Appels reçus et audiences tenues par mois SV et RPC, 2001-2002 43
Solde de cas – RPC et SV, 1997-1998 à 2001-2002 44
Tendances des règlements de cas 45
Audiences des tribunaux de révision par type de décision – RPC et SV 1997-1998 à 2001-2002 46
Résultats des audiences (RPC Invalidité seulement), 1992-1993 à 2001-2002 47
Appels de décisions des tribunaux de révision concernant le RPC devant la Commission d'appel des pensions 1997-1998 à 2001-2002 48
Appels des appelants de décisions des tribunaux de révision devant la CAP au chapitre du RPC 1997-1998 à 2001- 2002 49
Appels par DRHC devant la CAP de décisions au chapitre du RPC par les tribunaux de révision, 1994-1995 à 2001-2002 50

5. LA VOIE À SUIVRE 53
Conditions d'admissibilité 53
Qualité et équité du processus d'appel 54
Le contexte des prestations d'invalidité du RPC 56
Coopération pour l'élaboration de la politique 57

GLOSSAIRE 61

ANNEXE A : LE BUREAU DU COMMISSAIRE DES TRIBUNAUX DE RÉVISION 63
Organisation 63
Services juridiques 64
Opérations 65
Perfectionnement professionnel et services d'information (PPSI) 66
Secrétariat chargé des membres et de leur nomination 66
Services de gestion 67

ANNEXE B : DÉPENSES 69
Exercice financier se terminant le 31 mars 2001 69
Exercice financier se terminant le 31 mars 2002 69

ANNEXE C : CODE DE CONDUITE DES MEMBRES DES TRIBUNAUX 70
Préambule 70
Engagement envers l'énoncé de mission 70
Code régissant les conflits d'intérêts 70
Lignes directrices sur l'éthique professionnelle 71

«Le BCTR a pour mission de 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 en appel de façon égale, équitable et en faisant preuve de compréhension, de respect et de dignité.»

1. NOTRE MISSION, NOTRE RÔLE ET NOS OPÉRATIONS

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision (BCTR) a pour principale fonction de tenir des audiences et de rendre des jugements à propos d'appels interjetés par des Canadiens de décisions de la « ministre » du Développement des ressources humaines concernant l'admissibilité à des prestations en vertu du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Loi sur la sécurité de la vieillesse (SV).

«Le BCTR a pour mission de 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 en appel de façon égale, équitable et en faisant preuve de compréhension, de respect et de dignité.»

Ce rapport reflète la façon dont le BCTR s'est acquitté de sa tâche au cours des exercices financiers 2000-2001 et 2001-2002 et met l'accent sur les initiatives visant à rehausser le niveau d'équité envers les appelants et à améliorer la qualité des tribunaux de révision. En guise d'introduction à ces sujets, la première section du présent rapport traite de notre mission, de notre rôle, de notre équipe, de ce que nous faisons et de nos priorités fondamentales au cours de cette période de rapport.

Notre mission

Le BCTR a pour mission de 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 en appel de façon égale, équitable et en faisant preuve de compréhension, de respect et de dignité.

Notre rôle

Le BCTR représente une étape importante du processus d'appel pour ceux qui cherchent à obtenir des prestations en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

Rôle au sein du processus d'appel

Le rôle qu'assume le BCTR au sein du processus d'appel varie en fonction de la législation.

En vertu du ***Régime de pensions du Canada***, il y a trois paliers d'appel après que Développement des ressources humaines Canada (DRHC) ait rendu sa décision concernant une prestation.

Figure 1
Procédure d'appel en vertu du ***Régime de pensions du Canada***

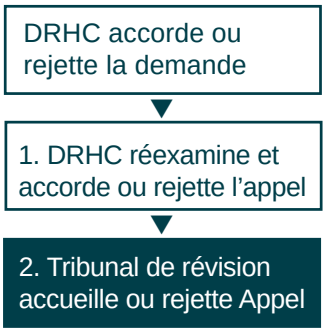
Dans les 90 jours suivant la réception d'une décision concernant sa demande, une personne peut réclamer un réexamen de la décision de DRHC en vertu de l'article 81 ou du paragraphe 84(2) du *Régime de pensions du Canada*.

Comme l'indique la Figure 1, le deuxième niveau d'appel est celui du tribunal de révision. Si la personne est en désaccord avec les résultats du réexamen par DRHC, elle peut interjeter appel devant le Commissaire des tribunaux de révision, en vertu de l'article 82 du *Régime de pensions du Canada* dans les 90 jours qui suivent la décision du réexamen. Le BCTR convoque alors un tribunal de révision.

Le troisième niveau d'appel est celui de la Commission d'appel des pensions (CAP) constituée d'un groupe de juges de la Cour fédérale ou d'une cour provinciale. La décision du CAP est finale, bien que pouvant faire l'objet d'un contrôle judiciaire par la Cour d'appel fédérale.

En vertu de la ***Loi sur la sécurité de la vieillesse***, il n'y a que deux paliers d'appel après le dépôt de la demande initiale auprès de DRHC.

Figure 2
Processus d'appel en vertu de la ***Loi sur la sécurité de la vieillesse***



Comme l'indique la Figure 2, le premier niveau d'appel est celui du réexamen par DRHC, en vertu de l'alinéa 27.1(2) de la Loi, de sa décision initiale sur la demande. La personne doit réclamer le réexamen dans les 90 jours qui suivent la réception d'une lettre l'informant de cette décision initiale.

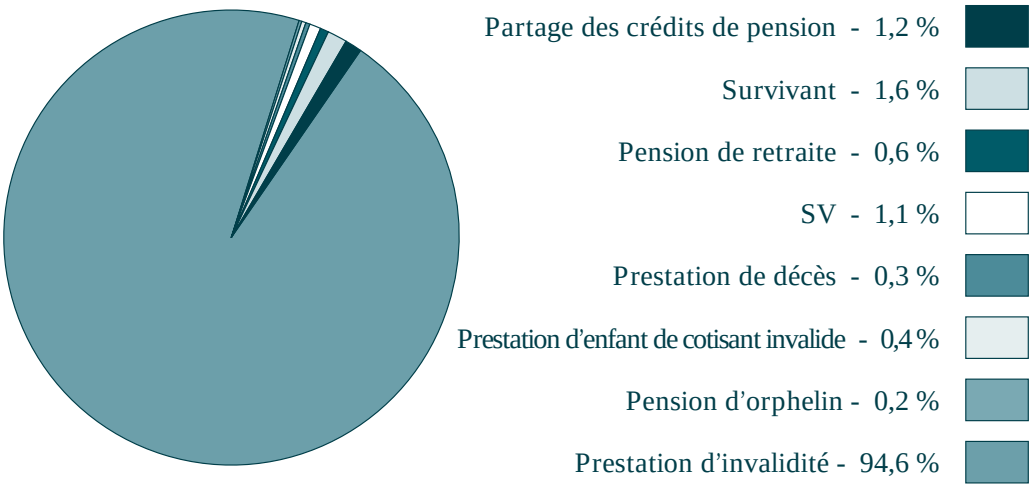
Le second et dernier niveau d'appel est celui du tribunal de révision. Si la personne ne convient pas de la décision résultant du réexamen par DRHC, elle peut interjeter appel devant le BCTR en vertu de l'article 28 de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* dans les 90 jours suivant la réception de la décision. Lorsqu'il est question de prestations de la Sécurité de la vieillesse, la décision du tribunal de révision est finale et exécutoire, bien que les parties puissent demander un contrôle judiciaire auprès de la Cour fédérale du Canada.

Prestations traitées par les tribunaux de révision

Nos appels portent entre autres sur l'admissibilité aux prestations en vertu du *Régime de pensions du Canada* (RPC) et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*

(SV) ainsi qu'en vertu d'accords avec d'autres pays et de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Comme l'illustre la Figure 3, quelque 95 p. cent des appels portent sur des prestations d'invalidité en vertu du RPC.

Figure 3
Appels devant les tribunaux de révision par type de prestation



Comme l'indique la Figure 3, les appels en vertu du RPC peuvent porter sur l'admissibilité aux :

- Prestations d'invalidité;
- Prestations d'enfant de cotisant invalide;
- Pensions de retraite et de partage de la pension;
- Prestations de décès, d'époux/conjoint de fait survivant et d'orphelin; et
- Partages des crédits de pension.

En vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, un appel devant le tribunal de révision peut porter sur une décision concernant :

- La pension de la Sécurité de la vieillesse,
- Le Supplément de revenu garanti,
- L'Allocation, et
- L'Allocation aux survivants.

Les tribunaux de révision peuvent également être appelés à examiner des accords de sécurité sociale entre le Canada et d'autres pays, si cela peut permettre à une personne de se prévaloir de prestations en vertu du RPC et de la SV. Un appel peut également porter sur une réclamation à examiner à la lumière de la *Charte canadienne des droits et libertés.*

Qui sommes-nous?

Compte tenu de l'obligation qu'il a de tenir des audiences et de rendre des jugements à propos d'appels de décisions de Développement des ressources humaines Canada, le BCTR doit être indépendant du ministère. Étant donné que DRHC est partie prenante aux appels et que l'un de ses représentants est toujours présent à l'audience, et vu que les jugements rendus par les tribunaux de révision peuvent revêtir d'une importance capitale pour les appelants, l'autonomie du BCTR à l'endroit de DRHC constitue l'un des piliers de l'impartialité.

«Étant donné que DRHC est partie prenante aux appels et que l'un de ses représentants est toujours présent à l'audience, et vu que les jugements rendus par les tribunaux de révision peuvent revêtir d'une importance capitale pour les appelants, l'autonomie du BCTR à l'endroit de DRHC constitue l'un des piliers de l'impartialité.»

Le fait que ce soit le gouverneur en conseil[1] qui nomme les hauts responsables du BCTR ainsi que les membres des tribunaux de révision représente l'un des aspects assurant cette autonomie. D'autres mesures visant à la codifier, et à bien nantir le Bureau à cette fin, sont en discussion avec Développement des ressources humaines Canada.

Les deux éléments qui forment le BCTR sont le Bureau du Commissaire et les membres mêmes des tribunaux de révision.

---

1. Le gouverneur en conseil est nommé par le gouverneur général sur les conseils du cabinet.

Le Bureau du Commissaire

Les premiers dirigeants du BCTR, le Commissaire et le Commissaire adjoint, sont nommés par le gouverneur en conseil pour des périodes déterminées. Ni l'un ni l'autre, ni le Bureau, ne tiennent des audiences ou ne décident du résultat des appels. Le Commissaire veille à l'orientation générale du tribunal de révision, alors que le Commissaire adjoint se préoccupe du roulement quotidien. Les deux collaborent étroitement.

Le BCTR est un organisme quasi-judiciaire qui doit voir à ce que les membres des tribunaux tiennent des audiences dans toutes les régions du pays. Le BCTR est également chargé de fournir des conseils juridiques, un soutien technique, une formation et tout autre type d'aide aux membres des tribunaux. Les ressources financières exigées pour l'accomplissement de ces tâches, durant la période de rapport, figurent en Annexe B.

Pour s'acquitter de leurs tâches, le Commissaire et le Commissaire adjoint sont secondés par une équipe de fonctionnaires répartis en cinq divisions au sein du BCTR – les Services juridiques, les Opérations, le Perfectionnement professionnel et services d'information, les Services de gestion et, enfin, le Secrétariat chargé des membres et de leur nomination – dont la description figure en Annexe A.

Bien que le BCTR exerce en majeure partie ses activités indépendamment de DRHC, le ministère lui fournit toutefois un soutien administratif et technique concernant l'informatique, le personnel et les services financiers. En novembre 2001, le sous-ministre de DRHC a accepté de déléguer temporairement des pouvoirs de DRHC au Directeur des Services de gestion du BCTR.

Membres des tribunaux de révision

Seul un tribunal de révision peut entendre les appels et en déterminer le résultat. Les tribunaux n'agissent ni au nom de « la ministre » ou de l'appelant, ni au nom de toute autre partie à un appel. En outre, les membres des tribunaux ne peuvent pas appartenir au ministère ou à la fonction publique.

Un tribunal de révision est formé de trois personnes choisies par le Commissaire à partir d'un groupe comptant au plus 400 membres nommés par le gouverneur en conseil. Le 31 mars 2002, on disposait de 277

membres pour les audiences, par rapport à 268 l'année précédente.

On compte trois catégories de membres :

- Catégorie juridique (avocats, membres de leur barreau provincial),
- Catégorie médicale (les membres doivent être des professionnels qualifiés de la santé), et
- Catégorie générale (habituellement des membres actifs au sein de la collectivité et en mesure de faire valoir le point de vue communautaire).

La majorité des tribunaux de révision est constituée d'un membre de chaque catégorie. La loi exige que toutes les audiences soient présidées par un avocat appartenant au barreau d'une province. Dans le cas d'appels relatifs à la pension d'invalidité au sens du *Régime de pensions du Canada*, l'un des membres doit être qualifié à titre de professionnel de la santé. La pratique veut que le Commissaire ne désigne deux avocats que lorsqu'il s'agit d'appels en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés.*

Il est important de noter que le statut de membre du tribunal ne constitue pas un emploi à temps plein. Il s'agirait, au mieux, d'un emploi à temps partiel puisque les membres ont participé en moyenne à 50 audiences, environ 16 ou 20 jours en 2001-2002 et n'ont reçu qu'une modeste *indemnité journalière* en plus du remboursement de leurs frais de déplacement.

Que faisons-nous?

Le processus de tenue d'audience et de jugement concernant des appels en vertu du RPC et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* peut être divisé en :

- Préparatifs en vue de l'audience,
- L'audience même, et
- La phase du jugement et de la diffusion.

«Un appel commence par une lettre adressée au Commissaire rédigée par une personne (l'appelant) à qui l'on a refusé des prestations aux termes 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 – c'est-à-dire suite à un « réexamen » par Développement des ressources humaines Canada.»

1. Préparatifs en vue de l'audience

Un appel commence par une lettre adressée au Commissaire par une personne (l'appelant) à qui l'on a refusé des prestations aux termes 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* – c'est-à-dire suite à un « réexamen » par Développement des ressources humaines Canada.

Une fois que l'appel est reconnu, le Bureau du Commissaire nomme un tribunal, constitué normalement dans la région où habite l'appelant. En outre, le BCTR organise le calendrier et prépare la tenue d'une audience à l'emplacement qui convient le mieux à l'appelant.

Parallèlement, le Bureau du Commissaire communique avec l'appelant pour s'assurer qu'il a bien compris le processus.

Également, le BCTR demande aux fonctionnaires ministériels compétents un exemplaire des documents étayant la décision initiale. Le Bureau du Commissaire demande à l'appelant, au ministère et à toute autre partie à l'appel de lui fournir des copies de tout autre matériel supplémentaire qu'ils jugeraient pertinent à l'audience. Tous ces documents constituent « le dossier d'audience » qui sera envoyé d'avance à toutes les parties, ainsi qu'aux membres du tribunal.

2. L'audience

Généralement, les parties à un appel sont :

- La personne à qui l'on a refusé des prestations (l'appelant),
- Un représentant ministériel officiel du RPC invalidité, et
- Toute personne qui est directement concernée par le résultat de l'appel, soit l'époux ou le conjoint de fait, un enfant ou un autre parent (qu'on appelle « une partie jointe »).

