



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 BIENNAL 2002–2004





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 BIENNAL 2002–2004**



**BUREAU DU COMMISSAIRE DES TRIBUNAUX DE RÉVISION  
DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA ET DE LA SÉCURITÉ  
DE LA VIEILLESSE**

CP 8250, succursale T  
Ottawa (Ontario) K1G 5S5  
1 800 363-0076  
Courriel : info@ocrt-bctr.gc.ca

**Visitez notre site Web à l'adresse :**

<http://www.bctr-ocrt.gc.ca>

**ou**

<http://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

Le 27 juillet 2004

L'honorable Ken Dryden, C.P., député  
Ministre du Développement social Canada  
Chambre des communes  
Ottawa (Ontario) K1A 0A1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le Rapport biennal des tribunaux de révision du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse pour la période du 1er avril 2002 au 31 mars 2004.

Au cours de cette période, nous avons continué à prendre des mesures importantes pour améliorer la qualité du processus d'appel des tribunaux de révision. Les mesures réformatrices adoptées au cours des quatre derniers exercices financiers ont continué 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 aussi poursuivi les initiatives de formation pour les membres des tribunaux pour qu'ils soient davantage en mesure d'évaluer les preuves médicales et soient plus sensibles à la situation des appelants et à leur diversité culturelle.

En lisant ce rapport, vous verrez que nous avons aussi pris des mesures pour augmenter l'efficacité et l'efficience de notre organisation et du processus d'appel. Grâce à ces mesures et à des communications efficaces avec toutes les parties à un appel, nous espérons maintenir et même intensifier nos efforts pour offrir un service de qualité aux clients et optimiser les ressources.

Notre personnel à l'Administration centrale d'Ottawa et nos membres des tribunaux d'un bout à l'autre du pays ont joué un grand rôle dans le succès de ces initiatives, et j'aimerais ici les remercier de leur contribution. Une grande partie de leur travail a été inspirée par l'énergie, la compassion et la sagesse de notre défunt Commissaire, G. Peter Smith, décédé en janvier 2004. En lui, nous avons perdu un grand ami et collègue - un visionnaire dans le vrai sens du terme, pour lequel le vocable 'fonctionnaire' signifiait principalement satisfaire les besoins des plus vulnérables d'entre nous.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments distingués.

A handwritten signature in black ink, reading "Guy H. Arseneault".

Guy H. Arseneault  
Commissaire adjoint





## G. PETER SMITH, 1943-2004

*G. Peter Smith, depuis sa nomination au poste de Commissaire en 1998 jusqu'à son décès prématuré en janvier 2004, a administré le système d'appel des tribunaux de révision avec passion et dévouement.*

En un peu plus de cinq courtes années, son leadership visionnaire et sa compassion pour les personnes handicapées ont transformé le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision (BCTR) et amélioré de façon spectaculaire l'équité et la réactivité du système d'appel. Le souvenir de son imagination, de sa sagesse et de sa détermination continuera d'inspirer tous ceux qui l'ont connu ici à Ottawa et dans tout le pays.





# TABLE DES MATIÈRES

*Les tableaux et les graphiques sont indiqués en italiques*

G. PETER SMITH, 1943-2004 .....	V
TABLE DES MATIÈRES .....	VII
I. NOTRE MISSION, NOTRE RÔLE ET NOS OPÉRATIONS .....	I
Notre mission .....	1
Notre rôle .....	1
Rôle au sein du système d'appel .....	2
<i>Système d'appel en vertu du Régime de pensions du Canada</i> .....	2
<i>Système d'appel en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse</i> .....	2
Prestations traitées par les tribunaux de révision .....	3
<i>Appels devant les tribunaux de révision par type de prestation</i> .....	3
Qui sommes-nous? .....	4
Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision .....	4
Membres des tribunaux de révision .....	5
Que faisons-nous? .....	6
1. Préparatifs en vue de l'audience .....	6
2. L'audience .....	6
3. Décision et diffusion .....	8
Réalités et priorités .....	8
2. ÉGALISER LE NIVEAU D'ÉQUITÉ .....	II
Préparation des appelants en prévision de l'audience .....	11
Divulgence précoce de l'explication du ministère concernant le cas en appel ...	12
Counselling et soutien .....	13
<i>Appels téléphoniques reçus par mois (2003-2004)</i> .....	14
Outils d'information .....	15
Équilibre des avantages au cours des audiences .....	16
Accès aux dossiers médicaux .....	17
Frais de déplacement et d'hébergement .....	17
Accès à une représentation efficace .....	18
Assurer les services d'interprètes aux audiences .....	18
Processus de plainte .....	19





3. ASSURER QUE LES TRIBUNAUX DE RÉVISION SOIENT INFORMÉS, SENSIBLES ET REPRÉSENTATIFS . . . . .	20
Orientation des nouveaux membres des tribunaux . . . . .	21
Régime de pensions du Canada . . . . .	22
Loi sur la sécurité de la vieillesse . . . . .	22
Renforcer les capacités des membres en matière d'évaluation des preuves médicales . . . . .	22
Accroître les sources d'information médicale à la disposition des membres . . .	23
Approfondir la connaissance qu'ont les membres des troubles médicaux les plus fréquents . . . . .	23
Suivi des développements de l'information et de l'informatique de la santé . .	24
Assurer la sensibilité et l'équité . . . . .	24
Favoriser la sensibilité à la diversité culturelle . . . . .	24
Favoriser une meilleure appréciation de la situation de l'appelant . . . . .	25
Examen des questions d'éthique et d'équité . . . . .	25
Équité procédurale . . . . .	25
Composition du groupe national . . . . .	26
<i>Membres des tribunaux par province et par catégorie . . . . .</i>	26
<i>Répartition hommes-femmes par catégorie des membres des tribunaux . . .</i>	27
4. CHARGE DE TRAVAIL ET RENDEMENT . . . . .	29
Variabilité de la charge de travail . . . . .	29
Diminution des appels jusqu'à un plateau . . . . .	29
<i>Appels devant les tribunaux de révision (1992-1993 à 2003-2004) . . . .</i>	29
<i>Solde de cas - RPC et SV (1997-1998 à 2003-2004) . . . . .</i>	31
Cas plus complexes . . . . .	32
Relever le défi . . . . .	33
Imputabilité face aux clients . . . . .	33
Meilleures méthodes d'établissement du calendrier des audiences . . . . .	34
<i>Appels reçus et audiences tenues par mois, 2002-2003 . . . . .</i>	34
<i>Appels reçus et audiences tenues par mois, 2003-2004 . . . . .</i>	35
Information des appelants et formation des membres des tribunaux et du personnel du BCTR . . . . .	36
Utilisation efficace de la technologie de l'information et des communications . . .	37



5. TENDANCES RELATIVES AUX DÉCISIONS .....	39
Tendances relatives aux décisions des tribunaux de révision .....	39
<i>Audiences des tribunaux de révision par résultat, 1997-1998 à 2003-2004</i> ...	39
<i>Résultats des audiences ( prestations d'invalidité du RPC seulement ),</i> <i>1992-1993 à 2003-2004</i> .....	40
Appels des décisions des tribunaux de révision .....	41
<i>Appels des décisions des tribunaux de révision du RPC</i> .....	41
<i>Appels des décisions des tribunaux de révision du RPC par appelant</i> ....	42
<i>Appels des décisions des tribunaux de révision du RPC par ministère</i> ....	43
6. LA VOIE À SUIVRE .....	45
Coopération pour l'élaboration de la politique .....	45
Objectifs pour l'avenir .....	46
1. Assurer l'équilibre entre le ministère et les cotisants .....	47
2. Augmenter notre efficacité, notre efficacité et notre équité .....	48
3. Créer un milieu de travail modèle au sein du gouvernement fédéral .....	50
4. Collaborer avec les intervenants pour améliorer le système .....	51
GLOSSAIRE .....	52
ANNEXE A : LE BCTR .....	55
<i>Organigramme</i> .....	55
Services juridiques .....	55
Opérations des tribunaux et communications .....	56
Perfectionnement professionnel et services techniques .....	57
Secrétariat chargé des membres et de leur nomination .....	57
Services corporatifs .....	58
ANNEXE B : DÉPENSES .....	59
<i>Dépenses salariales et non salariales, 2002-2003</i> .....	59
<i>Dépenses salariales et non salariales, 2003-2004</i> .....	59
ANNEXE C : CODE DE CONDUITE DES MEMBRES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION .....	60



## I. NOTRE MISSION, NOTRE RÔLE ET NOS OPÉRATIONS

*La responsabilité première du Bureau du Commissaire des tribunaux de révision (BCTR) est d'administrer la convocation des audiences et le jugement des appels interjetés par des particuliers à l'encontre de décisions du « ministre » du Développement social. Ces décisions portent 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).*

Ce rapport indique comment le BCTR s'est acquitté de sa responsabilité au cours des exercices 2002-2003 et 2003-2004. Le travail au cours de ces années a porté sur des initiatives en vue de :

- rehausser le niveau d'égalité entre l'appelant et le ministre,
- améliorer l'équité des tribunaux de révision,
- améliorer le rendement du système d'appel des tribunaux de révision.

En guise d'introduction à ces sujets, la première section du présent rapport décrit notre mission, notre rôle, ce que nous sommes, ce que nous faisons et nos priorités fondamentales.

*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 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.



## SECTION 1

### RÔLE AU SEIN DU SYSTÈME D'APPEL

Le rôle joué par le BCTR au sein du système d'appel diffère selon que l'appel a lieu en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

**En vertu du *Régime de pensions du Canada***, il y a trois paliers d'appel après la décision initiale de Développement social Canada (DSC) concernant une demande de prestation.

Dans les 90 jours suivant la réception d'une décision concernant sa demande, une personne peut réclamer le réexamen de la décision de DSC 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 palier d'appel est celui du tribunal de révision. Si la personne est en désaccord avec le résultat du réexamen par DSC, elle peut interjeter appel devant le Commissaire des tribunaux de révision, en vertu de l'article 82 du *Régime de pensions du Canada*, et ce, dans les 90 jours qui suivent la décision du réexamen. Le BCTR organise alors une audience du tribunal de révision.

Le troisième palier 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 de la CAP est finale, mais peut faire l'objet d'un contrôle judiciaire par la Cour d'appel fédérale.

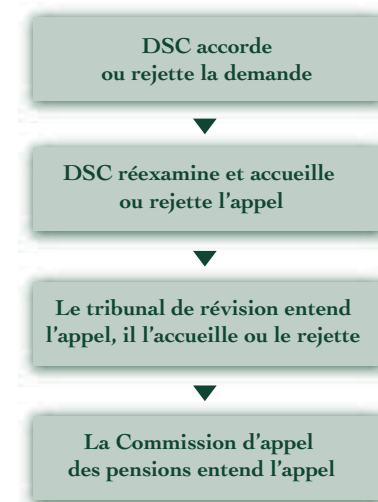
**En vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse***, il n'y a que deux paliers d'appel après le dépôt de la demande initiale auprès de DSC.

Comme l'indique la Figure 2, le premier palier d'appel est celui du réexamen par DSC, en vertu de l'alinéa 27.1(2) de la Loi, de sa décision initiale sur une 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 palier d'appel est celui du tribunal de révision. Si la personne est en désaccord avec la décision résultant du réexamen par DSC, 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. La décision du tribunal de révision est finale et exécutoire, mais toutes les parties peuvent demander un contrôle judiciaire par la Cour fédérale du Canada.