Dans la majorité des régions du pays, lorsque l'appelant se présente devant le tribunal de révision, c'est la première fois qu'il rencontre ceux qui décideront si les prestations seront versées ou non. Généralement, les audiences ont lieu dans la collectivité où habite l'appelant. Le BCTR rembourse les frais de déplacement et de subsistance raisonnables de l'appelant et des parties jointes qui doivent sortir de leur collectivité pour assister à une audience.

«Dans la majorité des régions du pays, lorsque l'appelant se présente devant le tribunal de révision, c'est la première fois qu'il rencontre ceux qui décideront si les prestations seront versées ou non.»

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. Toutefois, 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 initiale a été prise. En d'autres termes, l'audience constitue une procédure tout à fait nouvelle, et chaque appel est jugé comme s'il était entendu pour la première fois.

Les pouvoirs des tribunaux de révision comprennent ceux de déterminer toute question de droit ou de fait, notamment :

- Le paiement ou non de prestations;
- Les montants desdites prestations;
- Si une personne a droit au partage des gains ouvrant droit à la pension et le montant de ce partage; et
- Si une personne est admissible à la cession de prestations de retraite et le montant de cette cession.

Les lois exigent que les audiences soient tenues de façon aussi officieuse que les circonstances le permettent. 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 et, en général, la procédure est assez souple pour être adaptée aux besoins des parties à chaque appel, surtout ceux de l'appelant.

Néanmoins, une audience constitue une procédure judiciaire relativement structurée. Chacune des parties a le droit d'être représentée par un avocat ou un autre représentant. Habituellement, l'appelant présente les preuves étayant la réclamation à la suite de quoi les membres du tribunal posent leurs questions. Le représentant officiel de DRHC peut également présenter des preuves et être questionné.

Si le BCTR est prévenu, il peut, si les délais le permettent, fournir des services de traduction à l'audience. Les audiences ne sont pas ouvertes au public en vue de protéger la vie privée des parties, particulièrement celle de l'appelant.

3. Décision et diffusion

Après l'audience, les membres des tribunaux de révision examinent et débattent toutes les preuves fournies, par le biais de documents ou en personne. Ils rédigent ensuite les raisons détaillées de leur décision. Une fois cette étape complétée, ils transmettent au Bureau du Commissaire la décision et ses raisons, leurs copies des dossiers de l'audience, leurs notes et tout autre document se rapportant au cas.

Il incombe au Bureau du Commissaire d'informer par écrit toutes les parties à un appel et leurs représentants de la décision du tribunal de révision et de ses raisons. Par ailleurs, le BCTR met à jour le dossier officiel du cas grâce aux informations fournies durant l'audience.

Réalités et priorités

Le tribunal de révision est un processus communautaire d'appel qui présente d'importantes différences avec celui présidé par un juge ou des fonctionnaires. Cette approche convient bien, étant donné qu'un tribunal de révision n'est ni une cour de justice ni un tribunal administratif spécialisé statuant sur des questions d'une haute technicité comme la sécurité des transports ou la concurrence au sein de l'industrie des télécommunications. Les tribunaux de révision doivent plutôt décider de l'admissibilité aux prestations d'invalidité, aux prestations du RPC et à la pension de vieillesse de ceux qui sont les plus vulnérables de la société canadienne. Il n'est que normal que les décideurs dans pareilles situations viennent de la collectivité.

«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. Toutefois, 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 initiale a été prise.»

Cette réalité a donné forme aux priorités qui ont mené le BCTR au cours des deux derniers exercices financiers et qui ont été au cœur de ses activités dès sa mise sur pied en 1991.

La grande priorité résulte simplement du fait que les appelants sont souvent malades, âgés et financièrement dans le besoin – bref, ils ne sont pas en état de contester le refus de prestation dont ils font l'objet. Cette réalité signifie qu'il faut constamment s'assurer d'établir un équilibre des avantages dans les procédures des tribunaux de révision et surtout de s'assurer que les appelants sont aussi bien préparés que puisse se faire pour présenter leur cas. Ainsi, depuis sa création, le BCTR a eu pour grande priorité de :

1. Rehausser le niveau de l'équité procédurale des tribunaux de révision, particulièrement en instaurant des conditions qui permettront aux appelants de présenter le mieux possible leur cas au cours de l'audience.

La Section deux du présent rapport décrit les initiatives adoptées pour satisfaire à cette priorité au cours des deux derniers exercices financiers.

Lorsqu'il s'agit d'un processus d'appel communautaire, il est également important de s'assurer que les arbitres soient représentatifs de la collectivité, sensibles à la situation de l'appelant et à la diversité culturelle canadienne. Ils doivent également bien connaître les questions juridiques, les règles de preuve et les troubles médicaux qui constituent l'essentiel des appels. Ainsi, la deuxième priorité du BCTR a été et continue de :

2. S'assurer que les membres des tribunaux à travers le pays sont autant que possible bien renseignés sur les questions juridiques, les règles de preuve ainsi que sur les problèmes médicaux pertinents et qu'ils fassent preuve de sensibilité à l'endroit de la diversité culturelle et de la situation des appelants et ce, à titre de représentant de la collectivité.

La Section trois du présent rapport porte sur les initiatives adoptées pour satisfaire à cette priorité au cours des deux derniers exercices financiers.

La Section quatre présente les statistiques relatives à notre charge de travail ainsi qu'aux décisions sur les appels et montre comment ces derniers ont affecté – et ont été à leur tour affectés– par les efforts permanents en vue d'améliorer la qualité du processus de règlement des demandes.

La Section cinq montre comment les réalisations des derniers exercices financiers ont posé les fondements qui serviront à examiner les prochains défis et possibilités qui attendent la procédure d'appel en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse.*

«Les contraintes budgétaires touchant la Direction générale des services de sécurité du revenu à Développement des ressources humaines Canada (DRHC) depuis le milieu des années 1990 jusqu'à la fin de cette décennie ont entraîné une contraction des ressources disponibles pour traiter les cas des demandeurs de prestations d'invalidité du RPC en personne ou même de manière quelque peu personnelle au téléphone.»

2. REHAUSSER LE NIVEAU DE L'ÉQUITÉ

Dans les cas d'appels relatifs aux prestations d'invalidité, qui constituent quelque 95 p. cent de l'ensemble des appels, le fait est que de nombreux appelants sont malades et souffrent de stress psychologique à cause de leur état et des pressions pécuniaires. Laissés à eux-mêmes, la majorité des appelants – comme d'ailleurs la majorité des gens – ne pourraient jamais connaître expertement les facteurs qui affectent leur admissibilité aux prestations en vertu du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur la sécurité de la vieillesse ou la manière dont il faut se conduire au cours d'une audience du tribunal de révision. Ces circonstances sont loin d'uniformiser les règles du jeu.

Pour ce motif, le BCTR a eu pour priorité majeure, surtout au cours des deux derniers exercices financiers, de rehausser le niveau de l'équité en :

- Préparant mieux les appelants en prévision de l'audience,
- Examinant la meilleure façon d'assurer aux appelants l'accès aux ressources dont ils ont besoin pour prouver leur cas, et
- Mettant à jour les lignes directrices procédurales relatives aux audiences et aux réponses aux plaintes.

Préparation des appelants en prévision de l'audience

Les contraintes budgétaires touchant la Direction générale des services de sécurité du revenu à Développement des ressources humaines Canada (DRHC) depuis le milieu des années 1990 jusqu'à la fin de cette décennie ont entraîné une contraction des ressources disponibles pour traiter les cas des demandeurs de prestations d'invalidité du RPC en personne ou même de manière quelque peu personnelle au téléphone. Il en a directement résulté que de nombreux appelants n'ont appris qu'au tribunal de révision les motifs mêmes pour lesquels le ministère leur avait refusé les prestations. Ils étaient également nombreux à avoir compris, uniquement à travers les questions des membres du tribunal à l'audience, le type de renseignements qu'ils auraient dû fournir pour prouver leur admissibilité à une prestation.

Pour préserver l'équité, le ministère et le BCTR ont tous deux pris des

mesures importantes au cours des quelques exercices financiers précédents pour assurer une meilleure préparation des appelants en prévision de l'audience du tribunal de révision. DRHC et le Bureau du Commissaire ont collaboré à la mise à l'essai et la mise en œuvre de la divulgation précoce des motifs détaillés du refus de la prestation. Au cours des deux derniers exercices financiers, le BCTR a sensiblement amélioré ses communications avant l'audience avec les appelants et il a également offert à la majorité des appelants des services de counseling, pour s'assurer qu'ils sont mieux préparés en prévision de leur audience.

Divulgation précoce de l'explication de DRHC concernant le cas en appel

Au cours de l'exercice financier 2001-2002, Développement des ressources humaines Canada a commencé à fournir au BCTR, pour transmission aux appelants, des explications détaillées sur les motifs du refus par le ministère d'accorder les prestations après réexamen de la demande.

Jusqu'à récemment, les appelants ne recevaient qu'une courte lettre, plutôt générale, de DRHC les avisant que le ministère avait rejeté leur demande de prestation. Une explication plus détaillée n'était généralement fournie que lors de l'audience du tribunal de révision. Dans la majorité des cas, c'étaient les arguments sur lesquels se fondait l'explication que devaient contrer les appelants pour réussir leur appel.

Du fait que cette situation désavantageait l'appelant, DRHC a décidé de collaborer avec le BCTR sur un projet pilote visant à déterminer le meilleur moment pour divulguer aux appelants les explications détaillées du refus de prestations. Le projet a démarré en octobre 2000 en Colombie-Britannique et a porté sur 342 cas réels. Il visait différents délais de communication précoce de cette information – deux à trois semaines, quatre à six semaines ou trois à quatre mois avant la tenue de l'audience. On a demandé l'avis des membres des tribunaux de révision, des appelants et de leurs représentants participant au projet pilote.

«L'essai a pris fin en mars 2001 et la réaction a été majoritairement positive. Le projet pilote a montré que le délai préféré de divulgation de l'information était de quatre à six semaines avant l'audition de l'appelant par le tribunal de révision. On a tendance à égarer ou oublier l'information fournie plus tôt, celle fournie plus tard laissait suffisamment de temps à l'appelant et à ses représentants pour se préparer en prévision de l'audience.»

L'essai a pris fin en mars 2001 et la réaction a été majoritairement positive. Le projet pilote a montré que le délai préféré de divulgation de l'information était de quatre à six semaines avant l'audition de l'appelant par le tribunal de révision. On a tendance à égarer ou oublier l'information fournie plus tôt; celle fournie plus tard laissait suffisamment de temps à l'appelant et à ses représentants pour se préparer en prévision de l'audience.

À la fin du mois de mars 2002, le ministère a mis en oeuvre à l'échelle du pays une politique d'envoi, six à huit semaines avant l'appel, des renseignements relatifs aux cas au BCTR qui les transmettait aux appelants. À cette date, le BCTR avait déjà reçu cette information à transmettre aux appelants dans 2 444 cas.

Le BCTR continue d'insister auprès du ministère pour que ce dernier fournisse des lettres de refus de prestations plus détaillées lorsqu'il avise les demandeurs de sa décision relativement à leur demande et au réexamen ultérieur. Pareille pratique rehausserait l'équité à ces étapes aussi, ajoutant ainsi au progrès réalisé suite à la communication précoce de l'explication de la décision de DRHC en appel.

Amélioration du counseling et des communications

Au cours des deux derniers exercices financiers, le Bureau du Commissaire a poursuivi l'amélioration des services de counseling et de communications qu'il offre aux appelants. Ainsi, les appelants ont bénéficié :

- De services de counseling plus étoffés et de meilleure qualité,
- D'un numéro 1-800 pour communiquer avec ceux qui peuvent répondre aux questions,
- D'un nouveau site Web qui présente une vaste gamme de renseignements et de contacts,
- De brochures et d'autres documents améliorés, et
- D'une constante évaluation de cet effort de communication.

L'accent sur les communications et sur le counseling résulte de ce qu'on reconnaisse que de nombreux appelants, particulièrement dans les cas d'invalidité, non seulement comprennent mal le processus du tribunal de révision et les conditions d'admissibilité aux prestations, mais vivent en outre un stress psychologique du fait de la maladie et de difficultés financières.

Counseling individuel :

À la fin de 2001-2002, la majorité des appelants recevait, au moins un mois avant l'audience, du counseling personnel au téléphone à propos de la législation pertinente et de la réglementation, des exigences de l'admissibilité aux prestations et ce à quoi ils doivent s'attendre à l'audience. En novembre et décembre 2001, les conseillers, qui sont des agents des services aux clients du BCTR, ont suivi des cours de formation à la gestion de crises pour acquérir les aptitudes nécessaires au traitement par téléphone de personnes stressées.

«À la fin de 2001-2002, la majorité des appelants recevait, au moins un mois avant l'audience, du counseling personnel au téléphone à propos de la législation pertinente et de la réglementation, des exigences de l'admissibilité aux prestations et ce à quoi ils doivent s'attendre à l'audience.»

Il faut noter qu'environ huit p. cent des appelants ne peuvent être joints par téléphone, et qu'un petit nombre n'est pas réceptif à cause de difficultés psychologiques et financières, de pessimisme à l'endroit de leur audience ou parce qu'ils ne possèdent pas les capacités linguistiques ou d'alphabétisme nécessaires.

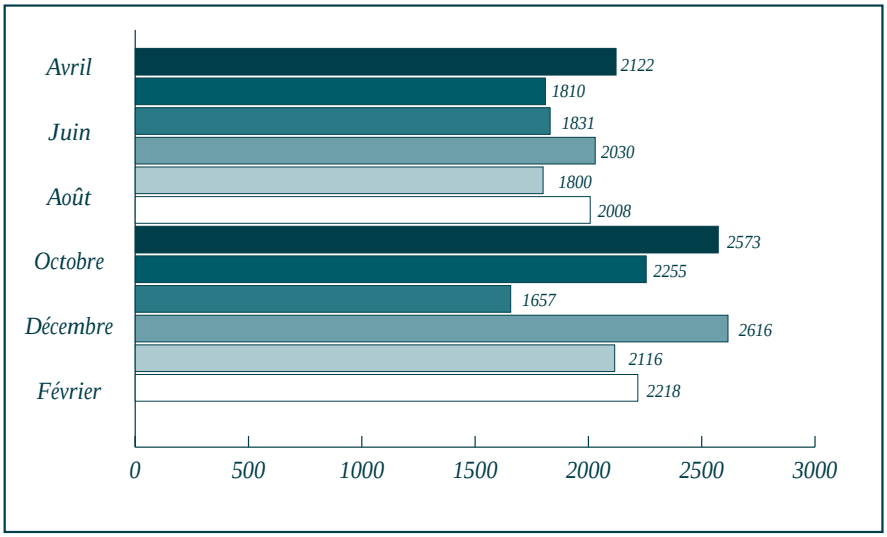
Au cours du prochain exercice financier, le BCTR entend élargir ses services de counseling et « personnaliser » encore plus son approche de manière à tenir compte des besoins individuels des appelants.

Numéro 1-800 :

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision dispose d'un numéro d'appels sans frais (1 800 363-0076) grâce auquel les appelants peuvent communiquer avec le personnel du BCTR, les agents des services aux clients du BCTR ou poser des questions à propos du processus des tribunaux de révision. Le personnel du numéro 1-800 a également reçu une formation en gestion de crises aux mois de novembre et décembre 2001.

Comme l'indique la Figure 4, le BCTR reçoit plus de 2 000 appels par mois à ce numéro 1-800.

Figure 4
Appels téléphoniques reçus par le BCTR 2001-2002



De ces appels, 47 p. cent concernaient les agents des services aux clients et portaient sur des demandes de renseignements à propos des appels et du processus des audiences, alors que 9 p. cent des appelants voulaient s'informer de jugements du tribunal de révision les concernant. 8 p. cent seulement des appels portaient sur des renseignements généraux.