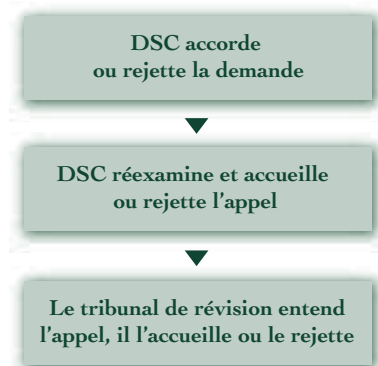
**Figure 1**

### SYSTÈME D'APPEL EN VERTU DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA



**Figure 2**

### SYSTÈME D'APPEL EN VERTU DE LA LOI SUR LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE

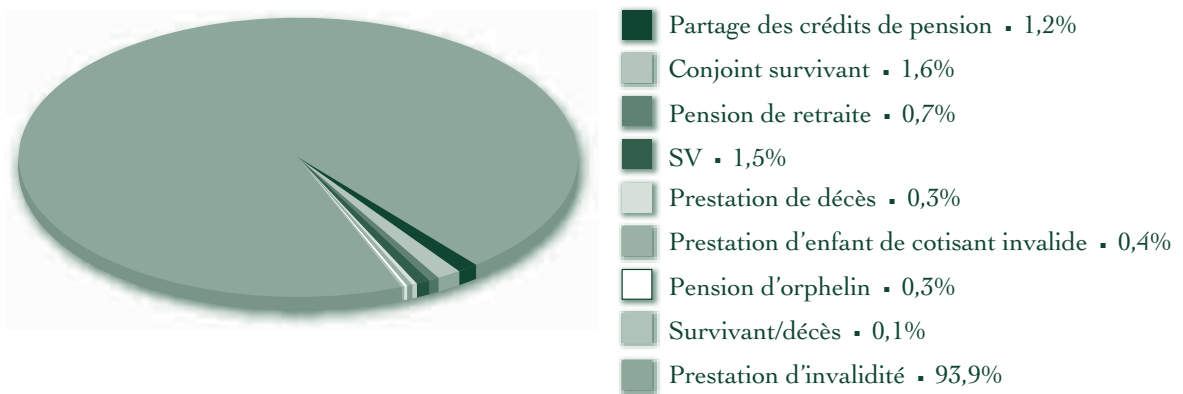


## PRESTATIONS TRAITÉES PAR LES TRIBUNAUX DE RÉVISION

Les appels devant les tribunaux de révision portent 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). Comme l'illustre la Figure 3, 94 pour 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;
- Pensions de retraite et partage de la pension;
- Prestations de décès, de survivant et d'orphelin;
- Partage 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 :

- Les pensions de la Sécurité de la vieillesse;
- Le Supplément de revenu garanti;
- Les Allocations;
- Les Allocations de survivant.

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 *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Un appel peut également porter sur une réclamation à examiner à la lumière de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

## SECTION 1

### QUI SOMMES-NOUS ?

Le BCTR, en raison de sa responsabilité en ce qui concerne la gestion des audiences des tribunaux de révision entraînant des jugements dans des appels de décisions interjetés par Développement social Canada, doit être sans lien de dépendance avec le Ministère. Étant

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

donné que Développement social Canada est partie prenante aux appels et que l'un de ses représentants est présent à l'audience, et compte tenu du fait que les jugements rendus par les tribunaux de révision peuvent revêtir une importance capitale pour les appelants, l'autonomie du BCTR à l'endroit de DSC constitue l'un des piliers essentiels de l'impartialité.

Le fait que ce soit le gouverneur en conseil qui nomme les deux principaux responsables du BCTR ainsi que les membres des tribunaux de révision représente l'un des aspects assurant cette

autonomie. D'autres mesures pour codifier le tout, et donc régulariser la situation de l'organisme, ont été examinées pendant un certain temps avec Développement social Canada et son prédécesseur, Développement des ressources humaines Canada.

Les deux éléments qui forment le BCTR sont le Bureau du Commissaire, à Ottawa, et les membres des tribunaux de révision dans tout le pays.

### BUREAU DU COMMISSAIRE DES TRIBUNAUX DE RÉVISION (BCTR)

Le Bureau du Commissaire des tribunaux de révision est un organisme quasi judiciaire chargé de s'assurer que les membres des tribunaux de révision tiennent des audiences dans diverses localités d'un bout à l'autre du Canada. 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 de révision. Les ressources financières exigées pour l'accomplissement de ces tâches, durant la période de rapport, figurent à l'Annexe B.

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 BCTR, ne tiennent des audiences ou ne décident du résultat des appels. Le Commissaire veille à l'orientation générale du système d'appel des tribunaux de révision, alors que le commissaire adjoint se concentre sur les opérations quotidiennes et remplace le Commissaire au besoin. Les deux collaborent étroitement.

Un effectif de fonctionnaires soutient le Commissaire et le commissaire adjoint dans l'accomplissement de leurs tâches. Les rôles des cinq divisions du BCTR – services juridiques, opérations des tribunaux et communications, perfectionnement professionnel et services techniques, services corporatifs et secrétariat chargé des membres et de leur nomination – sont décrits à l'annexe A.

Développement social Canada assure un soutien administratif et technique pour les services informatiques, du personnel et financiers.



### MEMBRES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION

Seul un tribunal de révision peut entendre les appels et en déterminer le résultat. De pareils tribunaux n'agissent pas pour le compte du « ministre » ou du Ministère ou encore de toute autre partie à un appel. Les membres des tribunaux ne sont pas non plus des fonctionnaires du Ministère ou d'autres ministères ou des juges. Comme les membres sont nommés dans des localités de tout le pays, le système d'appel des tribunaux de révision peut être considéré comme communautaire.

Un tribunal de révision est formé de trois personnes choisies par le Commissaire à partir d'un groupe comptant tout au plus 400 membres nommés par le gouverneur en conseil. En date du 31 mars 2004, 290 membres des tribunaux étaient disponibles pour les audiences; il y en avait 300 à pareille date en 2003.

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 plupart des tribunaux sont constitués 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 en vertu du *Régime de pensions du Canada*, l'un des membres doit être un professionnel qualifié de la santé. La pratique veut que le Commissaire désigne au moins deux avocats lorsqu'il s'agit d'appels en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Il est important de comprendre qu'être membre d'un tribunal de révision n'est pas un emploi à temps plein, mais au mieux un travail à temps partiel comportant au plus quelques semaines d'audiences par année.



## SECTION 1

### QUE FAISONS-NOUS?

Le processus d'appel du BCTR en vertu du RPC et de la Loi sur la *sécurité de la vieillesse* peut être ventilé en trois phases :

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

#### I. PRÉPARATIFS EN VUE DE L'AUDIENCE

Un appel commence par une lettre adressée au Commissaire rédigée par une personne (« l'appelant ou le cotisant ») à qui l'on a refusé des prestations aux termes de l'article 81 du *Régime de pensions du Canada* ou du paragraphe 27.1 de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* – c'est-à-dire suite à un « réexamen » par Développement social Canada.

Une fois la réception de cette lettre accusée, le Bureau du Commissaire nomme un tribunal, constitué normalement de membres de la région où réside l'appelant. En outre, le BCTR organise le calendrier et prépare la tenue d'une audience à un endroit qui convient à toutes les parties.

Parallèlement, le Bureau du Commissaire communique avec la personne pour s'assurer qu'il/elle a bien compris le processus.

*« Un appel commence par une lettre adressée au Commissaire et rédigée par une personne (« l'appelant ou le cotisant ») à qui l'on a refusé des prestations aux termes de l'article 81 du Régime de pensions du Canada ou du paragraphe 27.1 de la Loi sur la sécurité de la vieillesse – c'est à dire à la suite d'un « réexamen » par Développement social Canada. »*

Par ailleurs, le BCTR demandera au Ministère une copie de la décision en appel et des copies de tous les documents à la base de cette décision. Le Bureau du Commissaire demande aussi à l'appelant, au Ministère et à toute autre partie à l'appel de lui fournir des copies de tous les autres documents qu'ils jugeraient pertinents concernant l'affaire. Le BCTR compile tous ces documents pour en faire un « dossier d'audience » qui est envoyé avant la tenue de l'audience, à toutes les parties, à leurs représentants et 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 ou cotisant),
- Un fonctionnaire du Ministère représentant le « Ministre »,
- Une personne (généralement appelée « partie jointe ») 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.



## SECTION 1

Dans la majorité des régions du pays, lorsqu'une personne se présente devant un tribunal de révision, c'est la première fois qu'elle rencontre ceux qui décideront si les prestations seront versées ou non. Généralement, les audiences ont lieu dans la localité 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 localité pour assister à une audience.

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 au « 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 que possèdent les tribunaux de révision leur accordent le droit de statuer sur toute question de droit ou de fait, concernant :

- Le paiement ou non de prestations;
- Le montant de la prestation;
- Si une personne a droit au partage des gains ouvrant droit à la pension, et le montant de ce partage;
- 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 informelle que les circonstances le permettent. En pratique, cela signifie que les audiences sont beaucoup moins formelles 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, surtout ceux de l'appelant. Le BCTR fournira un interprète à l'audience, lorsque nécessaire.

Une audience constitue néanmoins, une procédure judiciaire relativement structurée. Chacune des parties a le droit d'être représentée par un avocat ou un autre représentant. Habituellement, les parties présentent les preuves étayant leur réclamation, et les membres du tribunal posent leurs questions.

Le public n'est pas admis aux audiences afin de protéger l'intimité des parties.

*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.*



## SECTION 1

### 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 décident du résultat et rédigent ensuite les raisons détaillées de leur décision. Une fois cette étape passée, ils transmettent, au Bureau du Commissaire, la décision et les raisons, soutenant celle-ci, leurs copies des dossiers de l'audience, leurs notes et tout autre document se rapportant au cas.

Il incombe au BCTR de veiller à ce que toutes les parties à un appel et leurs représentants reçoivent par écrit la décision du tribunal de révision et ses motifs. Par ailleurs, le BCTR met à jour le dossier officiel de l'affaire grâce aux pièces fournies pendant 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 communautaire convient à un tribunal s'occupant de la réalité d'affaires

touchant certaines des personnes les plus vulnérables de localités d'un bout à l'autre du pays. Comme les décideurs dans ces affaires sont des gens de l'endroit, le système d'appel tend à être bien informé au sujet de la situation difficile des appelants.

*« Le tribunal de révision est un processus communautaire d'appel qui présente d'importantes différences avec ceux présidés par un juge ou des fonctionnaires. Cette approche communautaire convient à un tribunal s'occupant de la réalité d'affaires touchant certaines des personnes les plus vulnérables de localités d'un bout à l'autre du pays. »*

C'est pour tenir compte de telles préoccupations que le BCTR a parrainé en avril 2002 un sondage sur la satisfaction des clients réalisé par Environics auprès de 1406 appelants (devant un tribunal de révision) et de 202 non-appelants (des cotisants s'étant vu refuser des pensions du RPC, mais n'ayant pas fait appel

devant un tribunal de révision). Après avoir reçu les résultats définitifs de ce sondage, le BCTR a élaboré un plan d'action définissant un bon nombre des initiatives prises en 2002-2003 et 2003-2004. La réalité révélée dans le sondage a confirmé les priorités qui ont guidé le BCTR depuis sa création en 1991.



La première priorité tient au fait que les appelants sont souvent malades et qu'ils connaissent des difficultés financières - et ne sont donc pas dans la meilleure condition pour contester qu'on leur ait refusé une prestation - particulièrement dans le cas des appels concernant des prestations d'invalidité du RPC, qui constituent environ 94 pour cent des causes portées devant les tribunaux de révision. 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 possible 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 cause 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 et sensibles 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 de beaucoup d'appels. Ainsi, la deuxième priorité du BCTR a été et continue d'être comme suit :

**2. Veiller à ce que les membres des tribunaux de révision à l'échelle nationale soient informés des problèmes juridiques, relatifs à la preuve et médicaux pertinents et soient sensibles à la diversité culturelle du Canada.**

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

Considérant que justice différée est souvent justice refusée, il est important de veiller à ce qu'il n'y ait pas de retards déraisonnables dans le processus d'appel et que celui-ci fonctionne de la manière la plus efficace et efficiente possible. La troisième priorité du BCTR est donc de :

**3. Veiller à ce que le système d'appel des tribunaux de révision soit aussi efficace et efficient que possible.**

*La Section quatre* analyse la variabilité de notre charge de travail et décrit les mesures que nous avons prises pour améliorer notre rendement.

*La Section cinq* présente des statistiques sur les décisions d'appel.

*La Section six* montre comment les réalisations des derniers exercices financiers ont établi le fondement de progrès qui porteront sur ces trois priorités au cours des prochaines années.

*Les annexes A à C* contiennent, respectivement, un survol organisationnel du BCTR, un aperçu de ses finances et le code de conduite des membres des tribunaux de révision.



## 2. ÉGALISER LE NIVEAU D'ÉQUITÉ

*Dans le cas des 94 pour cent d'appels devant les tribunaux de révision touchant des prestations d'invalidité, beaucoup d'appelants sont malades et subissent un stress psychologique en raison de leur état et de problèmes financiers. Dans la plupart des cas, les appelants – comme la plupart des membres du grand public – connaissent au début beaucoup moins que les fonctionnaires du Ministère au sujet des facteurs relatifs à leur admissibilité aux prestations en vertu de la loi et savent moins comment se comporter au cours d'une audience de tribunal de révision. Ces circonstances sont loin d'uniformiser les règles du jeu.*

Pour cette raison, il demeure prioritaire pour le BCTR d'élever la norme d'équité en :

- Préparant mieux les appelants en prévision de l'audience, et
- Assurant l'équité lors du processus d'audience.