Site Web du BCTR :

Il y a déjà quelques années que le BCTR dispose de son propre site Web à www.ocrt-bctr.gc.ca et à www.bctr-ocrt.gc.ca.
En 2002-2003, le Bureau adoptera des adresses plus conviviales : www.tribunauxderevision.gc.ca et www.reviewtribunals.gc.ca .
Les deux séries d'adresses demeureront en vigueur pendant un moment encore.

Le site Web a été conçu pour aider, dans la mesure du possible, les appelants et leurs représentants. On peut trouver sur le site une vaste gamme de renseignements sur les appels, les tribunaux de révision, les lois et règlements pertinents, la manière d'interjeter appel et beaucoup d'autres choses. Le site offre également un accès à un grand choix de publications et de liens connexes au site ainsi qu'à des versions

publications et de liens connexes au site ainsi qu'à des versions électroniques des formulaires les plus demandés. On peut tout télécharger à partir du site – depuis les Avis d'appels jusqu'aux Demandes d'indemnité de déplacement des appelants.

Conformément à la stratégie Gouvernement en direct, le BCTR examine la question de savoir quels services se prêtent le mieux au format électronique en vue de les offrir aux appelants et à leurs représentants par le biais du site, par messageries et par téléphone. Toutefois, on continuerait d'avoir recours aux services de messageries et au téléphone pour rejoindre les appelants qui ne sont pas branchés à Internet.

Brochures et autre documentation :

La documentation écrite envoyée aux appelants par messageries comprend des lettres, des brochures et les documents officiels relatifs à leur cas.

Invariablement, le BCTR envoie des lettres à tous les appelants, accusant réception de leur demande d'appel, expliquant en gros le processus d'appel et les avisant de la date de leur audience et de son emplacement. Les lettres indiquent aussi le numéro 1-800 et le nom de l'agent des services aux clients en charge de leur dossier.

«Prises ensemble, ces initiatives forment une stratégie intégrée de counseling et de communications et, à ce titre, font l'objet d'une évaluation constante en vue de fournir les bases d'une amélioration permanente.»

En août 2000, le BCTR a publié une brochure facile à utiliser destinée à accompagner la lettre du Commissaire accueillant la demande d'appel de l'appelant. La brochure décrit dans un langage facile à comprendre ce qu'est le BCTR et ce qu'il fait.

Dès l'accueil de l'appel, le BCTR demande officiellement au ministère tous les documents étayant la décision concernant le cas d'un appelant et le réexamen de la demande. Il revient au personnel du BCTR d'organiser chronologiquement cette documentation de base relative à l'appel et d'en faire parvenir des copies par messageries aux membres du tribunal de révision ainsi qu'à toutes les parties à l'appel, y compris à l'appelant. Au cours de l'exercice financier 2001-2002, le Bureau du Commissaire a entamé des discussions avec DRHC en vue d'améliorer et de rendre plus

Constante évaluation de l'effort de communication :

Prises ensemble, ces initiatives forment une stratégie intégrée de counseling et de communications et, à ce titre, font l'objet d'une évaluation constante en vue de fournir les bases d'une amélioration permanente.

À l'été et à l'automne 2001, le BCTR a demandé à plus de 600 représentants d'appelants d'exprimer leur avis sur l'efficacité du site Web et de la brochure. L'analyse des réponses a entraîné l'élaboration de 15 recommandations importantes, dont un bon nombre seront suivies au cours de l'exercice financier 2002 - 2003.

Le BCTR a également entrepris au cours de l'exercice financier 2001-2002 les deux premières phases de l'examen de la correspondance avec les appelants, en révisant le contenu de manière à ce qu'il leur soit plus utile. La troisième et dernière phase de l'examen sera entreprise en 2002-2003.

Équilibre des avantages au cours des audiences

Au cours de la présente période de rapport, le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision a lancé deux initiatives pour établir un équilibre encore meilleur des avantages entre les appelants et le ministère au cours du processus de tribunal de révision. Ces mesures prennent directement compte des difficultés qu'ont de nombreux appelants à avoir accès à :

- Leurs dossiers médicaux, et
- L'aide juridique qui leur assure une représentation efficace lors des audiences.

Accès aux dossiers médicaux

À partir du 1er janvier 2001, le BCTR a révisé et étendu sa politique d'aide aux appelants qui souhaitent avoir accès à leurs dossiers médicaux.

Ce changement est motivé par le fait que les dossiers médicaux de l'appelant peuvent constituer une preuve majeure de l'appel, particulièrement dans les 95 p. cent de cas de prestations d'invalidité en vertu du *Régime de pensions du Canada*. Bien que la Cour suprême ait confirmé le droit reconnu par la loi des patients à avoir accès à leurs dossiers médicaux, l'exercice de ce droit peut être difficile dans le cas de certains appelants.

Dans certains cas, il peut être simplement difficile de trouver d'anciens dossiers médicaux. Toutefois, le principal obstacle est celui de l'importance des frais facturés par plusieurs hôpitaux et médecins pour rechercher et photocopier des dossiers médicaux. Ces frais peuvent atteindre des centaines de dollars. DRHC prendra en charge le coût de la recherche de tels dossiers au cours des phases de demande et de réexamen d'un cas, mais il y a de nombreux exemples de cas où les dossiers nécessaires ne sont pas identifiés à ce moment. Dans pareil cas, les frais de recherche et de photocopies peuvent empêcher les appelants invalides de présenter au tribunal de révision, en guise de preuve, des documents médicaux, étant donné qu'ils sont déjà en mauvaise posture financière parce qu'ils ne travaillent plus.

«En vertu de la nouvelle politique, le Bureau du Commissaire remboursera aux appelants les frais facturés par un médecin, des cliniques, des hôpitaux et autres établissements de santé pour la recherche et la photocopie des dossiers médicaux existants de l'appelant.»

En vertu de la nouvelle politique, le Bureau du Commissaire remboursera aux appelants les frais facturés par des médecins, des cliniques, des hôpitaux et autres établissements de santé pour la recherche et la photocopie des dossiers médicaux *existants* de l'appelant. En mars 2002, le BCTR a aidé les appelants, durant le counseling, à identifier lesdits dossiers et s'est assuré qu'ils connaissaient l'existence de cette politique.

Le BCTR a également exprimé des inquiétudes à propos de l'impact de ces frais sur les discussions avec des instances dirigeantes médicales, des associations médicales et des hôpitaux aux niveaux provincial, territorial et national.

Accès à l'aide juridique

Au cours de l'exercice financier 2001-2002, le BCTR a entamé un débat sur l'accès des appelants à la section d'aide juridique de Justice Canada, qui s'est livrée à l'évaluation des besoins restés sans réponse à ce chapitre. Actuellement, près du tiers des appelants choisissent de nommer des représentants pour les audiences. Ceux-ci peuvent être des avocats (payés parfois par l'aide juridique), des agents parajuridiques, des défenseurs syndicaux du droit aux prestations de retraite ou d'autres types de consultants autonomes.

«le BCTR a entrepris une étude visant à savoir si les appelants devant les tribunaux de révision étaient admissibles aux aides juridiques provinciales et territoriales. Les résultats sont plutôt inquiétants. Les appelants ne sont pas admissibles à l'aide juridique dans cinq régions. Même dans la majorité des régions où ils pourraient l'être, les exigences pour l'admissibilité varient sensiblement. Il existe également de très grandes différences en matière de fonds disponibles pour l'aide juridique provinciale et territoriale.»

Cependant, selon les rapports des tribunaux de révision des dernières années, bien plus d'appelants pourraient tirer profit d'une représentation juridique qu'il n'y en a qui le font actuellement. La raison en est qu'ils ne peuvent pas se permettre d'engager un avocat ou un autre représentant.

Ces remarques ne sont pas surprenantes puisque de nombreux appelants, en particulier ceux qui cherchent à obtenir des prestations d'invalidité, sont malades et sont souvent sujets au stress à cause de leur mauvaise situation financière, conséquence de leur arrêt de travail involontaire.

En réponse à ces rapports, le BCTR a entrepris une étude visant à savoir si les appelants devant les tribunaux de révision étaient admissibles aux aides juridiques provinciales et territoriales. Les résultats sont plutôt inquiétants. Les appelants ne sont pas admissibles à l'aide juridique dans cinq régions. Même dans la majorité des régions où ils pourraient l'être, les exigences pour l'admissibilité varient sensiblement. Il existe également de très grandes différences en matière de fonds disponibles pour l'aide juridique provinciale et territoriale.

Procédure des audiences et processus de plainte

Au chapitre de la procédure, les tribunaux de révision doivent exercer leur pouvoir de façon équitable. Il existe actuellement quelques lignes directrices assurant son équité. En ce qui concerne ce qu'elles ne disent pas, les tribunaux de révision doivent s'appuyer sur les principes généraux de l'équité en matière de procédure – le droit de savoir ce dont on est accusé et celui de répondre, le droit à un décideur impartial et le droit d'obtenir que ce soit la ou les personnes qui ont entendu le cas qui en décident. Le processus de plainte constitue également une autre garantie d'équité et de réceptivité.

Au cours de la période du présent rapport, le BCTR a entrepris plusieurs initiatives visant :

- La révision des lignes directrices procédurales des audiences, et
- L'ajout d'une nouvelle dimension au processus de plainte.

Révision des lignes directrices procédurales des audiences

Au cours de la période du présent rapport, le BCTR a entamé le processus de révision des lignes directrices procédurales utilisées lors des audiences des tribunaux de révision.

Actuellement, les appelants, leurs représentants et les membres des tribunaux de révision peuvent trouver des instructions générales sur la procédure dans les *Règles de procédure des tribunaux de révision*. Ces règles, établies en vertu du *Régime de pensions du Canada* en 1991 au moment où le système actuel d'appels, notamment le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision, était mis sur pied. Elles sont très générales. Pour offrir une orientation plus détaillée, le BCTR a élaboré ses propres *Lignes directrices procédurales* en 1993.

«Depuis l'élaboration, il y a neuf ans, des Lignes directrices procédurales, le Bureau du Commissaire ainsi que les membres des tribunaux ont acquis une somme d'expérience directe sur ce qui convient et sur ce qui est équitable relativement aux audiences en vertu du présent système communautaire d'appels.»

Depuis l'élaboration, il y a neuf ans, des *Lignes directrices procédurales*, le Bureau du Commissaire ainsi que les membres des tribunaux ont acquis une somme d'expérience directe sur ce qui convient et sur ce qui est équitable relativement aux audiences en vertu du présent système communautaire d'appels.

En 2001-2002, à la lumière de cette expérience, le BCTR a élaboré une nouvelle ébauche des *Lignes directrices procédurales*. En 2002-2003, le Bureau du Commissaire prévoit d'entreprendre une consultation sincère auprès des membres et des représentants de toutes les parties à un appel pour recueillir leurs commentaires sur l'ébauche de lignes directrices.

Processus de plainte

Des processus adéquats de plainte assurent non seulement la rectification de préjudices et de failles en matière d'équité, mais également une rétroaction clé sur des questions plus larges de politique. Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le BCTR a adopté les deux types de processus de plainte.

Plaintes relatives aux appels devant les tribunaux de révision :

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision dispose d'un processus officiel de plainte pour recevoir et examiner les questions soulevées par les appelants et d'autres.

Toutes les plaintes officielles, sans exception, reçues par le BCTR sont examinées en totalité selon les procédures en vigueur dans les professions juridiques. Le Bureau reçoit quelque 50 plaintes officielles par année et répond officiellement à chaque plaignant de manière très complète.

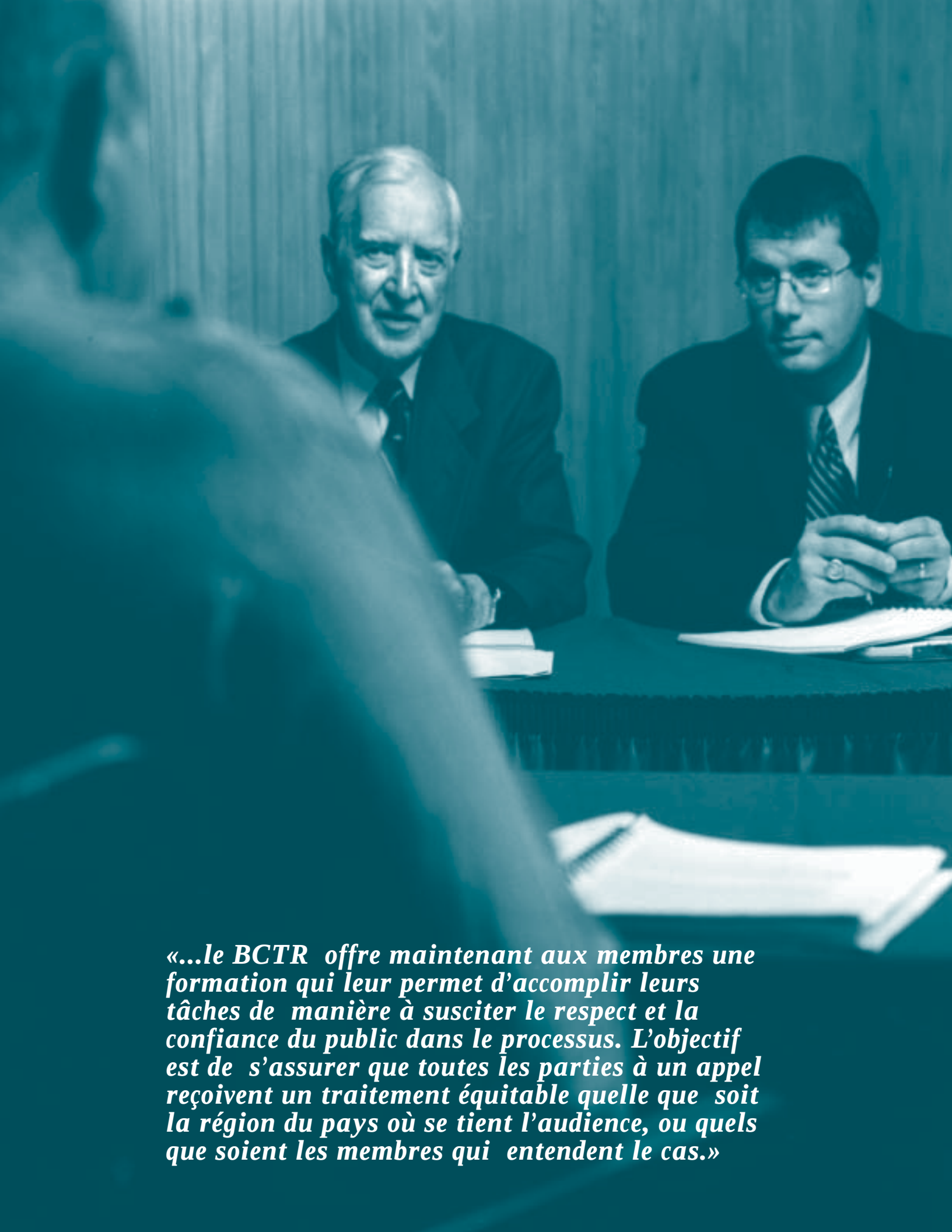
Bureau des plaintes relatives à la pension d'invalidité :

En septembre 2001, le BCTR a mis sur pied un Bureau des plaintes relatives à la pension d'invalidité pour recueillir, et en faire état, les préoccupations des parties intéressées, tant du secteur privé de l'assurance invalidité que des prestateurs publics de soutien du revenu à ceux qui souffrent d'invalidité.