### PRÉPARATION DES APPELANTS EN PRÉVISION DE L'AUDIENCE

Les contraintes budgétaires touchant la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu à Développement des ressources humaines Canada – maintenant Développement social Canada (DSC) – depuis le milieu des années 90 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'à l'audience du tribunal de révision les motifs 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. Heureusement, au cours des derniers exercices, tant le Ministère que le BCTR ont pris des mesures importantes pour garantir que les appelants soient mieux préparés aux audiences.

*“...au cours des derniers exercices, tant le Ministère que le BCTR ont pris des mesures importantes pour garantir que les appelants soient mieux préparés aux audiences.”*

Après un projet pilote couronné de succès, Développement social Canada et le Bureau du Commissaire collaborent maintenant à assurer une publication plus opportune des raisons détaillées du refus par le Ministère d'accorder la prestation. Le BCTR encourage une interaction individuelle avec les appelants au moyen de counselling et d'une ligne téléphonique sans frais. Les outils d'information que le BCTR utilise pour informer les appelants, leurs représentants et les parties jointes ont également été continuellement améliorés. Prises ensemble, ces initiatives forment une stratégie intégrée d'information, de counselling et de communications qui fait l'objet d'une évaluation constante en vue d'assurer une amélioration permanente.



## SECTION 2

### DIVULGATION PRÉCOCE DE L'EXPLICATION DU MINISTÈRE CONCERNANT LE CAS EN APPEL

Jusqu'à il y a quelques années, les appelants ne recevaient généralement qu'une lettre brève et plutôt générale du Ministère, les avisant que les prestations leur étaient refusées. Une explication plus détaillée du refus n'était généralement fournie que lors de l'audience du tribunal de révision.

Comme cette situation désavantageait les appelants, Développement des ressources humaines Canada (DRHC), le prédécesseur de Développement social Canada (DSC), a décidé il y a quelques années de travailler avec le BCTR à un projet pilote pour déterminer le meilleur moment de fournir aux appelants des explications détaillées de la décision en appel. L'essai a pris fin en mars 2001 et la réaction a été nettement positive.

Depuis mars 2002, le Ministère avait mis en œuvre dans tout le pays une politique qui assurait l'envoi au BCTR, de l'explication ministérielle de la décision en appel, et ce, de six à huit semaines avant l'audience. Le BCTR se chargeait ensuite de transmettre cette information aux appelants et à toute partie jointe. S'il est vrai que cette politique représente une amélioration marquée par rapport à la pratique antérieure, le BCTR relève que le RPC exige que des motifs écrits justifient la décision prise au palier du réexamen de la décision initiale.

Le BCTR continue d'insister auprès du Ministère pour que ce dernier fournisse des lettres plus détaillées, plutôt qu'un simple refus, lorsqu'il informe les demandeurs de sa décision relativement à leur demande et au réexamen ultérieur. L'absence de cette information détaillée à ces premiers stades était un des problèmes soulevés le plus souvent par les appelants répondant au sondage du BCTR sur la satisfaction du client.

Comme au cours des années précédentes, le BCTR a travaillé étroitement avec le Ministère à améliorer le système d'appel. Entre janvier et avril 2003, le BCTR a pris part à un projet pilote afin d'évaluer le rôle des représentants du Ministère aux audiences des tribunaux de révision. Les membres des tribunaux de révision ont affirmé que la présence de représentants du Ministère est essentielle pour que l'audience soit équitable et crédible. Le BCTR a également participé à un projet pilote en Colombie-Britannique pour mettre à l'essai des procédures visant à régler des causes entre le Ministère et l'appelant.



### COUNSELLING ET SOUTIEN

Le BCTR fournit à la fois du counselling et une ligne téléphonique sans frais pour que les appelants aient la possibilité d'interagir individuellement avec des gens qui connaissent le processus d'appel, les procédures d'audience et les conditions d'admissibilité.

**Counselling :** Au début de 2002-2003, pratiquement tous les appelants recevaient, au moins un mois avant l'audience, du counselling personnel au téléphone à propos de la législation pertinente et de la réglementation, des conditions d'admissibilité aux prestations, et de ce à quoi ils doivent s'attendre à l'audience.

Les conseillers, qui sont des agents de services aux clients du BCTR, ont tous bénéficié d'une formation en matière de gestion des crises, de sorte qu'ils sont en mesure de communiquer avec des personnes stressées au téléphone.

Il est important de comprendre qu'environ huit pour cent des appelants ne peuvent être joints par téléphone. Un petit nombre s'avèrent peu réceptifs à cause de problèmes psychologiques ou financiers, parce qu'ils sont pessimistes relativement à l'issue de leur audience, ou n'ont pas les capacités linguistiques ou de lecture et d'écriture nécessaires.

Au cours du prochain exercice financier, le BCTR entend élargir ses services de counselling 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, contacter leurs agents des services aux clients du BCTR ou poser des questions à propos du processus des tribunaux de révision. Le personnel de la ligne 1 800 a aussi reçu une formation en gestion de crise.

*« Au début de 2002-2003, pratiquement tous les appelants ont bénéficié, au moins un mois avant leur audience, d'un counselling individuel téléphonique sur la législation et la réglementation pertinentes, les conditions d'admissibilité aux prestations, et de ce à quoi s'attendre aux audiences. »*



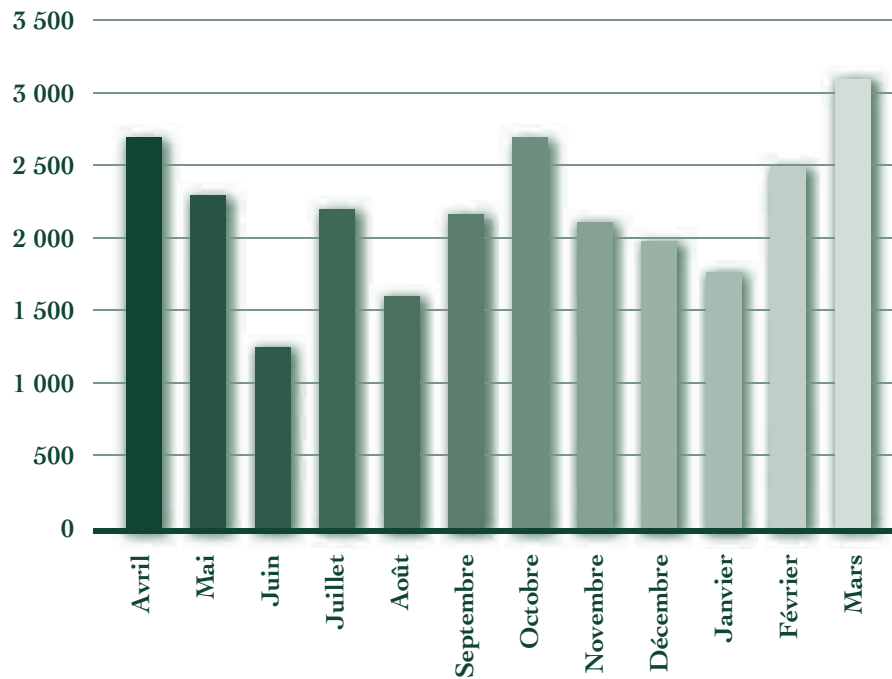


## SECTION 2

Comme l'indique la Figure 4, le BCTR reçoit près de 2 500 appels par mois à ce numéro 1 800.

**Figure 4**

APPELS TÉLÉPHONIQUES REÇUS PAR MOIS (2003-2004)



Parmi ces appels, 46 pour cent sont destinés à des agents de services aux clients offrant du counselling. Environ 30 pour cent concernent des demandes sur les appels et le processus d'audience, tandis que 11 pour cent veulent en savoir davantage sur les décisions du tribunal de révision les concernant. Seulement 13 pour cent des appels portaient sur des renseignements généraux.

## OUTILS D'INFORMATION

Le BCTR utilise divers autres outils pour informer les appelants, les représentants et d'autres personnes sur le système d'appel des tribunaux de révision, le processus d'audience et les conditions d'admissibilité en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Ceux-ci comprennent :

- Le site Web du BCTR,
- Des brochures,
- Des dossiers d'audience et de la correspondance,
- Une nouvelle vidéo à paraître prochainement.

À l'automne 2001, le BCTR a demandé à plus de 600 représentants d'appelants de commenter sur la valeur de son site Web, de ses brochures et de ses autres outils d'information. Une analyse des résultats a conduit à diverses améliorations aux communications du BCTR.

**Site Web du BCTR :** Il y a déjà quelques années que le BCTR dispose de son propre site Web à <http://www.ocrt-bctr.gc.ca/> et à <http://www.bctr-ocrt.gc.ca>. En partie en réponse à l'analyse du sondage auprès des représentants, le BCTR a ajouté en 2002-2003 un second ensemble d'adresses plus conviviales – <http://www.reviewtribunals.gc.ca> et <http://www.tribunauxderevision.gc.ca>.

Le site Web du BCTR a été conçu pour aider, dans la mesure du possible, les appelants et leurs représentants. On peut y trouver 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 permet également l'accès à un vaste éventail de publications et de liens vers des sites connexes. Des versions électroniques d'un certain nombre de formulaires souvent utilisés – de l'Avis d'appel à la Demande d'indemnité de déplacement pour l'appelant – peuvent être téléchargées depuis le site et imprimées.

Conformément aux conclusions du sondage auprès des représentants, nous avons passé en revue et transformé le site Web pour garantir son accessibilité pour tous les visiteurs. Par ailleurs, la langue utilisée sur le site a été évaluée et modifiée pour qu'elle soit aussi simple et libre de tout jargon technique que possible. Nous avons aussi révisé la page d'accueil pour faciliter un accès rapide aux renseignements les plus pertinents sur les appels, dont la chronologie du processus d'appel.

Le site contient aussi maintenant d'importantes décisions de la cour fédérale portant sur les appels, ainsi que des liens vers le site de la Commission d'appel des pensions, le palier d'appel suivant dans les affaires du RPC.

*« Le site Web du BCTR est conçu pour être aussi utile que possible pour les appelants et leurs représentants. Il offre une vaste gamme de renseignements sur les appels, les tribunaux de révision, la législation et la réglementation pertinentes, comment interjeter appel et bien d'autres sujets. Le site donne aussi accès à un large éventail de publications et de liens vers des sites connexes. Il est possible de télécharger depuis le site et d'imprimer les versions électroniques d'un certain nombre de formulaires souvent utilisés – de l'Avis d'appel à la Demande d'indemnité de déplacement pour l'appelant. »*



## SECTION 2

**Brochures :** Avec la lettre d'accusé de réception d'une demande d'appel, le BCTR envoie des brochures donnant l'information essentielle sur le processus d'appel, l'audience et les conditions d'admissibilité principales à des pensions en vertu du *Régime de pensions du Canada* (RPC) et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* (SV). Ces brochures décrivent clairement les normes de service que suit le BCTR.

La brochure de la SV a été révisée à la lumière des recommandations issues du sondage auprès des représentants demandant un langage plus simple et un affichage plus clair d'information, indiquant que la brochure est disponible en braille et sous forme de cassette audio. Un processus semblable d'examen a maintenant été effectué pour la brochure du Régime de pensions du Canada, qui sera publiée de nouveau sous une forme révisée en 2004-2005.



**Correspondance et dossier d'audience :** De manière régulière, le BCTR envoie des lettres à tous les appelants, accusant réception de leur demande d'appel, expliquant sommairement le processus d'appel, les avisant de la date et du lieu de leur audience, leur donnant le numéro 1 800 du BCTR ainsi que le nom de l'agent des services aux clients affecté à leur cas et répondant à leurs diverses questions au sujet de l'appel. Au cours des deux derniers exercices, toutes les lettres (environ 90) envoyées par le BCTR à des appelants ont été révisées pour qu'elles soient dans une langue simple, sans jargon spécialisé.

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. Le BCTR continue de travailler à améliorer l'organisation de cette documentation.

### ÉQUILIBRE DES AVANTAGES AU COURS DES AUDIENCES

Le Bureau du Commissaire a un certain nombre de politiques et de mesures en place pour garantir un meilleur équilibre des avantages entre les appelants et le Ministère dans le processus des tribunaux de révision. Elles visent à aider les appelants à :

- avoir accès à leur dossier médical,
- payer les coûts de déplacement et d'hébergement associés à leur audience,
- trouver une représentation efficace,
- s'exprimer à l'audience dans la langue de leur choix,
- communiquer les inquiétudes et les plaintes au BCTR.

## ACCÈS AUX DOSSIERS MÉDICAUX

Les dossiers médicaux peuvent être une preuve essentielle pour un appel dans 94 pour cent des appels portant sur l'admissibilité aux prestations d'invalidité en vertu du *Régime de pensions du Canada*. Pour cette raison, le BCTR a mis en œuvre à l'automne 2002 une procédure qui permet aux agents de services aux clients, au cours des séances de counselling, d'aider les appelants à identifier ces dossiers. Par ailleurs, en 2003-2004, le BCTR a passé en revue sa politique d'aide aux appelants des cas de prestations d'invalidité du RPC à avoir accès à leurs dossiers médicaux.

Cet examen est devenu nécessaire parce que, bien que la Cour suprême du Canada 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 beaucoup d'hôpitaux et de médecins pour rechercher et photocopier des dossiers médicaux. Ces frais peuvent atteindre des centaines de dollars. DSC 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 un nombre important de cas où les dossiers nécessaires ne sont pas identifiés à ce moment. Dans pareil cas, les frais de recherche et de photocopie 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.

À compter du 1er avril 2004, le Bureau du Commissaire remboursera aux appelants les coûts de photocopie et d'obtention des dossiers médicaux existants auprès de leurs médecins et hôpitaux, jusqu'au jour de l'audience, et si des reçus sont fournis.

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

*« À compter du 1er avril 2004, le Bureau du Commissaire remboursera aux appelants les coûts de photocopie et d'obtention des dossiers médicaux existants auprès de leurs médecins et hôpitaux, jusqu'au jour de l'audience, et si des reçus sont fournis. »*

## FRAIS DE DÉPLACEMENT ET D'HÉBERGEMENT

Les personnes handicapées et les personnes âgées ont parfois besoin de dispositions spéciales pour se rendre à une audience. Depuis maintenant plusieurs années, le Bureau du Commissaire a une politique pour prendre les dispositions nécessaires au besoin. Le BCTR paiera aussi les coûts raisonnables de déplacement et d'hébergement pour assister à l'audience. Ces coûts doivent être approuvés par le BCTR avant la date de l'audience.



## SECTION 2

### ACCÈS À UNE REPRÉSENTATION EFFICACE

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.

Cependant, selon des rapports de membres des tribunaux de révision ces dernières années, plus d'appelants pourraient tirer profit d'une représentation juridique que ce qu'on observe actuellement. Beaucoup ne peuvent se permettre le coût d'un avocat ou d'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 éprouvent souvent des difficultés financières parce qu'ils ont dû arrêter de travailler.

*« ... selon des rapports de membres des tribunaux ces dernières années, beaucoup plus d'appelants pourraient profiter d'une représentation que ce n'est le cas maintenant. Beaucoup ne peuvent se permettre le coût d'un avocat ou d'un autre représentant. Ces observations ne sont pas surprenantes puisque de nombreux appelants, en particulier ceux qui cherchent à obtenir des prestations d'invalidité, sont malades et éprouvent souvent des difficultés financières parce qu'ils ont dû cesser de travailler. »*

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 furent plutôt inquiétants. Les appelants ne sont pas admissibles à l'aide juridique dans beaucoup de provinces et territoires. Même dans la majorité de celles où ils pourraient l'être, les conditions d'admissibilité varient énormément. Il existe également de très grandes différences en matière de fonds disponibles pour l'aide juridique provinciale et territoriale.

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. En 2003-2004, le ministère de la Justice a réalisé une étude sur l'accès à une représentation juridique lors des appels relatifs au RPC, à la SV et à l'assurance-emploi.

En l'absence d'autres moyens de répondre à ces besoins non satisfaits, le BCTR a dressé des listes de ressources d'aide et de services de recommandation d'aide juridique dans presque toutes les provinces et les a mises sur son site Web. Le BCTR a aussi commencé à dresser pour le site Web une liste d'organisations communautaires et de défenses offrant une aide gratuite dans les cas relatifs au RPC et à la SV.

### ASSURER LES SERVICES D'INTERPRÈTES AUX AUDIENCES

Au choix de l'appelant, les audiences des tribunaux de révision auront lieu en anglais ou en français. Si les appelants ont besoin d'un interprète ou d'un autre type d'aide pour communiquer à l'audience, ils doivent en aviser le BCTR. Celui-ci veillera à ce que quelqu'un soit présent à l'audience pour traduire ou assurer au besoin d'autres services (tels que l'interprétation gestuelle). Au cours des cinq dernières années, de tels arrangements ont été pris pour 12 à 15 pour cent des audiences.



### PROCESSUS DE PLAINTE

Des processus adéquats de plainte assurent non seulement que les préjudices et les failles en matière d'équité soient adressés, 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 avait 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 a un processus de plainte pour recevoir et examiner les problèmes soulevés par des appelants et d'autres personnes relativement aux processus des tribunaux.

Chaque plainte est passée en revue. Chaque plaignant reçoit une réponse du BCTR.

**Bureau des plaintes relatives à la pension d'invalidité :** Beaucoup de membres des tribunaux ont indiqué au cours des dernières années qu'un nombre de plus en plus élevé d'appelants n'interjetaient appel qu'à la demande d'assureurs les menaçant d'une réduction de leurs prestations s'ils n'obéissaient pas. 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.

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 prestataires publics de soutien du revenu aux personnes handicapées. Ce bureau a continué à recueillir des plaintes au cours de la période du présent rapport, les communiquant aux autorités fédérales et provinciales concernées, et assurant le suivi avec elles.

## DUPE

### Timeline

- a) Prior to 1978: No division (no law)
- b) 1978 to December 31, 1986: Division following divorces only
- c) January 1987 and after: Division following divorce, separation and separation of common-law
- d) July 31, 2000: Division for same sex couples

## PGNAP

### Historique

- pas de partage (pas de loi)
- décembre 1986 : Partage à divorce seulement
- 1987 : Partage à la suite d'un séparation ou d'une séparation de fait
- juillet 2000 : Partage pour les lesbiennes



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

*Les membres des tribunaux de révision apportent à leur travail un ensemble de compétences impressionnant. Ils participent activement à la vie économique et sociale de leurs collectivités et nombre d'entre eux ont beaucoup œuvré dans des organismes sans but lucratif et de bienfaisance, qui s'attachent à aider les personnes handicapées et les autres personnes défavorisées dans leurs collectivités. En outre, en raison des exigences réglementaires du RPC, les deux tiers d'entre eux apportent à l'emploi de grandes compétences juridiques et médicales.*

Toutefois, lorsqu'ils sont nommés pour la première fois, la plupart d'entre eux doivent acquérir les connaissances et les compétences spéciales nécessaires pour entendre et décider des appels du RPC et de la SV. Le BCTR reconnaît depuis longtemps l'importance de la formation, et divers programmes et outils éducatifs ont été élaborés depuis 1991.

Au cours des exercices 2002-2003 et 2003-2004, le BCTR a poursuivi son ambitieux programme de formation des membres des tribunaux de révision. Les membres nouvellement nommés ont bénéficié d'un programme d'orientation d'une semaine sur les nombreuses facettes de l'accomplissement de leurs tâches au sein des tribunaux de révision. Le nombre de membres suivant une formation avancée est passé à 270 au cours de cette période. Il était de 258 au cours des deux exercices précédents. Cette formation a eu lieu lors d'ateliers médico-déontologiques portant sur l'évaluation des preuves médicales et sensibilisant les membres aux différences culturelles entre appelants, leur situation et un certain nombre de questions d'équité et d'éthique. Un nouveau manuel des membres établissant les procédures des audiences a également été élaboré et sera bientôt publié.

#### ORIENTATION DES NOUVEAUX MEMBRES DES TRIBUNAUX

Comme la Section I l'indique, environ 94 pour cent des appels devant les tribunaux de révision concernent des prestations d'invalidité en vertu du *Régime de pensions du Canada*. L'accent mis sur l'effort d'orientation du BCTR a donc beaucoup porté sur la préparation des nouveaux membres des tribunaux de révision pour s'acquitter de leurs responsabilités dans ce domaine. En 2001-2002, toutefois, le Bureau du Commissaire a également lancé un nouvel atelier d'initiation traitant des conditions d'admissibilité en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.



## SECTION 3

### RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA

Tous les membres nouvellement nommés aux tribunaux de révision doivent suivre une session d'orientation mettant surtout l'accent sur les conditions d'admissibilité aux prestations en vertu du RPC. En 2002-2003, le BCTR a organisé quatre de ces ateliers, et trois en 2003-2004.

« 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. »

Ces séances de formation portent sur le contexte politique du *Régime de pensions du Canada*, la mission des tribunaux de révision, le fonctionnement du système d'appel, les conditions d'admissibilité pour les diverses prestations ainsi que la jurisprudence pertinente.

Les ateliers comportent des présentations ainsi que des exercices et des audiences simulées pour aider les nouveaux membres des tribunaux à mieux comprendre les conditions d'admissibilité et le processus d'audience.

### 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 jamais de tels cas. Pour cette raison, il n'est pas nécessaire que tous les nouveaux membres des tribunaux de révision soient compétents dans ce domaine. Par ailleurs, comme ces appels peuvent voir le jour n'importe où au pays, il faut s'assurer de la présence, dans toutes les régions, de membres connaissant bien les appels en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et en mesure de travailler dans les deux langues officielles.

Après avoir piloté un nouveau programme pour l'orientation relative à la SV, le BCTR a organisé un atelier d'orientation sur la SV en novembre 2003. Après cet atelier, les membres des tribunaux comprenaient mieux la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et son règlement et le processus d'appel des tribunaux de révision dans ce domaine.

### RENFORCER LES CAPACITÉS DES MEMBRES EN MATIÈRE D'ÉVALUATION DES PREUVES MÉDICALES

Compte tenu du fait que la grande majorité des cas devant les tribunaux de révision sont liés aux prestations d'invalidité, de nombreuses décisions se fondent sur la preuve médicale présentée avant, ou pendant, l'audience. L'évaluation des preuves médicales est donc une compétence importante pour les membres des tribunaux de révision. Pour cette raison, les tribunaux de révision se penchant sur des cas d'invalidité doivent compter parmi leurs membres un professionnel compétent de la santé.

L'évaluation des preuves médicales n'est pas toujours facile. Les cas sont souvent portés en appel devant les tribunaux de révision parce que les preuves médicales n'ont pas été suffisamment claires pour ceux qui ont pris les décisions. Vu la progression fulgurante de la science médicale, il deviendra de plus en plus difficile de se tenir au fait de son évolution.



## SECTION 3

Pour ces raisons, le BCTR a instauré une série de programmes pour :

- 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,
- surveiller l'évolution future des développements de l'information et de l'informatique de la santé répondant aux besoins du BCTR.

### ACCROÎTRE LES SOURCES D'INFORMATION MÉDICALE À LA DISPOSITION DES MEMBRES

Le BCTR continue d'avoir de plus en plus recours à l'Internet pour la recherche d'informations médicales à l'intention des membres, et fait maintenant la promotion d'un réseau de courriel pour eux. 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 fournit à chaque membre des tribunaux de révision plusieurs textes de références médicales de base.

### APPROFONDIR LA CONNAISSANCE QU'ONT LES MEMBRES DES TROUBLES MÉDICAUX LES PLUS FRÉQUENTS

En 2002-2003 et 2003-2004, le BCTR a réalisé un programme de formation avancée visant à permettre à tous les membres de mieux savoir comment évaluer les preuves et statuer relativement aux deux troubles médicaux - douleurs chroniques au dos et fibromyalgie - les plus fréquents dans les cas d'invalidité en vertu du RPC.

Au cours de la période du présent rapport, 270 membres ont participé à sept de ces ateliers avancés. À chaque atelier, après des présentations de membres de la catégorie médicale des tribunaux de révision et d'experts en médecine de l'extérieur sur la fibromyalgie et les douleurs chroniques au dos, les participants aux ateliers ont tenu des audiences simulées avec des appelants fictifs souffrant de ces problèmes médicaux, ont rendu un jugement, donné les raisons et tenu ensuite une discussion générale où les experts avaient l'occasion de commenter les hypothèses et les raisonnements des membres.



Une analyse de 494 cas d'invalidité à l'été 2001 avait déterminé que les problèmes les plus fréquents en appel étaient des problèmes des muscles et du squelette - particulièrement les douleurs au dos et la fibromyalgie.

## SECTION 3

### SUIVI DES DÉVELOPPEMENTS DE L'INFORMATION ET DE L'INFORMATIQUE DE LA SANTÉ

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 cotisants. En 2002-2003 et 2003-2004, le BCTR a continué à surveiller les développements dans ces secteurs par le biais de Santé Canada et de l'Institut canadien d'information sur la santé.