Le BCTR a mis sur pied ce Bureau des plaintes parce que de nombreux membres des tribunaux avaient fait état du fait que de plus en plus d'appelants n'interjetaient appel qu'à la demande des assureurs qui, autrement, menaçaient de réduire leurs prestations. Les membres ont également remarqué que dans certains cas, il n'était de toute évidence pas dans l'intérêt pécuniaire de l'appelant d'obtenir gain de cause dans son appel devant le tribunal de révision. Cette situation soulève d'importantes questions sur la relation appropriée entre l'assurance invalidité du RPC et le soutien du revenu dans les cas d'invalidité par les assurances privées et les organismes publics, comme les commissions des accidents du travail et les ministères de l'aide sociale.

«Le BCTR a mis sur pied ce Bureau des plaintes parce que de nombreux membres des tribunaux avaient fait état du fait que de plus en plus d'appelants n'interjetaient appel qu'à la demande des assureurs qui, autrement, menaçaient de réduire leurs prestations.»

Le Bureau du Commissaire a entrepris de recueillir expressément ce type de plaintes en 2001-2002, bien qu'il n'ait pas d'autres compétences pour les examiner que celles que lui attribue le RPC. Compte tenu, toutefois, de la fréquence croissante de ces plaintes, le BCTR a entamé des discussions avec les législateurs provinciaux des assurances et avec les organismes de surveillance des institutions financières. En 2002- 2003, le BCTR prévoit d'adopter une méthode plus systématique de la collecte de ces plaintes en vue d'en faire part aux organismes fédéraux et provinciaux responsables de la surveillance des prestateurs d'assurances invalidité, ainsi qu'aux commissions des accidents de travail et ministères de l'aide sociale.



«...le BCTR offre maintenant aux membres une formation qui leur permet d'accomplir leurs tâches de manière à susciter le respect et la confiance du public dans le processus. L'objectif est de s'assurer que toutes les parties à un appel reçoivent un traitement équitable quelle que soit la région du pays où se tient l'audience, ou quels que soient les membres qui entendent le cas.»

3. ASSURER QUE LES TRIBUNAUX DE RÉVISION SOIENT INFORMÉS, SENSIBLES ET REPRÉSENTATIFS

Les tribunaux de révision constituent un système communautaire d'appels. Depuis sa formation en 1991, on a fait en sorte que le choix des membres des tribunaux à travers le pays soit représentatif de notre collectivité nationale. Il a également été dit que l'un des points forts des tribunaux de révision était que les membres avaient plus de choses en commun avec les appelants qu'avec les professionnels de la fonction publique, arbitres dans d'autres systèmes d'appel. Parallèlement, les membres communautaires des tribunaux de révision, qui n'ont pas les compétences des fonctionnaires et des juges, doivent être convenablement formés pour assumer leurs responsabilités. Le Bureau du Commissaire a depuis longtemps reconnu l'importance de la formation et a mis en place, depuis 1991, une vaste gamme de programmes d'éducation.

Au cours des exercices financiers 2000-2001 et 2001-2002, le Bureau a entrepris de nombreuses initiatives de formation. Des sessions d'éducation visant à sensibiliser les membres à une gamme de questions sur la culture et sur les catégories sociales ainsi que sur l'équité et l'éthique ont été élaborées et mises en œuvre. Outre la formation de base à l'intention des nouveaux membres, le BCTR a élaboré et offert des ateliers avancés sur le règlement extrajudiciaire des différends, sur les règles de preuve et sur la rédaction des jugements. Enfin, au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le BCTR a élaboré et largement mis en oeuvre une stratégie visant à faciliter aux membres l'interprétation des preuves médicales présentées aux audiences. Ces nouvelles initiatives de formation ont entraîné une augmentation du nombre de membres ayant participé à des ateliers avancés de formation, passant de 90, durant les deux derniers exercices financiers, à 258 au cours de la présente période de rapport.

Amélioration de la compréhension qu'ont les membres des conditions d'admissibilité et des règles de preuve

Pour que les tribunaux de révision exercent, comme ils le doivent, une prise de décision équitable et bien fondée, il est impératif que leurs

membres comprennent les critères d'admissibilité aux prestations en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, ainsi que les règles d'évaluation de la preuve qu'utilisent d'autres tribunaux administratifs et la magistrature. Quand il s'agit de procédure plus informelle, comme celle des tribunaux de révision, il est également important que les membres comprennent les principes de base des mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends. Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le BCTR a offert :

- Aux nouveaux membres, une initiation aux conditions d'admissibilité
- À tous les membres, des ateliers avancés sur les conditions d'admissibilité, les règlements extrajudiciaires, les règles de preuve et la rédaction des jugements du tribunal.

Initiation des nouveaux membres

Comme la Section I l'indique, quelque 95 p. cent des appels devant les tribunaux de révision concernent les prestations d'invalidité en vertu du *Régime de pensions du Canada*. L'initiation offerte par le BCTR au cours de cette période, ainsi que les précédentes, a surtout mis l'accent sur la préparation des membres des tribunaux à l'exercice de leurs fonctions à ce chapitre. En 2001-2002, toutefois, le Bureau du Commissaire a également lancé un nouvel atelier d'initiation traitant des exigences de l'admissibilité en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse.*

Initiation aux appels en vertu du ***Régime de pensions du Canada*** :

Tous les membres nouvellement nommés au tribunal de révision doivent suivre une session d'orientation mettant surtout l'accent sur les conditions d'admissibilité aux prestations en vertu du RPC. En 2000-2001, le BCTR a tenu deux de ces ateliers et quatre en 2001- 2002.

«Tous les membres nouvellement nommés au tribunal de révision doivent suivre une session d'orientation mettant surtout l'accent sur les conditions d'admissibilité aux prestations en vertu du RPC.»

Ces sessions de formation ont examiné les principes du *Régime de pensions du Canada*, du rôle des tribunaux de révision et de leur code de conduite avant de traiter en profondeur des conditions d'admissibilité aux différentes prestations du RPC ainsi que des types de preuves pouvant être présentées pour satisfaire à ces exigences.

Initiation aux appels en vertu de la ***Loi sur la sécurité de la vieillesse*** :

Étant donné qu'il y a beaucoup moins d'appels en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* (SV), de nombreux tribunaux de révision n'entendent pas ces appels. Ainsi, il n'est pas nécessaire que tous les membres soient formés dans ce domaine. Par ailleurs, vu que ces appels peuvent être entendus n'importe où, il faut s'assurer de la présence, dans toutes les régions du pays, de membres formés au chapitre des appels en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse.*

En 2001-2002, le BCTR a élaboré un programme d'initiation à la SV et piloté le nouveau curriculum en mars 2002, à Calgary.

Ateliers avancés

En 2000-2001, le BCTR a tenu quatre ateliers avancés sur les règlements extrajudiciaires, les règles de preuve et la rédaction de jugements, prolongeant ainsi le programme du précédent exercice financier et achevant la formation de tous les membres qui avaient été nommés jusque- là.

«Ces ateliers avaient pour préoccupation première celle de donner aux membres les outils nécessaires au règlement extrajudiciaire des différends. Le motif était qu'il est trop facile de voir une procédure prendre des allures accusatoires du fait de la présence de deux parties opposées. Afin de ne pas en arriver à pareille situation, les ateliers ont souligné l'importance de l'équité et ont enseigné des techniques comme celles de former un consensus, de l'écoute active et de mise à l'épreuve des postulats.»

Ces ateliers avaient pour préoccupation première celle de donner aux membres les outils nécessaires au règlement extrajudiciaire des différends. Le motif était qu'il est trop facile de voir une procédure prendre des allures accusatoires du fait de la présence de deux parties opposées. Afin de ne pas en arriver à pareille situation, les ateliers ont souligné l'importance de l'équité et ont enseigné des techniques comme celles de former un consensus, de l'écoute active et de mise à l'épreuve des postulats.

En plus d'offrir ces sessions de perfectionnement sur les conditions d'admissibilité du RPC, ces ateliers ont également mis l'accent sur l'acquisition d'aptitudes telles que la détermination des faits et l'évaluation de la preuve, notamment sa crédibilité. D'autres sessions ont porté sur la rédaction de jugements de manière claire, concise, exacte et conforme au droit.

Renforcer les capacités des membres en matière d'évaluation des preuves médicales

Compte tenu du fait que quelque 95 p. cent des cas devant les tribunaux de révision relèvent des prestations d'invalidité, de nombreuses décisions se fondent sur la preuve médicale présentée avant, ou durant, l'audience. De toute évidence, l'évaluation de la preuve médicale a toujours constitué une capacité importante pour les membres. Cette réalité fait en sorte que tous les tribunaux arbitrant des cas d'invalidité doivent compter parmi leurs membres un professionnel compétent de la santé.

Pourtant, l'évaluation de la preuve médicale est loin d'être facile du fait que l'un des motifs qui font passer les cas au deuxième niveau d'appel, c'est-à-dire le tribunal de révision, est que la preuve médicale peut ne pas avoir été suffisamment claire pour les décideurs. Vu la progression fulgurante de la connaissance médicale, il deviendra de plus en plus difficile de se tenir au courant des derniers développements.

Ces circonstances expliquent la raison pour laquelle le BCTR a élaboré en 2000- 2001, une stratégie d'information médicale qui vise à améliorer la capacité des membres à peser et à évaluer la preuve médicale. Cette stratégie a largement été mise en oeuvre en 2001-2002 et comprenait des initiatives visant à :

- Accroître les sources d'information médicale à la disposition des membres,
- Approfondir la compréhension qu'ont les membres des situations médicales les plus fréquentes chez les appelants, et
- Surveiller l'évolution future en matière d'information et d'informatique médicales répondant aux besoins du BCTR.

À l'été 2001, le BCTR a également analysé 494 cas d'invalidité en vue de déterminer les types de troubles médicaux qui constituaient le plus fréquemment des cas d'audience du tribunal de révision. Les troubles médicaux les plus fréquents étaient constitués des problèmes musculosquelettiques, des maux de dos et de la fibromyalgie.

Accroître les sources d'information médicale à la disposition des membres

En 2001-2002, le BCTR a adopté plusieurs mesures importantes en vue d'accroître les sources d'information médicale à la disposition des membres.

Par exemple, il a de plus en plus recours à Internet pour la recherche d'informations médicales à l'intention des membres qu'il encourage à s'inscrire au réseau de courriel d'information médicale. Un nouveau *Bulletin* destiné aux membres comprend des liens vers des sites médicaux fiables ainsi que des nouvelles du BCTR. Celui-ci prévoit offrir un lieu sûr d'échange de renseignements.

Les membres qui veulent poser des questions médicales précises peuvent maintenant appeler un numéro 1-800 et avoir accès à la bibliothèque bien garnie du BCTR. Le Bureau du Commissaire a remis à tous les membres des tribunaux un exemplaire de *Taber's Cyclopedic Medical Dictionary*, ainsi qu'un exemplaire du plus récent *Compendium of Pharmaceuticals and Specialties* et du *Merck's Manual*.

Approfondir la compréhension qu'ont les membres des troubles médicaux les plus fréquents chez les appelants

En novembre 2001 et en février 2002, le BCTR a réuni quelque 70 membres

à l'occasion d'ateliers sur les troubles médicaux les plus fréquents chez les appelants – les douleurs chroniques du dos et la fibromyalgie.

Le travail sur ces nouveaux modules éducatifs a commencé au printemps 2001. La méthode consistait à inviter des membres de la catégorie médicale et des experts externes à faire des présentations sur la fibromyalgie et sur les problèmes chroniques de dos, à simuler des audiences avec des appelants fictifs souffrant de ces conditions, à demander aux participants de faire des déterminations, d'en donner les raisons et ensuite à engager un débat général au cours duquel les experts auraient l'occasion de faire des commentaires sur les postulats et raisonnements des membres.

En 2002-2003, le BCTR vise à faire en sorte que la majorité des membres restants aient l'occasion de participer à ces sessions médicales.

Surveiller l'évolution future en matière d'information et d'informatique médicale

Les secteurs florissants de l'information et de l'informatique sur la santé promettent de produire de nouvelles sources d'information médicale à l'intention des membres ainsi que de nouveaux modes de prestation électronique sûrs de services aux membres et aux appelants. En 2001-2002, le BCTR a commencé à surveiller les développements dans ces secteurs par le biais de Santé Canada et de l'Institut canadien d'information sur la santé.

Assurer la sensibilité et l'équité

Le Bureau du Commissaire poursuit son étroite collaboration avec tous les membres des tribunaux de révision pour faire en sorte que tous les appelants soient traités également, équitablement et avec compréhension, respect et dignité. À cette fin, le BCTR offre maintenant aux membres une formation qui leur permet d'accomplir leurs tâches de manière à susciter le respect et la confiance du public dans le processus. L'objectif est de s'assurer que toutes les parties à un appel reçoivent un traitement équitable quelle que soit la région du pays où se tient l'audience, ou quels que soient les membres qui entendent le cas.

«Le Bureau du Commissaire poursuit son étroite collaboration avec tous les membres des tribunaux de révision pour faire en sorte que tous les appelants soient traités également, équitablement et avec compréhension, respect et dignité.»

À cette fin, le BCTR a élaboré, et commence à utiliser, ses ateliers avancés de formation pour les nouvelles sessions en vue de sensibiliser les membres aux :

- Différences culturelles entre appelants,
- Perceptions qu'ont les appelants de leur condition dans les cas d'invalidité, et
- Questions d'équité et d'éthique.

Quelque 70 membres ont participé à ces nouveaux modules et on s'attend à ce que le reste le fasse au cours de l'exercice financier 2002-2003.

Faire preuve de sensibilité à la diversité culturelle

En novembre 2001 et février 2002, les membres ont participé aux nouvelles sessions de formation du BCTR pour se sensibiliser à la diversité culturelle des appelants.

Une telle formation s'impose du fait de la réalité canadienne qui veut que ce pays soit de plus en plus multiculturel et que par conséquent, les appelants viennent de plus en plus d'autres cultures que les cultures française et anglaise. Outre le défi de s'adapter économiquement et socialement à la société canadienne et d'avoir accès à des soins adaptés sur le plan de la culture, les appelants appartenant à d'autres cultures s'expriment souvent d'une autre manière et adoptent souvent des attitudes différentes envers l'invalidité et la nécessité de devoir se présenter en personne aux audiences.

C'était pour sensibiliser les membres à ces circonstances et à ces différences culturelles que le BCTR a entrepris au printemps 2001 d'élaborer ce module de formation.

«Une telle formation s'impose du fait de la réalité canadienne qui veut que ce pays soit de plus en plus multiculturel et que par conséquent, les appelants viennent de plus en plus d'autres cultures que les cultures française et anglaise.»

Pour ce faire, on a invité des représentants d'organismes desservant les membres de ces minorités culturelles – particulièrement ceux souffrant d'invalidité – dans les collectivités où se déroulent les ateliers du BCTR. Dans le cadre de paramètres assez largement définis par le BCTR, l'organisme même détermine la meilleure façon d'utiliser les bénévoles pour sensibiliser les membres à ces questions.