*« 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. »*

### 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.

À cette fin, le BCTR a offert lors de ses ateliers avancés d'éducation pour les membres, des séances de formation pour les sensibiliser à ce qui suit :

- les différences culturelles,
- les perceptions qu'ont les appelants de leur état dans les cas d'invalidité, et
- les questions d'équité et d'éthique.

### SENSIBILISER À LA DIVERSITÉ CULTURELLE

À la fin de 2003-2004, pratiquement tous les membres des tribunaux de révision avaient participé aux séances de formation avancée du BCTR visant à 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 gens viennent de plus en plus de d'autres cultures autres que les cultures anglaise et française. Ces appelants sont confrontés à des défis de la société canadienne et à propos de l'accès à des soins médicaux appropriés sur le plan culturel. Des malentendus peuvent se produire parce que ces cotisants ont souvent des manières différentes de s'exprimer, et des attitudes différentes envers l'invalidité et le processus d'audience.



Le BCTR a sollicité des présentations de représentants d'organisations au service de ces minorités culturelles – particulièrement les personnes handicapées – dans les localités où des ateliers du BCTR ont lieu. Dans le cadre de larges paramètres définis par le BCTR, l'organisme même détermine la meilleure façon d'utiliser au mieux les bénévoles pour sensibiliser les membres à ces questions.

Au cours des deux derniers exercices financiers, ont figuré parmi les organisations participantes : la Metropolitan Immigrant Settlement Association, Halifax; la Surrey Delta Immigrant Services Society, Surrey; Costi, Toronto; l'Edmonton Mennonite Centre for Newcomers, Edmonton; l'Association for New Canadians – Newfoundland, St. John's; la Settlement and Integration Services Organization, Hamilton; et le Centre catholique pour immigrants, à Ottawa.

### FAVORISER UNE MEILLEURE APPRÉCIATION DE LA SITUATION DE L'APPELANT

En février 2004, pratiquement tous les membres avaient participé à des séances de formation avancée pour approfondir leur connaissance de la situation de nombreux appelants, particulièrement de 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 influencer sur l'admissibilité des personnes invalides aux prestations en vertu du RPC. En 2002-2003 et 2003-2004, les organisations participantes étaient la Société d'arthrite, l'Association canadienne du diabète, la Parkinson Society Canada, la Heart and Stroke Foundation, le Nova Scotia Environmental Sensitivities Centre et la Société canadienne du cancer, l'Association des psychiatres du Canada et l'Alliance canadienne pour la maladie mentale et la santé mentale.

### EXAMEN DES QUESTIONS D'ÉTHIQUE ET D'ÉQUITÉ

En 2002-2003 et 2003-2004, environ 270 membres ont participé à sept séances de formation avancée sur des questions d'éthique et d'équité. Pratiquement tous les membres ont maintenant reçu cette formation. Ces séances portaient sur les dilemmes en matière d'éthique et d'équité qui peuvent se présenter lors du processus d'audience.

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

### ÉQUITÉ PROCÉDURALE

Les tribunaux de révision doivent exercer équitablement les pouvoirs qui leur sont conférés lors de la procédure. Certaines règles et lignes directrices du BCTR existent justement pour assurer l'équité. Quant aux questions non visées par ces règles, les tribunaux de révision doivent se fier aux principes généraux d'équité de la procédure – le droit de savoir ce que l'on vous reproche et d'y répondre, le droit à une décision impartiale et le droit d'obtenir une décision sur le cas prise par la ou les personnes qui l'ont réellement entendu.

À la création du BCTR, en 1991, les membres des tribunaux de révision pouvaient trouver quelques règles de procédure concernant les appels dans les Règles de procédure des tribunaux de révision. Il s'agit de règlements pris en vertu du Régime de pensions du Canada. Pour donner une orientation plus précise, le BCTR a élaboré ses propres Lignes directrices de procédure en 1993.

## SECTION 3

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

En 2001-2002, à la lumière de cette expérience, le BCTR a élaboré une nouvelle ébauche des lignes directrices procédurales. En 2002-2003, le BCTR a sollicité activement les commentaires des membres sur cette ébauche de lignes directrices. Une version définitive sera publiée à l'automne 2004.

### COMPOSITION DU GROUPE NATIONAL

Comme le fait remarquer la Section I, chaque tribunal est sélectionné à partir d'un groupe national constitué d'un maximum de 400 (290 à la fin de 2003-2004) membres nommés par le gouverneur en conseil.

**Tableau 1**

MEMBRES DES TRIBUNAUX PAR PROVINCE  
ET PAR CATÉGORIE, 31 MARS 2003 ET 2004

PROVINCE	NOMBRE TOTAL DE MEMBRES		JURIDIQUE		CATÉGORIE MÉDICALE		CATÉGORIE GÉNÉRALE	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
T.-N.	15	17	5	4	5	7	5	6
I.P.É.	5	4	1	-	2	2	2	2
N.-É.	32	29	10	10	10	8	12	11
N.-B.	18	18	6	5	7	7	5	6
QUE <sup>1</sup>	11	10	4	4	4	4	3	2
ONT	148	147	53	52	45	46	50	50
MAN.	10	10	4	4	3	3	3	3
SASK.	7	5	3	2	2	2	2	1
ALTA.	17	17	5	5	6	5	6	7
B.-C.	37	32	11	11	14	11	12	10
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>290</b>	<b>102</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>98</b>

<sup>1</sup>Le Québec possède son propre régime de rentes (Régime de rentes du Québec). En conséquence, beaucoup moins d'appels ont lieu en vertu du Régime de pensions du Canada au Québec, et on a besoin de beaucoup moins de membres des tribunaux de révision de cette province.

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. Pour cette raison, la plupart des audiences peuvent avoir lieu près du domicile des appelants et le jugement est habituellement rendu par des membres venus non seulement de la province, mais de la même région de la province. Le tableau 1 montre la distribution par province des membres des catégories juridique, médicale et générale en date du 31 mars 2003 et 2004.

**Tableau 2**

RÉPARTITION HOMMES-FEMMES  
PAR CATÉGORIE DES MEMBRES DES TRIBUNAUX  
EN DATE DU 31 MARS 2002, 2003 ET 2004

MEMBRES DES TRIBUNAUX EN FIN D'EXERCICE (31 MARS)	2001/02		2002/03		2003/04	
	NOMBRE	% FEMMES	NOMBRE	% FEMMES	NOMBRE	% FEMMES
Juridique	90	19 %	102	19 %	97	19 %
Médicale	92	67 %	98	70 %	95	69 %
Générale	95	47 %	100	49 %	98	49 %
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>44 %</b>	<b>300</b>	<b>45 %</b>	<b>290</b>	<b>46 %</b>

Bien que le BCTR n'ait pas officiellement suivi l'application du principe de l'équité d'emploi parmi les membres des tribunaux, il encourage les nominations qui augmentent la représentation des personnes handicapées, des membres des minorités visibles et des Autochtones.



## 4. CHARGE DE TRAVAIL ET RENDEMENT

*Les initiatives décrites dans les deux sections précédentes ont élevé la qualité du service assuré par le BCTR à un niveau bien au-delà de ce qui était offert les années précédentes. Cette amélioration est devenue à la fois possible et nécessaire en raison de changements substantiels dans notre charge de travail et d'augmentations de la complexité des cas. En réponse à cette situation, le BCTR a mis en place un certain nombre de mesures pour améliorer la responsabilité à l'égard des clients et améliorer l'efficacité et l'efficience de sa gestion du processus d'appel.*

### VARIABILITÉ DE LA CHARGE DE TRAVAIL

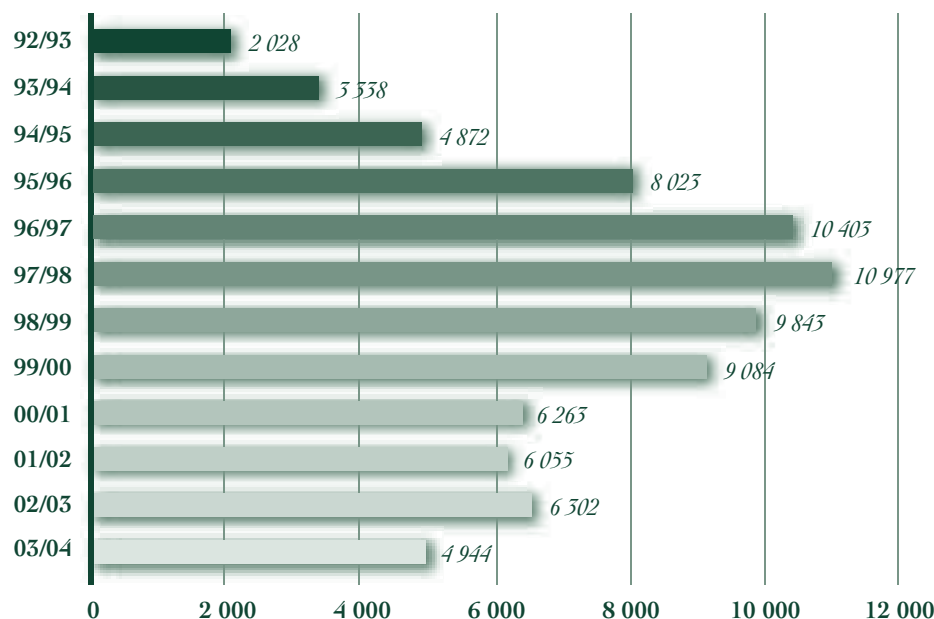
Depuis la fin des années 90, bien qu'un nombre moindre de cas soit porté devant les tribunaux de révision, la proportion de décisions du Ministère faisant l'objet d'un appel devant les tribunaux de révision ne cesse de croître, et le pourcentage de cas complexes augmente également.

### DIMINUTION DES APPELS JUSQU'À UN PLATEAU

Lors de la création des tribunaux de révision en 1991, 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 2003-2004





## SECTION 4

Le nombre d'appels devant les tribunaux de révision s'est accru très rapidement après 1992-1993, pour atteindre son sommet en 1997-1998, avec 10 977 cas, et ce essentiellement à cause de l'augmentation prononcée du nombre d'appels concernant des prestations d'invalidité du RPC.

Depuis 1997-1998, le nombre d'appels a diminué. Ce changement correspond à une baisse semblable du nombre de demandes au Ministère (DSC et son prédécesseur, DRHC) et à une hausse de la proportion de cas où le Ministère a accordé des prestations.

La baisse a maintenant ralenti et DSC a prévu que le nombre de demandes atteindra vraisemblablement un plateau semblable au niveau atteint en 2002-2003. La baisse à 4 944 appels en 2003-2004 semble être une anomalie, car le nombre de demandes présentées au Ministère a augmenté de façon importante cette année-là. Une structure semblable de hausse, diminution et stabilisation du nombre de cas est évidente dans le tableau 3, qui présente le solde annuel de cas en vertu du RPC et de la SV au cours des sept dernières années.

Pour bien saisir le Tableau 3, il est important de comprendre que la détermination d'une date d'audience comporte habituellement une consultation avec toutes les parties, et que, bien avant l'audience, le BCTR doit recueillir auprès de toutes les parties, et diffuser parmi elles, des copies de toute la documentation disponible. 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 d'affaires reportées de l'exercice précédent.

Du milieu à la fin des années 90, le nombre de cas non traités à la fin de l'année était considérable, essentiellement à cause du nombre plus élevé que prévu d'appels. Pour cette raison, comme le montre le Tableau 3, le BCTR a connu un important arriéré de cas entre 1997-1998 et 1999-2000. En 1999-2000, le BCTR a tenu un record de 10 326 audiences, éliminant une bonne partie de cet arriéré. Au cours des années subséquentes, il a été pratiquement éliminé.

**Tableau 3**

SOLDE DE CAS – RPC ET SV, 1997-1998 À 2003-2004

EXERCICE FINANCIER	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02	02/03	03/04
Solde de cas, 1 <sup>er</sup> avril	6 130	8 998	7 925	4 891	3 916	4 548	4 924
Nouveaux appels reçus	10 977	9 843	9 084	6 263	6 055	6 302	4 944
Annulations, retraits, rejets <sup>1</sup>	477	1 996	2 646	1 439	1 168	1 326	1 425
Possibilité d'audience <sup>2</sup>	16 630	16 845	14 363	9 715	8 803	9 524	8 443
Audiences tenues	7 950	9 528	10 326	6 442	4 856	5 270	5 387
Ajournements <sup>3</sup>	318	608	854	643	601	670	757
Ajournements multiples	4	10	37	23	17	18	23
Total des ajournements	323	618	891	666	618	688	780
Solde des cas, 31 mars	8 998	7 925	4 891	3 916	4 548	4 924	3 813

<sup>1</sup>Comprend le nombre de décisions annulées par « le ministre » avant les audiences, en plus des cas retirés par les appelants avant les audiences ainsi que les appels interjetés trop tard et rejetés, en plus des cas confiés par erreur aux tribunaux de révision et renvoyés au Ministère pour réexamen ou à la Commission d'appel des pensions.