Favoriser une meilleure appréciation des circonstances de l'appelant

Lors des ateliers avancés de novembre 2001 et février 2002, le BCTR a présenté à quelque 70 membres des tribunaux de nouveaux modules de formation visant à approfondir leur connaissance de la situation de nombreux appelants, particulièrement ceux qui cherchent à obtenir des prestations d'invalidité en vertu du *Régime de pensions du Canada.*

Lors de ces sessions, les groupes de défense des droits de citoyens souffrant de maladies ont décrit, dans les paramètres définis par le BCTR, la manière dont la maladie peut influer sur l'admissibilité des invalides aux prestations en vertu du RPC. Les représentants de la Société de la sclérose en plaques et ceux de l'Association canadienne de la santé mentale ont fait ce type de présentation aux ateliers avancés du BCTR en 2001-2002.

Examen des questions d'éthique et d'équité

Le BCTR a inauguré une séance de formation sur les questions touchant l'éthique et l'équité lors des ateliers avancés pour les membres des tribunaux de révision en novembre 2001 et février 2002.

En vue de sensibiliser les membres aux questions touchant l'éthique et l'équité auxquelles ils pourraient se trouver confrontés dans l'accomplissement de leurs tâches, le BCTR a entamé, au printemps 2001, l'élaboration d'une série de problèmes d'éthique et d'équité qui pourraient survenir dans le cadre des audiences. Les membres ont discuté de ces problèmes pendant une demi-journée lors des deux ateliers.

L'Annexe C porte sur le Code de conduite des membres des tribunaux.

Composition des membres des tribunaux

Comme le fait remarquer la Section I, chaque tribunal est sélectionné à partir d'un groupe national constitué de 400 (277 à la fin de 2001-2002) membres nommés par le gouverneur en conseil. Ce groupe représente largement notre collectivité nationale selon plusieurs critères.

Selon la répartition géographique des membres actuels du groupe et les prévisions du BCTR concernant le nombre d'audiences prévues dans chaque province, le gouverneur en conseil effectue des nominations au

groupe national. Ainsi, la majorité des audiences se déroulent à proximité du domicile de l'appelant et sont généralement arbitrées par des membres qui, non seulement appartiennent à la même province, mais également à la même région[2]. Le Tableau 1 fait état de la répartition des membres des catégories juridique, médicale et générale, par province au 31 mars 2001 et 2002.

Tableau 1
Membres des tribunaux de révision par catégorie et par province, 31 mars 2001 et 2002

	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Prov.	***Nombre (total de membres)***		***Juridique***		***Médicale***		***Générale***	
T.-N.	17	19	6	6	7	7	4	6
I.-P.-É.	4	6	2	2	-	2	2	2
N.-É.	26	29	10	8	8	10	8	11
N.-B.	17	19	6	6	5	7	6	6
QUÉ.	11	11	4	4	4	4	3	3
ONT.	127	124	43	43	37	36	47	45
MAN.	9	9	3	3	3	3	3	3
SASK.	7	7	3	3	2	2	2	2
ALB.	18	14	6	4	6	6	6	4
C.-B.	32	39	8	11	13	15	11	13
TOTAL	268	277	91	90	85	92	92	95

2. Prendre note qu'il y a beaucoup moins de membres de tribunaux de révision au Québec parce qu'il y a beaucoup moins d'appels concernant le RPC entendus au Québec. La raison est que le Québec a son propre Régime de Pension du Québec.

Depuis la mise sur pied des tribunaux de révision en 1991, le gouverneur en conseil a toujours visé l'équilibre entre hommes et femmes dans toutes les catégories et ce, pour rester fidèle au principe de l'égalité des chances. Comme l'indique le Tableau 2, le vrai défi a été de trouver suffisamment de femmes dans la catégorie juridique. Dans l'ensemble, les femmes comptaient pour 44 à 48 p. cent des membres.

Tableau 2
Répartition hommes-femmes par catégorie des membres des tribunaux aux 31 mars 2000, 2001 et 2002

	1999/00		2000/01		2001/02	
	Nombre/	% Femmes	Nombre/	% Femmes	Nombre/	% Femmes
Juridique	109	25%	91	24%	90	19%
Médical	103	67%	85	72%	92	67%
Général	98	46%	92	49%	95	47%
TOTAL	310	46%	268	48%	277	44%

Bien que le BCTR n'ait pas officiellement suivi l'application du principe de l'équité d'emploi parmi les membres des tribunaux, la participation de personnes handicapées, de membres des minorités visibles et d'Autochtones a continué d'augmenter.

«De façon très réaliste, les cas présentés et les décisions représentent les «entrées» et «sorties» de base du système d'appel des tribunaux de révision.»

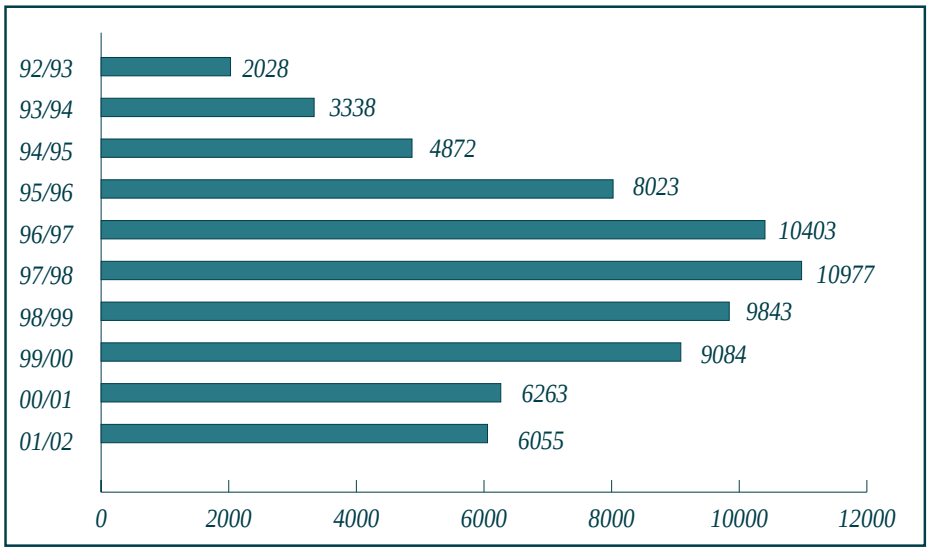
4. CHARGE DE TRAVAIL ET RÈGLEMENT DES CAS

Le rapport sur nos activités ne pourrait être complet si l'on ne saisissait pas la variabilité de notre charge de travail ainsi que les tendances des décisions dans nos cas. De façon très réaliste, les cas présentés et les décisions représentent les «entrées» et «sorties» de base du système d'appel des tribunaux de révision. Cette section propose des statistiques tant sur le nombre de cas que sur les décisions les concernant, ainsi que de courtes explications pour contextualiser ces statistiques.

Variabilité de la charge de travail

À la création en 1991 des tribunaux de révision, la majorité des observateurs pensaient qu'ils n'auraient pas plus de 1 800 cas à traiter par année. La réalité est cependant toute autre comme l'indique clairement la Figure 5.

Figure 5
Appels devant les tribunaux de révision, 1992-1993 à 2001-2002

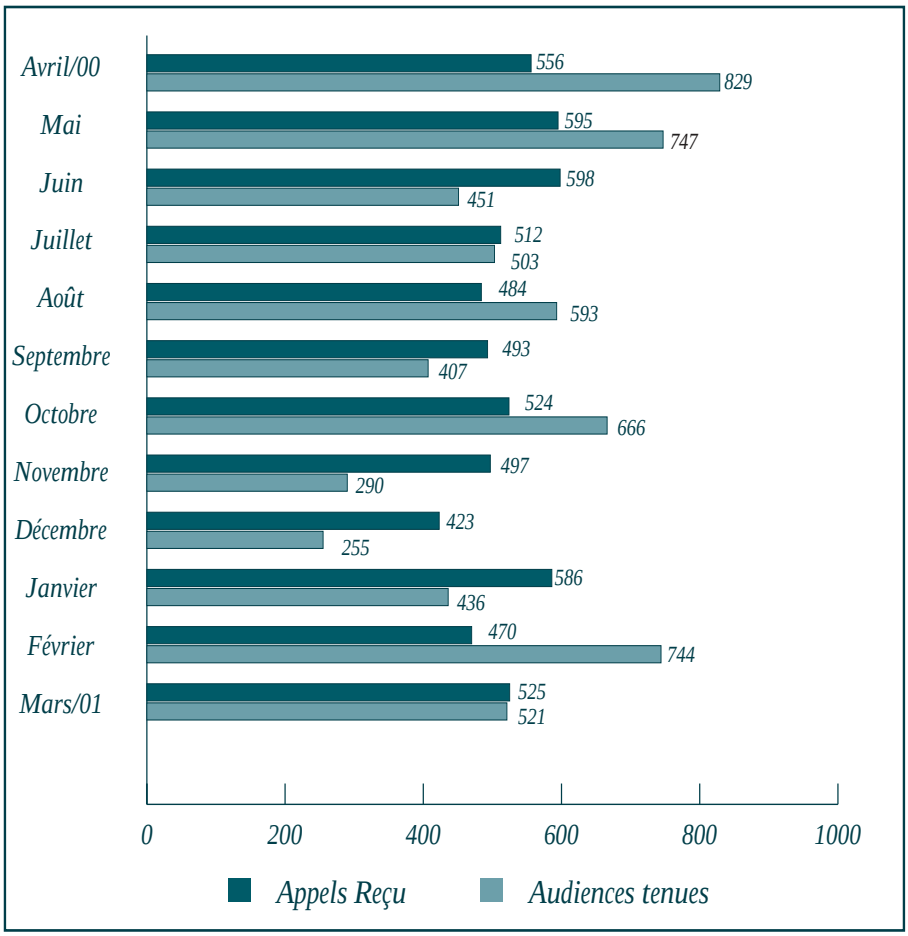


Le nombre d'appels devant les tribunaux de révision s'est accru très rapidement après 1992-1993, pour atteindre son sommet en 1997-1998 de 10 977 cas et ce, essentiellement à cause de l'augmentation prononcée du nombre d'appels concernant des prestations du RPC. Les cas de pensions d'invalidité représentent environ 95 p. cent de tous les appels devant les tribunaux de révision, comme l'indique la Figure 3 à la Section I.

Depuis 1997-1998, on a pu constater une chute prononcée du nombre de cas, correspondant à une chute équivalente du nombre de demandes auprès de Développement des ressources humaines Canada et reflétant une augmentation du nombre de prestations accordées par le ministère. Cette chute plus récente a actuellement ralenti et DRHC prévoit que le nombre de demandes plafonnera probablement au niveau atteint en 2001- 2002.

Les Figures 6 et 7 indiquent la répartition mensuelle des appels reçus et des audiences tenues en 2000-2001 et 2001-2002, respectivement.

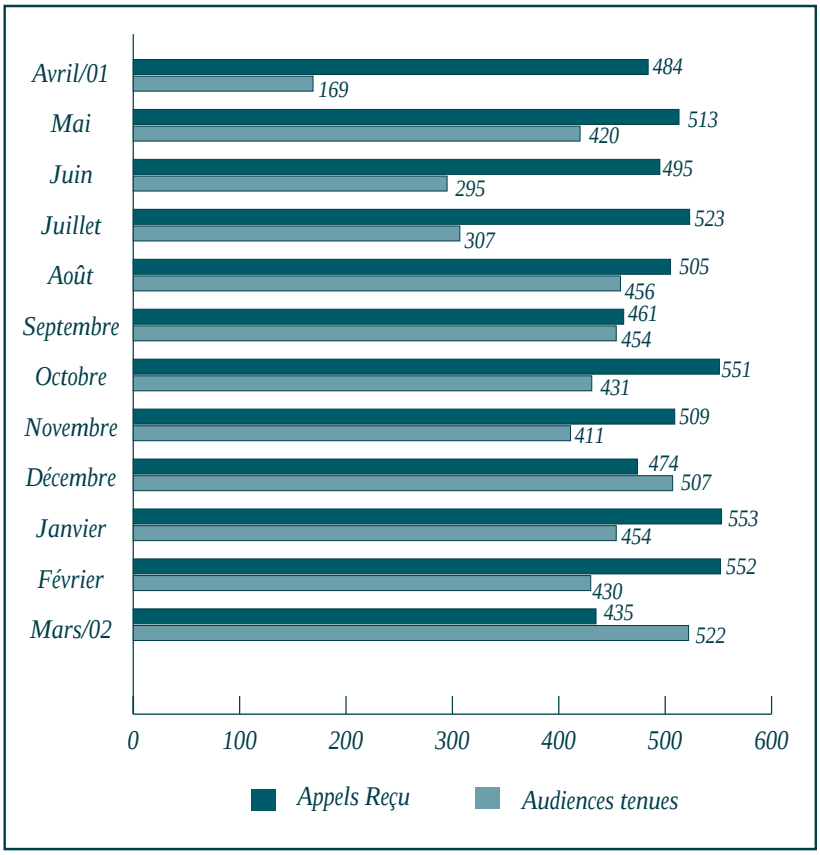
Figure 6
Appels reçus et audiences tenues par mois SV et RPC 2000-2001



Une meilleure répartition des audiences au cours de l'année allège la charge des membres et du BCTR durant les périodes surchargées. La qualité globale du processus d'appel s'améliore en conséquence. En 2000-2001, le nombre d'audiences tenues tous les mois passait de 829 en avril, le mois le plus achalandé, à 255 en décembre. Pour l'exercice 2001-2002, le BCTR s'est fixé pour objectif de réduire ces écarts et les résultats sont évidents à la Figure 7.

Figure 7

Appels reçus et audiences tenues par mois SV et RPC 2001-2002



Bien que les écarts dans la répartition mensuelle des audiences soient considérables au cours des quatre premiers mois de 2001-2002, le nombre d'audiences tenues au cours des huit derniers mois n'a pratiquement pas varié. D'avoir réussi à instaurer cette cohérence dans l'établissement du calendrier des audiences constituait une première pour le BCTR.

Cette réalisation est encore plus marquante si l'on tient compte du fait que l'inscription d'une audience au calendrier ne peut se faire qu'après avoir obtenu le consentement de toutes les parties et le BCTR doit recueillir, et diffuser, auprès desdites parties, bien avant la tenue de l'audience, tous les documents disponibles. Il y a ainsi un retard de plusieurs mois, parfois même plus, entre le moment où le BCTR reçoit la demande d'appel et la date à laquelle l'audience est convoquée. Comme l'indique le Tableau 3, l'entrecroisement de ces facteurs signifie qu'au début d'un nouvel exercice financier, il y a toujours un nombre important de cas reportés de l'exercice précédent. Au cours des années précédentes, ce nombre a été réduit en établissant un nombre annuel cible d'audiences, ce qui avait pour résultat de causer une surcharge aux mois de février et mars, réduisant ainsi considérablement le nombre de cas reportés à l'exercice suivant. L'adoption, en 2001-2002, de la nouvelle politique d'étalement sur toute l'année, a permis de ne plus devoir surcharger les mois de février et mars et le solde de cas à traiter en fin de 2001-2002 est plus élevé que d'habitude, comme l'indique le Tableau 3. On s'attend à ce que l'inventaire des cas diminue au cours de l'année suivante.

Tableau 3
Solde de cas – RPC et SV
1997-1998 à 2001-2002

Exercice financier	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02
Solde de cas, 1er avril	6 130	9 002	7 939	4 905	3 953
Nouveaux appels reçus	10 977	9 843	9 084	6 263	6 055
Annulations, retraits, rejets[3]	477	1 996	2 646	1 439	1 168
Possibilité d'audience[4]	16 630	16 849	14 377	9 729	8 840
Audiences tenues	7 950	9 528	10 326	6 442	4 856
Ajournements	322	618	891	666	618
Solde des cas, 31 mars	9 002	7 939	4 905[5]	3 953	4 602

De 1997-1998 à 1999-2000, le BCTR accusait d'importants retards dans le traitement des cas vu le nombre élevé d'appels interjetés. En 1999-2000, le BCTR a tenu un nombre record d'audiences, soit 10 326, éliminant ainsi, en grande partie, son retard. Il en a résulté que le temps d'attente des appels a été considérablement réduit.