<sup>2</sup>Comprend les appels en suspens à la fin de l'exercice financier précédent et le nombre de nouveaux appels reçus durant l'année en cours – moins les cas annulés, retirés et rejetés.

<sup>3</sup>Ces chiffres diffèrent de ceux des années précédentes parce que les ajournements doubles pour le même cas sont maintenant considérés comme uniques.



## SECTION 4

### CAS PLUS COMPLEXES

Malgré la réduction des arriérés, il semblerait qu'il y ait une proportion plus grande de cas complexes devant les tribunaux de révision, ce qui augmente la charge de travail du

personnel du BCTR. Il est certain que dans une récente étude pilote évaluant la présence de représentants du Ministère aux audiences des tribunaux de révision, le Ministère a conclu qu'environ 60 pour cent des cas pouvaient être considérés comme « complexes ».

Cette conclusion est étayée par des rapports isolés de membres des tribunaux de révision et du personnel du BCTR affirmant que l'épaisseur des dossiers d'audience a substantiellement augmenté au cours des dernières années. Les dossiers d'audience contiennent les éléments de preuve examinés par le Ministère dans sa décision ainsi que tous les documents envoyés au BCTR par les parties avant que le dossier d'audience soit expédié par messageries. Généralement, plus les dossiers d'audience sont volumineux, plus l'affaire est complexe, plus le personnel du BCTR doit effectuer de travail de traitement et plus les membres du tribunal de révision ont de travail pour évaluer les éléments de preuve.

*« ...entre 1997-1998 et 2003-2004, la proportion de cas où des preuves ont été ajoutées à celles que le Ministère avait considérées dans sa décision a quadruplé. L'introduction de nouveaux documents par une partie incite généralement d'autres parties à faire de même, ce qui conduit souvent à une réplique sous forme documentaire par la partie originelle. Cette accumulation de documents additionnels peut compliquer une affaire et accroître la demande de counselling auprès du BCTR. Par ailleurs, comme ces documents doivent être copiés et distribués aux membres du tribunal et à toutes les parties d'un appel avant l'audience, le traitement de ces documents augmente sensiblement la charge de travail et les coûts du BCTR. »*

Par ailleurs, entre 1997-1998 et 2003-2004, la proportion de cas où des preuves documentaires ont été ajoutées à ce que le Ministère avait utilisé pour sa décision a quadruplé. L'introduction de nouveaux documents par une partie incite généralement d'autres parties à faire de même, ce qui conduit souvent la partie originelle à répliquer sous forme documentaire. Cette accumulation de documents additionnels peut compliquer une affaire et accroître la demande de counselling auprès du BCTR. Par ailleurs, comme ces documents doivent être copiés et distribués aux membres du tribunal de révision et à toutes les parties à l'appel avant l'audience, le traitement de ces documents augmente sensiblement la charge de travail et les coûts du BCTR.

Depuis la fin des années 90, l'on constate également une augmentation marquée du nombre d'appels concernant de multiples demandes de prestations au titre de la même personne, demandes qui ont été évaluées à divers paliers. Ces cas peuvent soulever des questions complexes. Par exemple, les tribunaux de révision peuvent devoir traiter simultanément deux appels distincts et mettre en application deux épreuves du droit prévues dans la législation. En outre, le principe de la chose jugée peut entrer en jeu. En raison de toutes ces complexités, le BCTR fait face à des demandes plus exigeantes<sup>1</sup>.

Des décisions judiciaires récentes ont également accru la complication de l'évaluation des cas du RPC en élargissant l'interprétation des conditions d'admissibilité aux prestations.

<sup>1</sup>Pour aider dans ces cas, les Services juridiques du BCTR ont cherché la jurisprudence et des lignes directrices en matière de développement pour les membres des tribunaux et des programmes de formation pour les agents des services aux clients du BCTR.

Par ailleurs, une majorité toujours croissante de Canadiens (et d'appelants) est en mesure d'utiliser l'Internet comme outil de recherche et d'avoir ainsi accès à une masse sans cesse croissante d'information sur la santé et la médecine, et à plus d'information sur les conditions d'admissibilité du RPC et de la SV. Cette évolution a pu entraîner une hausse significative de la quantité et de la complexité des éléments de preuve que doit gérer le personnel du BCTR et que les tribunaux de révision doivent évaluer, particulièrement dans le cas des 94 pour cent d'appels concernant l'admissibilité aux prestations d'invalidité du RPC.

Enfin, la nouvelle politique de DRHC/DSC, introduite en mars 2002, visant à fournir avant l'audience devant le tribunal de révision l'explication du cas porté en appel a augmenté substantiellement la tendance des parties à un appel à soumettre des documents additionnels en vue de l'audience. Comme on l'a noté ci-dessus, le traitement des documents additionnels augmente considérablement le travail du BCTR.

Le BCTR considère le temps d'attente réduit pour les audiences, un plus grand accès des appelants à l'information sur la santé et la médecine et le fait que le Ministère fournit tôt son explication du cas en appel comme des faits nouveaux positifs qui ne peuvent que produire un système d'appel plus juste et plus équitable. Si ces progrès signifient des cas plus compliqués, les ressources exigées sont simplement le prix à payer pour une plus grande équité et un système d'appel de qualité.

### RELEVER LE DÉFI

Pour faire en sorte que les Canadiens obtiennent une bonne valeur pour leur argent, le BCTR a relevé le défi que posait l'évolution de la charge de travail par un engagement constant à améliorer le rendement, et ce en :

- communiquant les cibles de rendement aux appelants et aux autres parties à un appel;
- planifiant de façon constante l'amélioration du traitement des appels à la lumière des changements de situation;
- informant les appelants et améliorant la compétence des membres des tribunaux de révision et de son propre personnel;
- améliorant continuellement le Système de gestion des appels, outil clé pour permettre à la direction et au personnel du BCTR de suivre l'évolution des appels;
- utilisant de façon efficace les technologies de l'information et des communications dans toutes ses opérations.

### IMPUTABILITÉ FACE AUX CLIENTS

Le BCTR, sur son site Web et dans les brochures envoyées aux appelants au début du processus d'appel, établit un calendrier des étapes de l'appel. Ces objectifs de rendement permettent aux appelants d'avoir une idée claire de l'échelonnement des diverses étapes d'un appel et facilite pour eux la préparation préliminaire de leur cause.

## SECTION 4

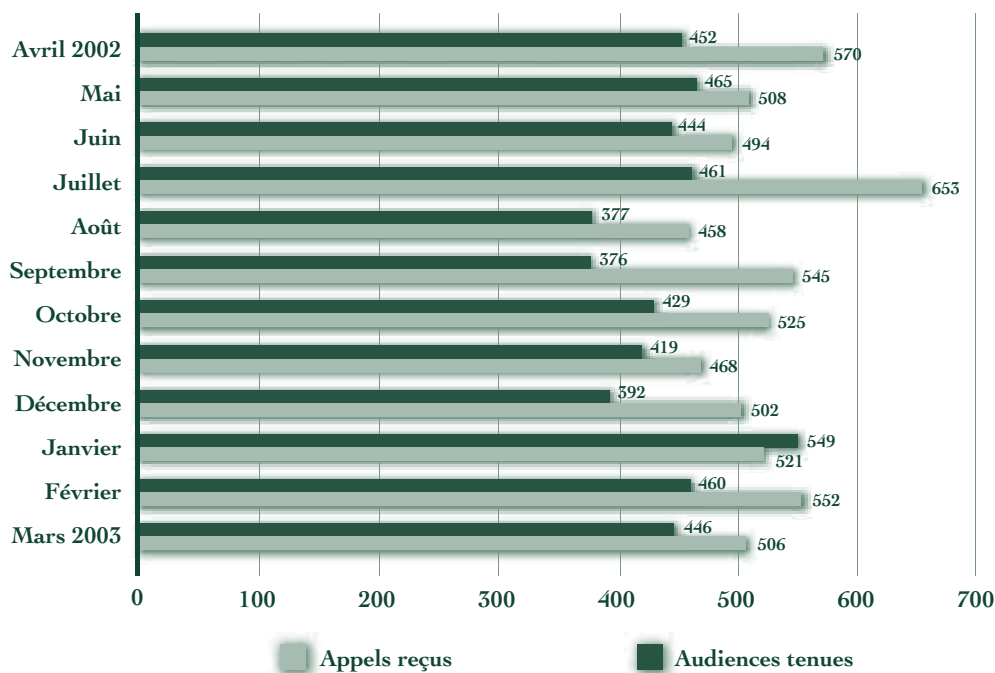
### MEILLEURES MÉTHODES D'ÉTABLISSEMENT DU CALENDRIER DES AUDIENCES

Par le passé, le BCTR établissait des cibles annuelles pour les audiences, avec le résultat qu'un grand nombre d'audiences avaient toujours lieu à la fin de l'exercice financier. Cette situation signifiait que tant les membres des tribunaux de révision que le personnel du BCTR avaient une charge de travail excessive à des moments particuliers de l'année.

En 2002-2003, le Bureau du Commissaire a adopté des méthodes plus souples d'établissement du calendrier et de meilleures approches de la planification du moment et de l'emplacement des audiences d'un bout à l'autre du pays. Les plans sont revus deux fois au cours de l'exercice pour permettre des ajustements opportuns. En conséquence, les membres des tribunaux, le personnel du BCTR et les fonctionnaires du Ministère savent jusqu'à quatre mois avant une audience quand et où elle devrait avoir lieu. Les Figures 6 et 7 indiquent la répartition mensuelle des appels reçus et des audiences tenues en 2002-2003 et 2003-2004, respectivement.

**Figure 6**

APPELS REÇUS ET AUDIENCES TENUES PAR MOIS, 2002-2003

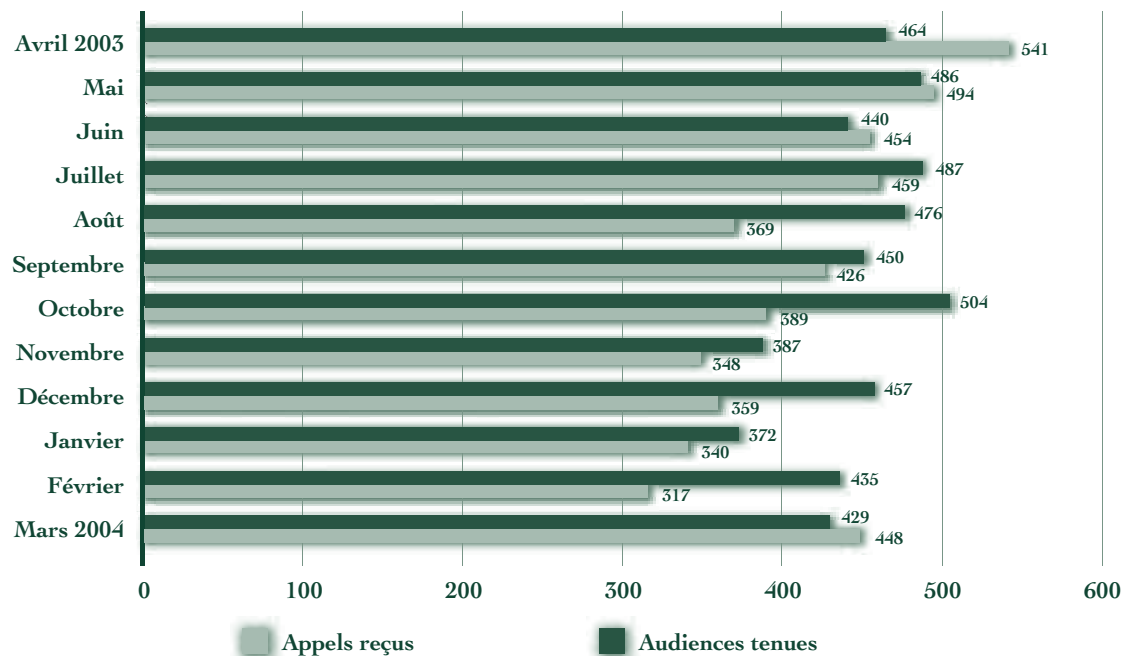


Une meilleure répartition des audiences au cours de l'année allège la charge des membres et du BCTR pendant certaines périodes surchargées. La qualité globale du processus d'appel s'améliore donc en conséquence.

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. En 2001-2002, quand le BCTR a commencé à tenter d'obtenir une succession plus régulière d'audiences, le minimum était de 169 en avril et le maximum de 553 audiences en octobre. Comme le montre la figure 6, l'écart était bien moindre en 2002-2003, avec un minimum de 376 audiences en septembre et un maximum de 549 en janvier. La figure 7 révèle une répartition mensuelle encore plus égale des audiences, avec un maximum de 504 audiences en octobre et un minimum de 372 en janvier.

**Figure 7**

APPELS REÇUS ET AUDIENCES TENUES PAR MOIS, 2003-2004



## SECTION 4

### INFORMATION AUX APPELANTS ET FORMATION DES MEMBRES DES TRIBUNAUX ET DU PERSONNEL DU BCTR

Avec l'élimination des arriérés et la hausse consécutive de la proportion d'appelants relativement peu informés du processus d'appel et des conditions d'admissibilité, il est devenu plus que jamais important, en ce qui a trait au rendement et à l'équité, que le BCTR fasse en sorte, par le counselling et des communications efficaces, que les appelants soient le mieux informés possible. Cet effort d'information, qui est décrit dans la section 2, contribue à réduire les ajournements et d'autres retards pouvant se produire parce que les appelants ne comprennent tout simplement pas le processus ou les conditions d'admissibilité. Par ailleurs, des cas plus compliqués se présentant, il est devenu plus que jamais essentiel d'augmenter la capacité des membres des tribunaux d'évaluer les éléments de preuve, de tenir des audiences et de trancher des questions. Ces efforts ont été décrits à la Section 3.

Le BCTR considère l'orientation et le perfectionnement professionnel du personnel comme tout aussi essentiels au rendement global et offre un programme de formation ambitieux à son administration centrale d'Ottawa. Ce programme comprend :

- formation sur place en langue seconde pour tous les employés;
- formation des agents de services aux clients qui donnent des conseils aux appelants;
- orientation sur le processus d'appel en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* pour tout le personnel;
- formation sur la chose jugée (sur la manière de traiter les cas déjà présentés devant un tribunal de révision);
- formation des agents chargés des décisions qui corrigent les erreurs des décisions des tribunaux de révision;
- ateliers médicaux et sessions avec des groupes de revendication médicaux;
- formation à la sensibilisation de la culture;
- formation en ce qui a trait au Système de gestion des appels informatisé du BCTR.

Au cours de la période du présent rapport, le BCTR a offert des possibilités de perfectionnement professionnel sous la forme d'ateliers sur les compétences en intervention d'urgence, de séances d'information sur la gestion du stress, d'un cours de grammaire anglaise et de correction d'épreuves, et des déjeuners-conférences sur les

problèmes de diversité, la formation en gestion du temps et l'apprentissage de logiciels. Le BCTR a aussi activement supporté quelques employés inscrits à temps partiel à des études au niveau collégial et universitaire.



## UTILISATION EFFICACE DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

En 2002-2003 et 2003-2004, le BCTR a continué d'améliorer les systèmes d'information et de communications qui sont si essentiels à son efficacité et à son efficience.

Le plus important d'entre eux est peut-être le **Système de gestion des appels (SGA)**, créé en 1997. C'est à bien des égards le système nerveux central du processus d'appel. Cet outil de gestion des cas informatisé dirigé par les événements suit tous les appels et fournit des données statistiques pour la gestion du BCTR. Le SGA procure une information instantanée, détaillée et bilingue sur la situation de chaque appel, et génère toute la correspondance relative aux appels et mesure le rendement à chaque étape du processus d'appel. C'est un système dynamique et adaptable qui a établi une norme dans la conception de systèmes pour les tribunaux fédéraux.

*« Le Système de gestion des appels (SGA) procure une information instantanée, détaillée et bilingue sur la situation de chaque appel, et génère toute la correspondance relative aux appels et mesure le rendement à toutes les étapes du processus d'appel. C'est un système dynamique et adaptable, qui a établi une norme dans la gestion des systèmes pour les tribunaux fédéraux. »*

Au printemps 2002, le BCTR a commencé à concevoir et élaborer pour le SGA un module des services financiers en ligne pour permettre de suivre de façon beaucoup plus précise les dépenses financières à différentes étapes du processus d'appel.

En décembre 2003, le module a pu traiter les demandes de remboursement des dépenses des membres des tribunaux, des appelants et autres parties à un appel. Comme ce nouvel élément est lié au système de gestion générale du BCTR, on peut l'employer pour créer et mettre à jour des chèques réguliers, ce qui rationalise cet aspect du processus.

Conformément aux principes directeurs de **Gouvernement en direct**, initiative du Conseil du Trésor visant à promouvoir des services gouvernementaux informatiques, le BCTR a continué à accroître la qualité et la quantité de l'information et des services offerts par l'intermédiaire de son site Web ([www.tribunauxderevision.gc.ca](http://www.tribunauxderevision.gc.ca)), comme on peut le voir dans la section 2. Au cours de la période du présent rapport, le BCTR a aussi parrainé trois études visant à accroître la fonctionnalité de son site Web, de l'utilisation d'Internet/intranet et du Système de gestion des appels :

- La première de ces études, *OCRT Government On-Line Internet/Intranet Requirements*, achevée en décembre 2002, déterminait les principaux services en ligne que le BCTR envisagerait de mettre en oeuvre parce que cela améliorerait de façon marquée le service du BCTR aux appelants, aux représentants et aux membres des tribunaux de révision.
- La deuxième, *GOL Business Requirements Assessment*, achevée en septembre 2003, examinait diverses technologies pour assurer ces services en ligne et réévaluait leur incidence sur les clients, les opérations internes du BCTR et la qualité du service assuré aux intervenants.
- Le troisième, *Office of the Commissioner of Review Tribunals (OCRT) : Government On-Line (GOL) Tier Two Plan*, achevé en novembre 2003, résumait les principaux services que le BCTR assurera en ligne, et proposait une stratégie de financement et des dates cibles pour la mise en oeuvre. Une bonne partie de ce travail sera réalisé en 2004-2005 et 2005-2006.





## 5. TENDANCES RELATIVES AUX DÉCISIONS

*Depuis 2000/01, le taux des appels au niveau des cas d'invalidité, représentant 94 pour cent des causes, ont été alloués et augmentés à tous les niveaux dans le processus du RPC. On remarque aussi une augmentation substantielle des appelants à faire appel de cette décision au palier suivant, et ce à tous les niveaux.*

### TENDANCES RELATIVES AUX DÉCISIONS DES TRIBUNAUX DE RÉVISION

Le tableau 4 indique, en chiffres absolus, les résultats des décisions des tribunaux de révision au cours des sept dernières années.

**Tableau 4**

AUDIENCES DES TRIBUNAUX DE RÉVISION PAR RÉSULTAT,  
1997-1998 à 2003-2004

	1997/98	1998/99	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04
Ajournés	322	618	891	666	618	688	780
Accueillis	1 864	2 244	2 607	1 778	1 684	2 176	2 335
Rejetés	5 756	6 640	6 790	3 959	2 526	2 378	2 244
Retrait en cours d'audience	8	26	38	39	28	28	28
Total des audiences tenues <sup>1</sup>	7 950	9 528	10 326	6 442	4 856	5 270	5 387

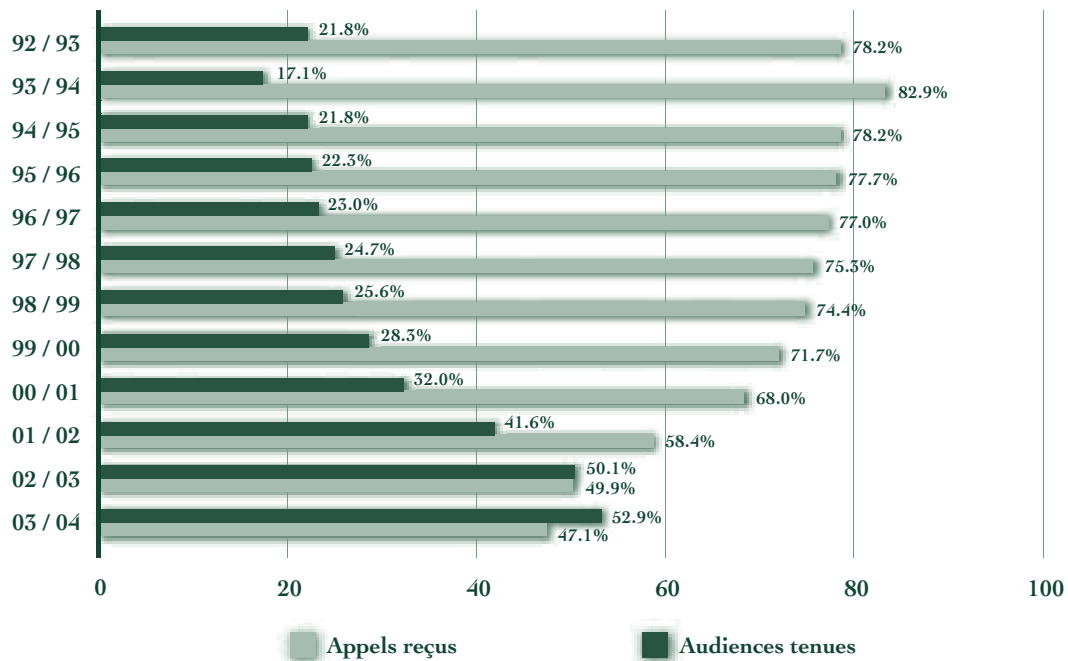
Bien que ce ne soit pas facilement discernable à travers les chiffres absolus ci-dessus, le taux d'accueil d'appels par les tribunaux de révision sur les cas d'invalidité, est en augmentation. Cette tendance est particulièrement visible à la Figure 8, qui indique les taux 'accueillis' et 'rejetés' en pourcentages sur une période donnée.

<sup>1</sup>Ne comprend pas les nouvelles audiences en vertu du paragraphe 84(2) du Régime de pensions du Canada.

## SECTION 5

**Figure 8**

RÉSULTATS DES AUDIENCES  
(SEULEMENT PRESTATIONS D'INVALIDITÉ DU RPC), 1992-1993 à 2003-2004



Le taux d'augmentation de l'accueil par les tribunaux de révision des appels relatifs à des prestations d'invalidité reproduit la tendance observée quant aux décisions du Ministère et de la Commission d'appel des pensions. Également, l'augmentation marquée du nombre d'appels accueillis par les tribunaux de révision, DSC et la CAP après 2001-2002 est attribuable en partie à un jugement de la Cour fédérale cette année-là interprétant de manière moins restrictive la définition d'une invalidité « grave ».

L'image est très différente concernant les décisions des tribunaux de révision sous la loi de la Sécurité vieillesse (SV). Dans les derniers trois ans, les appels de SV ont représentés entre 3 à 4 pourcent de tous les appels reçus par le BCTR. Les tribunaux de révision ont accordé 24.4 pourcent des appels de SV en 2002/03 et 30.3 pourcent en 2003/04. À l'exception des tribunaux, les tribunaux de révision représentent le deuxième et dernier niveau d'appel pour les cas concernant la SV.

## APPELS DES DÉCISIONS DES TRIBUNAUX DE RÉVISION DU RPC

Sous le régime de pension du Canada, les décisions des tribunaux de révision peuvent en être appelé de la Commission d'appel des pensions (CAP). Entre le quart et le tiers des décisions des tribunaux de révision font l'objet d'appels devant la CAP tel qu'indiqué au Tableau 5.

**Tableau 5**APPELS DES DÉCISIONS DES TRIBUNAUX DE RÉVISION DU RPC  
DEVANT LA COMMISSION D'APPEL DES PENSIONS, 1997-1998 À 2003-2004

EXERCICE FINANCIER	1997/98	1998/99	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04
Décisions du tribunal <sup>1</sup>	7 607	8 824	9 339	5 659	4 132	4 476	4 503
Appels par ministère	253	32	43	89	17	31	81
Appels des appelants / Autres	2 640	2 854	3 355	2 676	1 251	1 192	1 101

La majorité des appels proviennent d'appelants plutôt que du Ministère. 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.