Bien qu'on puisse penser que des délais plus courts se traduisent par un avantage certain pour les appelants, il est aussi vrai que ce raccourcissement leur accorde moins de temps de préparation à une procédure qu'ils ignorent pour la plupart. En outre, le surcroît de conseils aux appelants et de meilleures communications avec eux ont fait en sorte qu'ils soient eux-mêmes plus enclins à prendre le temps de chercher conseil et de rassembler la documentation qui étaye leur cas. Ainsi, on a tenu moins d'audiences – particulièrement en 2001-2002 – même compte tenu de la décroissance du nombre d'appels interjetés. Cette perte apparente d'efficience n'est, toutefois, qu'une réflexion des gains considérables réalisés au chapitre de la qualité du processus d'appel devant les tribunaux de révision grâce à l'équilibrage des avantages entre toutes les parties aux appels.

Tendances des règlements de cas

Des tendances significatives se dégagent également en matière de décisions dans les cas présentés aux tribunaux de révision. Le Tableau 4 indique, en chiffres absolus, les résultats des décisions des tribunaux de révision au cours des cinq dernières années.

---

3. Comprend les décisions rejetées par «la ministre» avant l'audience, en plus des cas abandonnés par l'appelant avant l'audience, ainsi que les appels tardifs refusés et les cas référés au tribunal de révision par erreur et rédirigés à DHRC par une reconsidération de la CAP

4. Comprend les appels en cours à la fin de l'année fiscale précédente et le nombre de nouveaux appels reçus durant l'année courante - moins de cas annulés, abondonnés ou refusés

5. Il y a eu 37 cas avec des adjournements multiples dans la même année fiscale. Par conséquent, seulement 854 cas furent incluent dans le décompte total.

Tableau 4

Audiences des tribunaux de révision par type de décision – RPC et SV, 1997-1998 à 2001-2002

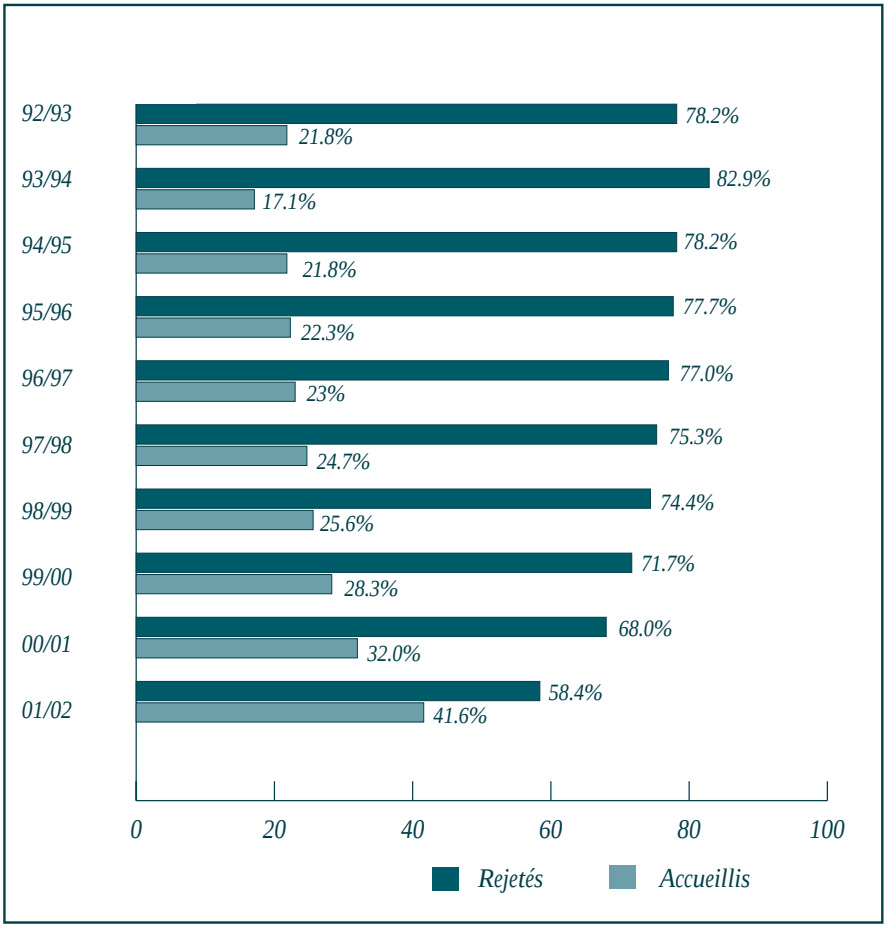
	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02
Ajournés	322	618	891	666	618
Accueillis	1 864	2 244	2 607	1 778	1 684
Rejetés	5 756	6 640	6 790	3 959	2 526
Retrait en cours d'audience	8	26	38	39	28
Total des audiences tenues[6]	7 950	9 528	10 326	6 442	4 856

Bien que ce ne soit pas facilement discernable à travers les chiffres absolus ci-dessus, le taux d'accueil d'appels par les tribunaux de révision est en augmentation. Cette tendance est très visible à la Figure 8, indiquant les taux de rejets en pourcentages sur une période donnée.

6. N'inclus pas les reconsidération selon le chapitre 84(2) du Régime de pensions du Canada.

Figure 8

Résultats des audiences (RPC Invalidité seulement)
1992/93 à 2001/02



Nombre de facteurs affectent le taux croissant auquel les tribunaux de révision accueillent les appels relatifs à des prestations d'invalidité. Premièrement, les tendances sont également évidentes dans les déterminations du ministère et de la Commission d'appel des pensions. Également, l'augmentation prononcée du nombre d'appels accueillis par les tribunaux de révision en 2001-2002 est attribuable en partie à un jugement de la Cour fédérale cette année même interprétant de manière moins restrictive la condition du *Régime de pensions du Canada* à l'effet qu'une invalidité doit être « sévère ».

Nous croyons qu'un autre facteur influençant cette croissance des appels accueillis est celui du rehaussement de la norme, tant au plan de la qualité qu'à celui de l'équité, au sein du système d'appel des tribunaux de révision. Depuis sa création, et particulièrement au cours des trois ou quatre dernières années, des efforts concertés ont été entrepris pour faire en sorte que les appelants soient mieux renseignés sur leurs droits et qu'ils disposent d'un meilleur accès à des ressources clés telles que leur propre dossier médical, comme le démontre la Section 2. Des efforts soutenus ont également été entrepris pour assurer aux membres des tribunaux une meilleure connaissance et une plus grande sensibilité à l'endroit des circonstances et de la diversité culturelle des appelants, comme l'a indiqué la Section 3.

Ces améliorations ne signifient pas que les décisions ne font pas l'objet d'appels devant la Commission d'appel des pensions (CAP), comme l'indique le Tableau 5.

Tableau 5
Appels de décisions des tribunaux de révision concernant le RPC devant la Commission d'appel des pensions, 1997-1998 à 2001-2002

Exercice financier	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02
Décisions du tribunal[7]	7 607	8 824	9 339	5 659	4 132
Appels de DRHC	253	32	43	89	17
Appels des appelants	2 640	2 854	3 355	2 677	1 251

7. Comprend toutes les décisions des tribunaux de révisions, autant celles accordées que celles refusées.

Entre le quart et le tiers des décisions du tribunal de révision font l'objet d'appels devant la CAP. La grande majorité des appels proviennent d'appelants plutôt que de DRHC. On pourrait en conclure que la tendance chez les appelants d'interjeter appel naît de la perception qu'ils ont de n'avoir pas été traités équitablement à l'audience. Il faut toutefois tenir également compte du fait que, contrairement aux phases décisionnelles précédentes, le processus des tribunaux de révision est à la fois très personnalisé et éducatif et sert à renseigner les appelants sur les types de preuves qu'ils doivent présenter s'ils veulent remporter leur appel, et cela fait en sorte qu'ils se sentent plus confiants pour interjeter appel devant la CAP.

Le Tableu 6 illustre la fréquence à laquelle les appelants interjettent appel suite au rejet de leur appel par le tribunal de révision.

Tableau 6
Appels des appelants de décisions des tribunaux de révision devant la CAP au chapitre du RPC 1997/98 à 2001/02

Exercice financier	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02
Décisions du TR-rejets	5 774	6 594	6 745	3 898	2 470
Demandes à la CAP - Appelants	2 640	2 854	3 355	2 676	1 251
En tant que pourcentage des rejets	46,0 %	43,3 %	49,7 %	68,7 %	50,7 %

Il faut cependant noter que, contrairement au BCTR, la CAP peut décider de ne pas accueillir l'appel. Jusqu'en 1999-2000, environ la moitié des appels interjetés devant la CAP avaient été rejetés. Durant cette même période, la Cour fédérale a élargi les motifs en vertu desquels la CAP devait accueillir une demande. Ainsi, le taux d'appels interjetés devant la CAP a augmenté de façon significative. Il est intéressant de noter que le taux d'appels devant la CAP a grimpé au même moment que celui où les tribunaux de révision accueillaient beaucoup plus d'appels.

En pareilles circonstances, on pourrait s'attendre à ce que le ministère ait de plus en plus tendance à interjeter appel devant la CAP des décisions des tribunaux de révision favorisant l'appelant. En réalité, l'inverse est vrai, comme l'indique le Tableau 7.

Tableau 7
Appels par DRHC devant la CAP de décisions au chapitre du RPC par les tribunaux de révision,
1994-1995 à 2001-2002

Exercice financier	94/95	95/96	96/97	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02
Décisions des TR - Accueillies	522	771	1 370	1 863	2 230	2 594	1 761	1 662
Demandes devant la CAP – DRHC	45	128	300	253	32	43	89	17
En tant que pourcentage des décisions d'accueillir	8,7 %	16,6 %	21,9 %	13,6 %	1,4 %	1,7 %	5,1 %	1,0 %

Il semblerait qu'il y ait une baisse constante du taux d'appel par DRHC depuis que le taux des appels interjetés par le ministère en 1996-1997 avait atteint un sommet de 21,9 p. cent des décisions d'accueillir par les tribunaux de révision. Le fait que la période suivante reflète une augmentation constante du taux d'accueil d'appels par les tribunaux de révision, et que DRHC ait décidé de ne pas emprunter la voie des appels, pourrait être interprété comme étant représentatif de l'amélioration de la qualité des décisions des tribunaux de révision.

«En sonnant l'alarme, mentionnée dans notre dernier rapport annuel, à propos de l'incapacité de certains appelants de se procurer et photocopier leurs dossiers médicaux à cause du coût, les membres des tribunaux de révision ont fait ressortir un problème qui relève de l'équité et de la qualité des déterminations en matière d'admissibilité aux prestations.»

5. LA VOIE À SUIVRE

Le dernier rapport annuel du BCTR faisait état de trois grandes questions soulevées par les membres :

- ***Le nombre d'appelants qui comparaissent à l'audience connaissant peu ou pas les conditions de cotisation,***
- ***Le nombre croissant d'appelants qui déclarent ne pouvoir se permettre financièrement d'obtenir des dossiers médicaux, et***
- ***Le nombre d'appelants qui déclarent en début d'audience : « Je ne suis là que parce que la compagnie d'assurance m'a forcé à interjeter appel. »***

Ces trois questions soulèvent des inquiétudes plus graves dont nous nous sommes préoccupés et que nous avons largement contrées par le biais de l'amélioration de la qualité du processus d'appel au cours de la période qui fait l'objet de ce rapport. Il nous reste, toutefois, encore beaucoup de chemin à parcourir.

Conditions d'admissibilité

La question des conditions de cotisations des prestations d'invalidité n'est qu'un aspect de la question plus large des conditions d'admissibilité à de telles prestations.

Comme l'indique clairement la Section 2, le BCTR a adopté des mesures importantes en vue d'améliorer la compréhension qu'ont les appelants en matière de conditions de cotisation, d'autres critères d'admissibilité et du processus d'appel même – tout cela bien avant que l'audience ne se tienne. En collaboration avec DRHC, nous nous sommes assurés que les appelants recevaient une explication détaillée de leur cas de la part du ministère, bien avant la tenue de l'audience. Nous avons également accru et amélioré nos communications et la qualité de nos conseils et visons à rehausser encore plus la norme en 2002-2003.

Malgré ces réalisations, il y a encore des appelants qui arrivent aux audiences en ne sachant pas comment les conditions de cotisation et d'admissibilité affectent leur cas. Nous avons l'intention de poursuivre la réduction de ce nombre.

Quelques membres, cependant, déclarent également que le fait, compréhensible d'ailleurs, que les appelants soient sûrs de leur droit aux prestations, fait en sorte qu'ils contestent les conditions d'admissibilité mêmes. Ces membres ont fait remarquer que de nombreux appelants ont trouvé très difficile de se qualifier pour les prestations d'invalidité en vertu du RPC étant donné que les exigences ont été rendues plus restrictives en 1998. Certains hommes ont effectué des travaux manuels toute leur vie et ont développé, à la cinquantaine, des maladies chroniques – comme les maux de dos – à cause de leur emploi, devenant ainsi inaptes au travail. Alors que la main-d'œuvre féminine s'est accrue, plus de femmes dans la quarantaine ont comparu à des audiences souffrant de problèmes comme la douleur chronique, la fatigue chronique, la dépression clinique ou la fibromyalgie. Dû à la nature de ces problèmes chroniques, ces hommes et femmes sont souvent obligés de travailler de plus en plus sporadiquement et n'ont pas, de ce fait, cotisé récemment au RPC pour être admissibles aux prestations.

Pour ces motifs, certains membres des tribunaux ont proposé une révision complète de la politique et des modifications apportées au Régime au fil des années 1990, particulièrement celles touchant les prestations d'invalidité.

Qualité et équité du processus d'appel

En sonnant l'alarme, mentionnée dans notre dernier rapport annuel, à propos de l'incapacité de certains appelants de se procurer et photocopier leurs dossiers médicaux à cause du coût, les membres des tribunaux de révision ont fait ressortir un problème qui relève de l'équité et de la qualité des déterminations en matière d'admissibilité aux prestations.

Au cours de la période du présent rapport, le BCTR a adopté la politique de remboursement des frais, souvent très élevés, que doit payer l'appelant pour obtenir des copies de ses dossiers médicaux (mais pas ceux de nouvelles évaluations médicales à présenter en guise de preuve). Nous

avons également adopté plusieurs autres mesures visant à améliorer l'équilibre des avantages entre les deux principales parties à un appel. Comme l'indique la Section 2, nous avons entamé le processus de révision de nos Lignes directrices procédurales des audiences, vieilles de neuf ans, en vue d'améliorer aussi bien l'équité que la qualité du processus. En 2002-2003, nous nous livrerons à des consultations étendues avant de publier ces nouvelles lignes directrices.

«En sonnant l'alarme, mentionnée dans notre dernier rapport annuel, à propos de l'incapacité de certains appelants de se procurer et photocopier leurs dossiers médicaux à cause du coût, les membres des tribunaux de révision ont fait ressortir un problème qui relève de l'équité et de la qualité des déterminations en matière d'admissibilité aux prestations.»

Comme l'indique la Section 3, nous avons entrepris, au cours des deux derniers exercices financiers, d'importantes mesures visant à rehausser la qualité et l'équité du processus d'appel en offrant une formation avancée aux membres du tribunal. Grâce à nos ateliers éducatifs, nous avons permis à nos membres de mieux comprendre la législation, les conditions d'admissibilité, les règles de preuve et les modes de règlements extrajudiciaires des différends. On a particulièrement insisté en 2001-2002 sur l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de formation et d'information visant à améliorer la capacité des membres d'évaluer et de peser la preuve médicale. Nous avons également conçu et livré aux membres des modules de sensibilisation à la diversité des perceptions et aux circonstances résultant du patrimoine culturel des minorités visibles, de manière que le processus d'arbitrage soit aussi équitable qu'il nous est possible de le rendre.

Afin de fournir des informations permanentes et continuer d'améliorer la qualité et l'équité du système d'appel, le BCTR a commandé, en mars 2002, une enquête sur les perceptions et attitudes de 1 400 appelants, ainsi que celles de 200 personnes qui n'avaient pas été convoquées à un tribunal de révision. Les résultats seront disponibles en 2002-2003.

Ces mesures constituent des progrès utiles et importants, mais il reste beaucoup à faire encore. Par exemple, en 2001-2002, nous avons examiné la facilité d'accès à l'aide juridique par les appelants à travers le Canada. Nous avons découvert que sept des dix provinces permettaient à leurs programmes d'aide juridique de venir en aide aux appelants qui cherchent

à obtenir des prestations d'invalidité du RPC ou de la Sécurité de la vieillesse. Même entre ces organismes provinciaux, les écarts de financement et de conditions de l'aide juridique étaient très prononcés. La question qui se pose ici n'est pas seulement de savoir si l'appelant a le droit d'être représenté lors de l'audience du tribunal de révision. Il s'agit également du fait que les appelants sont malades et troublés et qu'ils ont souvent vraiment besoin d'être représentés pour constituer un dossier efficace, et ils sont nombreux à éprouver des problèmes pécuniaires qui ne leur permettent d'autre conseil que celui que leur procure l'aide juridique ou une forme quelconque de représentation bénévole. Nous poursuivrons cette question en 2002-2003.

Une autre dimension de l'équité est celle de l'impartialité de l'arbitrage, tributaire en partie de l'indépendance de l'arbitre à l'endroit de toutes les parties à un appel. Bien qu'au cours de cette période de rapport des progrès aient été réalisés dans la codification de cette relation d'autonomie entre le BCTR et DRHC, il faut en réaliser d'autres en 2002-2003.

Il faut prendre note qu'en ce qui concerne la question plus large de l'équité, certains membres du tribunal se sont posés la question de savoir si des personnes malades et souffrant de stress, qui cherchent à obtenir des prestations d'invalidité en vertu du RPC, devraient être assujetties à trois paliers d'appel. D'autres ont souligné le fait que le système d'appel à plusieurs paliers offre plus de possibilités de recours en cas de décision défavorable. La question de savoir si un système simplifié d'appels répondrait mieux aux besoins est très intéressante à examiner.

Le contexte des prestations d'invalidité du RPC

Lorsque les membres parlent du nombre important d'appelants qui disent en début d'audience qu'ils interjettent appel uniquement parce que leur compagnie d'assurance les y force, l'une des questions qui est alors indirectement soulevée est celle de la relation appropriée entre l'assurance invalidité du RPC et celle des autres régimes d'assurance, privées et publiques.

En réponse à ces inquiétudes, nous avons mis sur pied un Bureau des plaintes pour l'assurance invalidité destiné à suivre les plaintes relatives à des assureurs aussi bien privés que publics couvrant l'invalidité. Bien que nous ne détenions aucun pouvoir d'enquête excédant celui que confère

notre mandat en vertu du RPC, nous avons en effet l'intention en 2002-2003 d'entreprendre ce suivi de manière plus systématique et transmettre nos remarques aux organismes compétents de réglementation des assurances, ainsi qu'aux organismes publics pertinents comme les commissions des accidents du travail et l'aide sociale.

La difficulté évidente réside dans le fait que pour des motifs d'imposition ou de prestations, il pourrait ne pas être dans l'intérêt pécuniaire de ceux qui souffrent d'invalidité de poursuivre d'autres voies pour obtenir des prestations – sauf pour les pénalités financières dont les menacent leurs assureurs s'ils ne le faisaient pas. La question plus large est celle de la relation sanctionnée par la politique entre l'assurance invalidité du RPC et celle des compagnies privées d'assurance, des commissions provinciales des accidents du travail et de l'aide sociale. Hors du Québec, les compagnies sont devenues en pratique les « premières payeuses » de prestations aux cotisants dans les cas d'invalidité, même si cette invalidité a été causée par le travail. Le Québec a adopté un modèle tout à fait différent. Il serait très intéressant de savoir si l'intérêt public canadien exige une approche intégrée du soutien du revenu en cas d'invalidité au sein de laquelle l'interrelation entre les différents prestateurs est clairement et adéquatement définie.

Coopération pour l'élaboration de la politique

Au cours des dernières années, les tribunaux et les universitaires ont débattu vigoureusement du rôle fondamental des tribunaux administratifs et des organismes ainsi que de la nature de la relation avec les différentes branches du gouvernement – le parlement, l'exécutif et le judiciaire. La question est complexe, elle reflète la gamme étendue de fonctions qu'assument les milliers de tribunaux et d'organismes à travers le Canada. Compte tenu, toutefois, du rôle clé qu'ils jouent dans l'administration de la justice, les tribunaux peuvent, et en principe doivent, participer à l'élaboration de la politique et à sa mise en œuvre.

Le Bureau du Conseil privé (BCP) semble en convenir. Dans le livre qu'il a publié sous le titre, *Un guide pour les dirigeants d'organismes (1999)*, le BCP défini un rôle consultatif aux tribunaux et autres organismes autonomes lorsque les politiques sont examinées et que suivent des modifications. À la page 15, le *Guide* dit que « la mise en commun des connaissances permet d'assurer la pertinence des changements législatifs

proposés » et que les tribunaux doivent s'engager dans cette voie. *Le Guide* mentionne également l'attente qui veut que les tribunaux s'assurent de leur « participation à l'élaboration des politiques ».

En 2002-2003, un examen réglementaire du *Régime de pensions du Canada* sera effectué.

Après avoir collectivement traité beaucoup plus de 50 000 appels et de 5000 à 12 000 appels par année, les membres des tribunaux de révision ont eu un contact personnel plus direct avec les demandeurs de prestations d'invalidité du RPC que tout autre agent de DRHC ou de juges siégeant à la Commission d'appel des pensions. Bref, les membres ont les compétences nécessaires pour exprimer leur avis sur les politiques, les règlements et les pratiques touchant les demandeurs de prestations d'invalidité en vertu du RPC.

Le BCTR a poussé les membres des tribunaux à s'assurer que leurs préoccupations, analyses et points de vue soient entendus à travers tout l'organisme. Comme l'ont indiqué les pages précédentes, les membres des tribunaux ont réagi à ces consignes, à titre individuel et en groupe, lors des audiences et des ateliers, en continuant à faire état franchement des préoccupations des appelants.

«Le BCTR a poussé les membres des tribunaux à s'assurer que leurs préoccupations, analyses et points de vue soient entendus à travers tout l'organisme. Comme l'ont indiqué les pages précédentes, les membres des tribunaux ont réagi à ces consignes, à titre individuel et en groupe, lors des audiences et des ateliers, en continuant à faire état franchement des préoccupations des appelants.»

À titre de contribution à l'examen réglementaire, le BCTR consultera les membres des tribunaux en 2002-2003 à propos de leurs propositions de changements à apporter, en ce qui concerne plus particulièrement, mais sans s'y limiter, leurs points de vue sur :

- Les conditions d'admissibilité aux prestations d'invalidité du RPC,
- La qualité et l'équité du processus d'appel, et
- La relation appropriée entre l'assurance invalidité du RPC et les autres programmes et régimes offerts par des prestateurs tant publics que privés.

Les conclusions de cette consultation seront largement diffusées.

GLOSSAIRE

Partie jointe : Une personne qui n'est pas l'appelant, mais qui est touchée par une décision concernant les prestations du RPC ou de la SV de l'appelant. Par exemple, un ancien époux peut être concerné par un partage des crédits du RPC avec l'appelant. On considère que cette personne est une partie jointe à l'appel.

Ajournement : Une décision rendue par le tribunal de révision de reporter l'audience d'un appel à une date future. Un ajournement est normalement accordé lors d'une audience.

Appelant : Une personne qui a reçu une décision prise au palier du réexamen par la Ministre de DRHC concernant sa demande de prestations du RPC ou de la SV, et qui a soumis un appel devant le Commissaire des tribunaux de révision (RPC/SV).

Gouverneur en conseil : Les nominations du gouverneur en conseil sont celles faites par le gouverneur général sur les conseils du Cabinet. De nombreuses sources recommandent les nominations, notamment les politiciens, les entreprises, les universitaires et les professionnels, les hauts fonctionnaires, et les groupes d'intérêt. En outre, dans le cas de la plupart des nominations à plein temps et à mandat déterminé, on cherche activement des candidats qualifiés en passant des annonces dans la *Gazette du Canada*.

Dossier d'audience : Le dossier d'audience contient des copies de tous les documents que le BCTR reçoit de l'appelant, de DRHC et de toute partie jointe, notamment tous les renseignements sur lesquels DRHC s'est fondé pour en arriver à sa décision au palier du réexamen, y compris la demande de prestations (RPC ou SV), les lettres de décision, etc.

DRHC : Ministère de Développement des ressources humaines Canada. Ce ministère est chargé d'administrer les programmes du RPC et de la SV.

DHRC : Explication du cas en appel. Des explication détaillées du refus des prestations aux appelants.

Représentant de DRHC pour les prestations de RPC (ou SV, SRG) : Un employé de DRHC qui présente les raisons de la décision prise au palier du réexamen par le Ministre de DRHC au tribunal de révision.

Période minimale d'admissibilité ou PMA : Vous devez avoir versé des cotisations valides au *Régime de pensions du Canada* pendant un certain nombre d'années. C'est ce que l'on appelle la période minimale d'admissibilité (PMA). À l'heure actuelle, la PMA pour recevoir une prestation d'invalidité est de quatre (4) ans de cotisations valides au cours des six (6) dernières années.

Renvoi : Décision du Bureau du Commissaire des tribunaux de révision de reporter une audience à une date ultérieure. Un renvoi se produit avant la date initiale prévue d'une audience.

Réexamen : Une demande écrite d'une personne qui a présenté une demande de prestations au Ministre de Développement des ressources humaines Canada en vue de réexaminer la décision prise concernant ces prestations. Un fonctionnaire du gouvernement examine le cas et prend une décision au palier du réexamen.

Représentant : Une personne dont un appelant a retenu les services pour l'aider à présenter son cas à l'audience du tribunal de révision.

Tribunal de révision : Un groupe de trois personnes membres du tribunal de révision, y compris un président, qui est un avocat, et deux autres membres. Le tribunal de révision tient des audiences et rend des décisions sur un appel concernant des prestations du RPC ou de la SV.

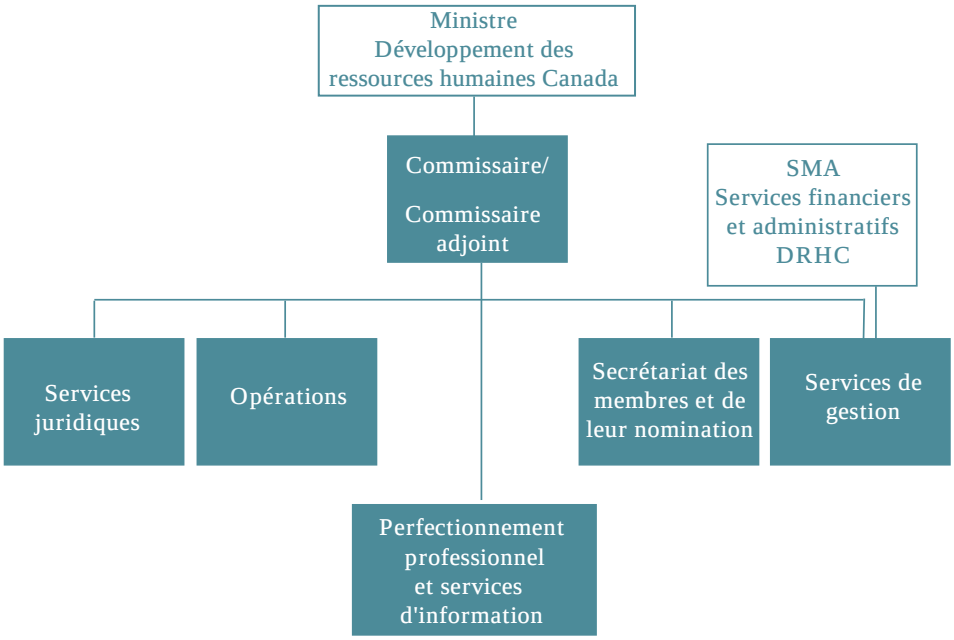
ANNEXE A
LE BUREAU DU COMMISSAIRE DES TRIBUNAUX DE RÉVISION

Comme l'a indiqué la Section 1, c'est le Commissaire qui assume la responsabilité générale des tribunaux de révision; il est nommé par le gouverneur en conseil et relève du ministre du Développement des ressources humaines. Le Commissaire adjoint assume la responsabilité du fonctionnement quotidien; il est également nommé par le gouverneur en conseil.

Comme l'indique la Figure 9 ci-dessous, le Commissaire et le Commissaire adjoint dirigent cinq Divisions : Services juridiques, Opérations, Perfectionnement professionnel et services d'information, Secrétariat chargé des membres et de leur nomination et Services de gestion. Le mandat de ces divisions est décrit ci-dessous. À la rédaction de ce document, on avait entrepris l'examen de cette structure organisationnelle.

Figure 9

Organisation



Services juridiques

Contrairement aux ministères du gouvernement fédéral, le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision est un organisme indépendant et ne reçoit pas de services juridiques du ministère de la Justice. 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 droit et de politiques au Commissaire, au Commissaire adjoint, aux membres des tribunaux de révision et à la haute direction du Bureau du Commissaire. Elle est également chargé de coordonner l'élément juridique des programmes de perfectionnement professionnel à l'intention des membres des tribunaux et des employés du BCTR, comme l'initiation des nouveaux membres et les ateliers avancés sur la législation, les conditions d'admissibilité, les règles de preuve et la résolution des différends.

Les avocats conseillent les membres des tribunaux quant aux questions juridiques et ils orientent le personnel en ce qui a trait aux activités quotidiennes. Ils travaillent également étroitement avec les membres pour assurer la qualité des décisions. Les avocats traitent aussi tous les appels portant sur des questions constitutionnelles et sont chargés de faire paraître les décisions écrites de tous les appels.

Les employés responsables des questions législatives et des politiques trient les appels et informent les parties à propos des appels de la SV ainsi que des nouvelles audiences de la SV et 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 coordonnent les rapports avec la Commission d'appel des pensions, examinent la correspondance qui suit les audiences et assument d'autres fonctions de soutien administratif.

Les avocats du BCTR continuent de participer activement à des efforts de diffusion auprès de DRHC, des représentants des appelants et de professionnels de secteurs connexes en vue d'améliorer le processus d'appel.

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 meilleurs services possibles. Ainsi, la Division se livre à des travaux de préparation en vue de l'audience et de son suivi.

Avant l'audience, la Division coordonne toute la correspondance avec les parties à un appel. Elle coordonne également la préparation des dossiers d'audience qui contiennent tous les documents relatifs à un appel donné et sa transmission à l'appelant, au Ministère et aux parties jointes. La Division a collaboré étroitement avec le Ministère pour la mise en œuvre de la nouvelle politique visant à faire parvenir aux appelants, quatre à six semaines avant la tenue de l'audience, l'Explication de la décision de DRHC en appel. Les agents des services aux clients de la Division offrent le counseling avant l'audience à un nombre encore plus grand d'appelants. Les membres du personnel de la Division répondent au numéro 1-800 destiné aux appelants, à leurs représentants et à d'autres parties qui souhaitent communiquer avec le BCTR. Le personnel gère également un numéro 1-800 au service des membres.

La Division est également responsable d'inscrire les appels au calendrier, à des dates et lieux qui conviennent à toutes les parties à l'appel. Elle gère également les dispositions entourant les audiences comme la location de locaux convenables et assure, au besoin, la disponibilité de services de traduction et de sécurité.

Une fois la décision du tribunal envoyée, le personnel de la Division l'examine pour en assurer la cohérence du langage et sa conformité à la législation.

Perfectionnement professionnel et services d'information (PPSI)

La Division du Perfectionnement professionnel et des services d'information est responsable de la formation ainsi que des communications du BCTR.

La Division s'occupe par ailleurs des communications avec le grand public, les appelants, les parties à un appel et les membres des tribunaux en veillant à l'élaboration de feuillets de renseignements, de bulletins et de brochures d'information pour les différents destinataires.

Dans le cadre de ses activités, la PPSI a joué un rôle de premier plan dans la conception, l'élaboration et l'amélioration du site Web du BCTR, lequel vise surtout les appelants, leurs représentants et le grand public. À l'avenir, le site prendra des allures nettement plus interactives et sera en mesure d'offrir des renseignements et des services individualisés et même, personnalisés.

La Division se préoccupe également des besoins permanents en formation des membres des tribunaux et du personnel du BCTR. En 2000-2001 et 2001-2002, PPSI a géré différentes sessions d'orientation, ateliers, conférences et cours de formation destinés à la fois aux membres des tribunaux et au personnel du BCTR. La Division a pris la tête de l'élaboration et de la mise en oeuvre de la stratégie d'information médicale, en offrant notamment les ateliers avancés destinés à améliorer les capacités des membres d'évaluer et de peser la preuve médicale et d'approfondir les connaissances qu'ils ont de cas médicaux fréquemment rencontrés.

Secrétariat chargé des membres et de leur nomination

Le personnel du Secrétariat chargé des membres et de leur nomination doit s'assurer que les membres des tribunaux de révision sont disponibles pour assumer leurs fonctions partout au Canada chaque mois. La Division atteint ainsi son objectif :

- En coordonnant la nomination des membres pour chacun des appels et des ateliers de formation; et
- En s'assurant que les responsables des nominations sont au courant des exigences relatives aux nouveaux membres à travers le pays.

Chacun des membres des tribunaux doit pouvoir participer aux audiences pendant trois jours d'affilée, dix fois par année. Certains membres siègent beaucoup plus souvent que d'autres, selon le nombre de causes dans leur région. Le Secrétariat coordonne la nomination des membres des tribunaux pour chacun des appels et tente de répartir le travail de la façon la plus équitable possible parmi eux. Il est également responsable de nommer les membres pour les ateliers de formation.

Le Secrétariat prépare des rapports mensuels indiquant l'endroit et la date où les audiences ont lieu. On utilise ensuite les informations de ces rapports pour évaluer la charge de travail dans chacune des régions et proposer la création de nouvelles régions, s'il y a lieu.

En outre, le Secrétariat se livre à des analyses et élabore tous les mois un Sommaire des besoins par province à l'intention du personnel du Cabinet de la ministre et de celui du sous-ministre de Développement des ressources humaines. Le sommaire contient des renseignements sur les besoins en recrutement de nouveaux membres à cause de la charge de travail ou de postes vacants et sur les compétences dont doivent disposer les candidats.

Le Secrétariat reçoit également les plaintes concernant les membres des tribunaux ou d'autres parties aux audiences et mène une enquête à cet égard en collaboration avec le Commissaire et l'avocat principal.

Services de gestion

La Division des services de gestion est responsable de :

- Fournir des services financiers, administratifs, en ressources humaines et en technologies de l'information au BCTR,
- Livrer des services financiers, logistiques et administratifs aux membres des tribunaux, aux appelants et aux parties jointes qui participent à un appel, et
- Offrir les services administratifs du programme et son soutien au fonctionnement du tribunal.

La Division offre une gamme complète de services financiers et en ressources humaines au BCTR, notamment des conseils financiers et un soutien à la haute direction. Les services de gestion s'occupent également de la rémunération des membres des tribunaux ainsi que de leurs frais de déplacement et de participation aux audiences et aux ateliers de formation.

En 2001-2002, la Division a mis en oeuvre une nouvelle politique qui liait le paiement aux membres à la réception des décisions du tribunal, favorisant ainsi la ponctualité de la préparation et de la production des décisions, ainsi que de leurs justifications.

La Division traite également des frais de déplacement des appelants et des parties jointes pour assister à l'audience. En 2001-2002, les Services de gestion ont fourni les services financiers nécessaires en appui à la nouvelle politique de remboursement des frais de recherche et de photocopie des dossiers médicaux.

La Division est également responsable de l'entretien et de l'amélioration continuelle du Système de gestion des appels (SGA), de la base de données officielle qui contient tous les appels reçus et/ou traités par le BCTR. Le SGA fournit des renseignements instantanés, détaillés et bilingues sur tous les éléments d'un appel et offre une vaste gamme de services tels que l'état de l'appel, la production de la correspondance, le suivi des dossiers et la reddition de comptes en matière de rendement. Le SGA fournit également des rapports statistiques sur le rendement et sert de fondement au partage de l'information entre le BCTR, la Commission d'appel des pensions et Développement des ressources humaines Canada.

En liaison étroite avec la Division des opérations et Développement des ressources humaines Canada, la Division des services de gestion fournit au processus d'appel des services-clés de soutien administratif. Cette fonction couvre toutes les activités, depuis la réception de la demande originale jusqu'à la diffusion de la lettre informant les parties de la décision du tribunal, notamment la saisie des données, l'enregistrement du dossier, le traitement de texte, la réception de la documentation de la Règle 5, l'examen de la correspondance, la photocopie et la reliure ainsi que le courrier et les services de messageries. En collaboration avec la Division des opérations, celle des services de gestion a entamé, au cours de cette période de rapport, l'échange d'informations avec DRHC sur les lacunes de la documentation de la Règle 5.

ANNEXE B
DÉPENSES

Exercice se terminant le 31 mars 2001

Tableau 8
Dépenses en salaires et autres
1er avril 2000 au 31 mars 2001

Salaires	3 663 891 $
Indemnités journalières des membres des tribunaux	3 834 665 $
Frais d'exploitation – autres que les salaires	4 239 377 $
Total	11 737 933 $

Exercice se terminant le 31 mars 2002

Tableau 9
Dépenses en salaires et autres
1er avril 2001 au 31 mars 2002

Salaires	3 997 468 $
Indemnités journalières des membres des tribunaux	4 284 260 $
Frais d'exploitation – autres que les salaires	4 386 166 $
Total	12 649 894 $

ANNEXE C
CODE DE CONDUITE DES MEMBRES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION

Préambule

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision est un organisme administratif indépendant chargé d'administrer les appels des décisions du ministre de Développement des ressources humaines Canada conformément à l'article 82 du Régime de pensions du Canada et à l'article 28 de la Loi sur la sécurité de la vieillesse. Les appels sont entendus par des tribunaux de révision composés chacun de trois membres qualifiés choisis à partir d'un groupe de 100 à 300 membres nommés par le gouverneur en conseil. Le Commissaire, le Commissaire adjoint et les membres des tribunaux de révision sont assujettis à la loi régissant le Régime de pensions du Canada et son Règlement, la Loi sur la sécurité de la vieillesse et son Règlement et, dans l'exercice de leurs fonctions, ils doivent suivre les politiques, avis de pratique et lignes directrices émises par le Bureau du Commissaire.

Engagement envers l'énoncé de mission

Les membres des tribunaux et le Bureau du Commissaire se sont engagés dans leur énoncé de mission à :

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 en appel de façon équitable et en faisant preuve de compréhension, de respect et de dignité.

Code régissant les conflits d'intérêts

En tant que personnes nommées à plein temps par le gouverneur en conseil, le Commissaire et le Commissaire adjoint sont assujettis au Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat, tandis que les membres des tribunaux de révision, qui sont tous des membres à temps partiel nommés par le gouverneur en conseil, sont assujettis aux principes énoncés dans la partie 1 du Code régissant les conflits d'intérêts.

Lignes directrices sur l'éthique professionnelle

Outre le mandat et les principes du Code régissant les conflits d'intérêts, le Commissaire a élaboré les lignes directrices suivantes sur l'éthique professionnelle des membres des tribunaux de révision :

1. Promotion de l'intégrité et de l'indépendance

Les membres doivent participer à l'établissement, au maintien et à l'application de normes élevées en matière d'éthique et prendre les mesures nécessaires pour promouvoir et préserver l'intégrité et l'indépendance des tribunaux de révision et du Bureau du Commissaire.

Les membres ne doivent pas profiter de leur poste au sein du tribunal de révision à des fins personnelles ou privées.

2. Collégialité

Les membres doivent adopter une approche collégiale dans l'exercice de leurs fonctions et responsabilités en échangeant des points de vue, des renseignements et des opinions dans un esprit de respect mutuel des compétences et des qualités propres à chacun.

3. Prise de décision

Les membres doivent rendre des décisions opportunes, réfléchies et bien documentées, conformément au Régime de pensions du Canada, à la Loi sur la sécurité de la vieillesse, aux autres lois applicables, aux politiques du Bureau du Commissaire, à la Charte canadienne des droits et libertés ainsi qu'aux principes de justice naturelle et à l'obligation d'agir avec équité. Les décisions doivent être indépendantes, impartiales et objectives, et rendues sans égard pour la partisanerie ou les intérêts particuliers, ni crainte des critiques. On rappelle aux membres leur obligation de rendre au Commissaire tous les documents en leur possession relatifs à un appel lorsqu'une décision est rendue, conformément à l'article 13 des Règles de procédures des tribunaux de révision.

4. Conduite pendant les audiences

Pendant toutes les audiences, les membres doivent adopter une conduite courtoise, attentive, patiente, équitable et respectueuse envers tous les participants, leur langue, leurs coutumes, leurs droits et leurs croyances,

tout en s'assurant que l'audience se déroule de manière ordonnée, efficace et aussi informelle que les circonstances le permettent. Les membres doivent exiger une conduite semblable de toutes les autres personnes présentes lors des audiences.

5. Partialité

Pendant une audience, les membres du tribunal de révision ne doivent pas parler, en privé ou en public ailleurs que dans la salle d'audience, à l'une des deux parties, aux avocats, aux témoins ou aux agents participant à l'audience. Toutes les communications entre ces personnes et les membres du tribunal de révision ne doivent avoir lieu qu'en présence de toutes les parties et de leur avocat. Les membres du tribunal de révision ne doivent pas discuter des éléments d'un dossier avec l'un des participants à l'audience si ce n'est pendant une audience. Tout en reconnaissant que, dans certains cas, des renseignements ou déclarations devront être vérifiés, les membres doivent toujours éviter:

- de prononcer des mots ou des phrases qui pourraient être interprétés comme l'expression d'une partialité ou d'un préjugé fondé sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, un handicap mental ou physique, ou toute autre aptitude, caractéristique ou croyance personnelle;

- de faire des déclarations ou de poser des questions qui seraient avilissantes pour une personne, ou qui témoigneraient d'une partialité ou d'un préjugé pour ou contre une personne ou un groupe.

Tous les membres, et en particulier ceux qui exercent la médecine ou le droit, doivent s'abstenir de faire des diagnostics médicaux ou de donner des conseils juridiques aux parties à un appel.

6. Discussion des dossiers

Pour préserver l'intégrité du processus décisionnel, et par respect pour l'obligation d'agir de façon équitable et pour les intérêts personnels des parties en cause, les membres ne divulgueront aucun renseignement sur un dossier ni ne discuteront d'une question qui a été, ou non, tranchée par eux avec quiconque, y compris les membres de leur famille, les parents, des amis, des associés en affaires, les médias, des députés ou d'autres

représentants politiques, sauf lorsque cela est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions officielles, et dans toute circonstance qui s'y prête. Les membres ne doivent pas non plus recevoir ou tenir compte de renseignements sur un dossier à l'égard duquel ils doivent rendre une décision, sauf si ces derniers sont fournis par le Bureau du Commissaire et les parties en vertu du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur la sécurité de la vieillesse.

7. Contact avec les médias ou le gouvernement

Les membres des tribunaux de révision ne doivent pas communiquer avec les médias. Toute demande de renseignements provenant des médias doit être transmise au Commissaire des tribunaux de révision qui est le porte-parole et principal responsable de l'administration des appels interjetés devant les tribunaux de révision. De même, le Commissaire est chargé des relations avec le gouvernement. Toute demande de renseignements présentée par les députés, les ministres et le personnel politique sur toute question relative aux travaux des tribunaux de révision devrait être transmise au Commissaire.

8. Cadeaux et avantages

Malgré le principe no 6 - Cadeaux et avantages - du Code régissant les conflits d'intérêts, les membres sont avisés qu'ils doivent éviter scrupuleusement de donner la moindre impression de partialité. Il leur est conseillé de refuser tout cadeau, faveur ou avantage, même d'une valeur minime, de personnes qui ont ou auront peut-être des rapports officiels avec un tribunal de révision.

9. Exclusion et rapport

Avant d'accepter une nomination à un tribunal de révision donné, les membres doivent examiner leur situation personnelle, afin de s'assurer que leur participation ne suscite pas une crainte raisonnable de partialité ou de conflit d'intérêts s'appuyant sur les circonstances du cas ou relativement à toute partie à l'audience. S'il existe la moindre partialité ou un conflit d'intérêts réel ou éventuel, un membre doit refuser la nomination. Si le membre se rend compte qu'il peut y avoir une crainte de partialité ou de conflit d'intérêts après sa nomination, mais avant qu'il communique avec les autres membres du tribunal de révision, il doit s'exclure immédiatement. Le membre ne doit pas communiquer au sujet du cas directement avec un membre ou une autre personne susceptible

d'être partie à l'audience. Il doit informer immédiatement le Commissaire de son auto-exclusion et des motifs de son acte. Si le membre se rend compte qu'il peut y avoir une crainte de partialité ou de conflit d'intérêts après avoir communiqué avec les autres membres du tribunal de révision ou pendant une audience, il doit déclarer ce conflit d'intérêts ou cette partialité aux parties et décider, après avoir reçu les observations des parties, s'il doit continuer de siéger. En cas de doute, le membre doit communiquer avec le Commissaire des tribunaux de révision dès que possible.

10. Après-mandat

Sans limiter l'aspect général du principe no 10 - Après-mandat - du Code régissant les conflits d'intérêts, un ancien membre ne doit pas représenter une partie à un appel interjeté devant un tribunal de révision ou la Commission d'appel des pensions, ni lui donner des conseils d'expert, ni prendre des mesures pour le compte d'une partie, pendant une période de six mois suivant l'expiration de sa nomination à titre de membre d'un tribunal de révision.