<sup>1</sup>Comprend toutes les décisions par les tribunaux de révision, tant celles accueillant les appels que celles les rejetant.



## SECTION 5

Le Tableau 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 DÉCISIONS DES TRIBUNAUX DE RÉVISION DU RPC  
PAR APPELANT DEVANT LA CAP, 1997-1998 à 2003-2004

	1997/98	1998/99	1999/2000	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04
Décisions du TR- rejets	5 744	6 594	6 745	3 898	2 470	2 319	2 191
Demandes à la CAP - Appelants ou autres	2 640	2 854	3 355	2 676	1 251	1 192	1 101
En pourcentage des rejets	46,0%	43,3%	49,7%	68,7%	50,6%	51,4%	50,3%

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. Cette année-là, la Cour fédérale a élargi les motifs en vertu desquels la CAP devait accueillir une demande. Par conséquent, le taux d'appels des appelants devant la CAP a augmenté sensiblement l'année suivante, puis a diminué pour atteindre un plateau légèrement plus élevé.

## SECTION 5

Le tableau 7 montre le pourcentage des appels des décisions des tribunaux de révision du RPC par ministère devant la CAP entre 1995-96 et 2003-04.

**Tableau 7**

APPELS DES DÉCISIONS DES TRIBUNAUX DE RÉVISION DU RPC  
PAR MINISTÈRE DEVANT LA CAP DE 1995-1996 À 2003-2004

	1995/96	1996/97	1997/98	1998/99	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04
Décisions du TR Accueillis	771	1 370	1 863	2 230	2 594	1 761	1 662	2 157	2 312
Demandes à la CAP - Ministère	128	300	253	32	43	89	17	31	81
En pourcentage des décisions d'accueillir	16,6%	21,9%	13,6%	1,4%	1,7%	5,1%	1,0%	1,4%	3,5%



## 6. LA VOIE À SUIVRE

*Selon le BCTR la voie à suivre est celle d'une politique rationnelle et d'efforts incessants pour améliorer la qualité et l'équité du système d'appel des tribunaux de révision. Les deuxième, troisième et quatrième sections du présent rapport ont décrit les nombreuses mesures prises en 2002-2003 et en 2003-2004 pour assurer l'égalité des chances de toutes les parties à un appel, veiller à ce que les tribunaux de révision soient éclairés, souples et représentatifs et améliorer l'efficacité et l'efficacités du système d'appel.*

Nous allons d'abord et avant tout ici décrire certain des efforts accomplis au cours de cette période de référence par les membres des tribunaux eux-mêmes pour faire en sorte que leur vaste expérience en tant qu'évaluateurs ait une incidence sur l'évolution future du Régime de pensions du Canada, particulièrement en ce qui a trait aux prestations d'invalidité. Deuxièmement, nous décrirons les buts et les priorités de certaines initiatives qui façonneront nos activités en 2004-2005 et au-delà, tandis que nous poursuivrons nos efforts pour administrer et améliorer ce système unique d'appel communautaire.

### COOPÉRATION POUR L'ÉLABORATION DE LA POLITIQUE

Au cours des dernières années, les tribunaux et les universitaires ont débattu vigoureusement du rôle des tribunaux administratifs et des organismes ainsi que de la nature de leur relation avec les différents ordres de gouvernement - le Parlement, l'exécutif et le judiciaire. La question est complexe et reflète la gamme étendue de fonctions qu'assument les milliers de tribunaux et d'organismes partout au Canada. Compte tenu, toutefois, du rôle clé qu'ils jouent dans l'administration de la justice, les tribunaux peuvent, et on pourrait aller jusqu'à dire qu'ils doivent, participer à l'élaboration de la politique et à sa mise en oeuvre.

Dans le livre qu'il a publié sous le titre, *Un guide pour les dirigeants d'organismes* (1999), le Bureau du Conseil privé (BCP) a défini le rôle consultatif des tribunaux et d'autres organismes autonomes lorsque les politiques sont examinées et que suivent des modifications. À la page 15, on peut lire dans le Guide

*« Comme participation à l'examen réglementaire du Régime de pensions du Canada en 2002-2003, trois groupes de travail de membres expérimentés des tribunaux ont été formés à l'hiver 2002 pour examiner :*

- les principaux problèmes de politiques concernant les prestations d'invalidité du RPC;*
- les lois et règlements du RPC concernant les prestations d'invalidité et*
- la relation entre l'assurance-invalidité du RPC et celle de groupes privés.*

*Des membres de tout le pays ont été invités à participer aux délibérations de ces groupes de travail. Les rapports qui en ont résulté contenaient environ 50 recommandations pour moderniser le RPC et ont été déposés devant le sous-comité de la condition des personnes handicapées en mars 2003. »*





## SECTION 6

que les tribunaux devraient s'engager dans la voie de « la mise en commun des connaissances pour assurer la pertinence des changements législatifs proposés ». Il mentionne également l'attente que les tribunaux assurent leur « participation à l'élaboration des politiques ».

Après avoir collectivement traité quelque 60 000 appels, au rythme de 5 000 à 12 000 appels par an, les membres des tribunaux de révision ont eu, à eux tous, un nombre extraordinaire de contacts directs avec des demandeurs de prestations d'invalidité du RPC. Ils ont donc une certaine expérience, qui leur permet de faire des commentaires sur les politiques, les règlements et les pratiques influant sur les demandeurs de prestations d'invalidité en vertu du *Régime de pensions du Canada*.

Au cours de la période visée par le rapport, le BCTR a incité les membres des tribunaux de révision à s'assurer que leurs préoccupations, analyses et points de vue sont portés à la connaissance de l'ensemble de l'organisation. Ils y ont donné suite tant individuellement qu'en groupes, aux audiences et à des ateliers, en continuant de présenter en toute franchise des rapports sur les questions qui préoccupent les appelants.

Comme participation à l'examen réglementaire du *Régime de pensions du Canada* en 2002-2003, trois groupes de travail de membres expérimentés des tribunaux de révision ont été formés à l'hiver 2002 pour examiner :

- les principaux problèmes de politique concernant les prestations d'invalidité du RPC;
- les lois et règlements du RPC concernant les prestations d'invalidité
- la relation entre l'assurance-invalidité du RPC et celle de groupes privés.

Des membres de tout le pays ont été invités à participer aux délibérations de ces groupes de travail. Les rapports qui en ont résulté contenaient environ 50 recommandations pour la modernisation du RPC et ont été présentés devant le Sous-comité de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes de mars 2003.

En avril 2003, les trois présidents des groupes de travail des membres des tribunaux ont présenté leurs conclusions au Sous-comité permanent. Bien que nombre de leurs recommandations aient été très spécifiques et destinées au BCTR, environ la moitié étaient, en tout ou en partie, semblables à celles faites par le Sous-comité dans son rapport de juin 2003. Les rapports des groupes de travail ont depuis été diffusés parmi les intervenants du BCTR à Ottawa et dans le reste du pays. On peut également les consulter sur le site Web du BCTR.

### OBJECTIFS POUR L'AVENIR

En 2004-2005, et en 2005-2006, le BCTR poursuivra en bonne partie le travail déjà commencé au cours de la période de référence actuelle. Il sera guidé par quatre objectifs généraux dans ses efforts pour améliorer le système d'appel des tribunaux de révision et moderniser les programmes canadiens de soutien du revenu pour les personnes handicapées. Ces objectifs sont les suivants :

- assurer l'équilibre entre le Ministère et les appelants;
- augmenter considérablement notre efficacité et notre équité;
- faire du BCTR un lieu de travail modèle au sein du gouvernement fédéral;
- collaborer avec les intervenants pour améliorer le système.



## I. ASSURER L'ÉQUILIBRE ENTRE LE MINISTÈRE ET LES APPELANTS

Cet objectif est une des principales préoccupations du BCTR et du système d'appel des tribunaux de révision depuis le début des années 90. Ce sont habituellement les représentants du Ministère qui ont l'avantage, car habituellement ils comprennent mieux le processus d'appel et les exigences en matière d'admissibilité. La Section 2 indique les mesures que nous avons prises en 2002-2003 et en 2003-2004 à cet égard. Au cours des deux prochains exercices financiers, ces mesures continueront d'être appliquées et beaucoup d'entre elles seront renforcées.

L'amélioration la plus importante sera apportée par les efforts du BCTR pour aider les appelants à se préparer à leur audience. Actuellement, les agents de services aux clients (ASC) téléphonent une fois aux appelants de quatre à six semaines avant l'audience pour leur offrir des conseils sur le processus d'appel et répondre à leurs questions. En 2004-2005 et en 2005-2006, nous avons l'intention d'adopter une approche de gestion des cas pour le counselling. Cela signifiera :

- *Un counseling offert plus tôt et plus souple :*  
Les dossiers d'audience seront envoyés plus tôt aux appelants et cet envoi sera immédiatement suivi par l'appel d'un agent des services aux clients pour leur offrir des conseils. Grâce à ces contacts établis plus tôt, les appelants auront davantage de temps pour préparer leur cas et seront sans doute mieux préparés pour leur audience. Un autre objectif est de déterminer si les cas sont prêts à être inscrits au calendrier.
- *Suivi après ajournement et report :* Dans tous les cas d'ajournement, l'ASC appellera les appelants pour déterminer le temps nécessaire pour fixer une autre date d'audience et discuter de tout problème causé par l'ajournement. En ce qui a trait aux demandes de report des audiences ou aux demandes de report d'audiences rejetées, une confirmation écrite sera envoyée à toutes les parties concernées par l'appel ainsi qu'aux membres des tribunaux de révision.

*« Les dossiers d'audience seront envoyés plus tôt aux appelants et cet envoi sera immédiatement suivi d'un appel d'un agent des services aux clients qui offrira des conseils. Grâce à ces contacts établis plus tôt, les appelants auront davantage de temps pour préparer leur cas et seront sans doute également mieux préparés pour leur audience. Il sera également possible de retirer du rôle les cas qui ne sont pas prêts à y être inscrits, et de réduire ainsi le travail inutile ainsi que les reports ou les ajournements d'audience. »*

Nous espérons que cette approche plus personnalisée du counselling permettra aux appelants d'être mieux préparés pour leur audience.

Nous continuerons également à inciter Développement social Canada à communiquer son explication du cas en appel suffisamment tôt pour qu'elle puisse être envoyée par messageries aux appelants en même temps que le dossier d'appel - c'est-à-dire plusieurs mois avant l'audience. Nous continuerons d'inciter le Ministère à fournir une explication plus personnelle et plus détaillée de ses raisons pour refuser une demande au cours de la période de réexamen - un des problèmes importants dont ont fait état de nombreux appelants au cours de notre étude de 2002 sur la satisfaction des clients.

En 2004-2005, nous publierons également de nouveaux outils d'information pour les appelants et leurs représentants. Une version mise à jour de notre brochure sur le Régime

## SECTION 6

de pensions du Canada sera envoyée à chaque appelant en même temps que notre accusé de réception de leur demande d'appel. Nous enverrons également sur demande aux appelants qui souhaitent des renseignements additionnels ou ont de la difficulté à lire de la documentation écrite une fiction sur vidéo d'une demi-heure pour illustrer les exigences en matière d'admissibilité, le processus d'audience et le genre de questions qui pourraient être posées au cours de celle-ci.

Finalement, afin de répondre aux besoins des Canadiens dont la langue première n'est ni l'anglais ni le français, nous commencerons à préparer de l'information de base dans d'autres langues, probablement sous forme d'un document d'une page et possiblement d'enregistrements audio à utiliser conjointement avec notre numéro sans frais 1 800.

### 2. AUGMENTER NOTRE EFFICACITÉ, NOTRE EFFICIENCE ET NOTRE ÉQUITÉ

Nombre des mesures décrites aux Sections 2, 3 et 4 ont sensiblement amélioré l'efficacité, l'efficacité et l'équité du système d'appel des tribunaux de révision. En 2004-2005 et en 2005-2006, nous avons l'intention de faire fond sur ces réalisations pour tenter de :

- clarifier notre relation avec Développement social Canada,
- améliorer la compétence et l'équité des membres des tribunaux de révision,
- éliminer tout juridisme inutile du processus d'appel,
- hausser les normes de service et de rendement,
- utiliser de façon plus efficace les technologies de l'information et des communications.

L'efficacité du système d'appel des tribunaux de révision dépend en partie de la perception qu'il est impartial et sans lien de dépendance avec Développement social Canada, qui, évidemment, est une des parties en cause lors des appels. Comme il est expliqué à la Section 1, cette indépendance existe du fait que le Commissaire, le commissaire adjoint et les membres des tribunaux de révision ne sont pas nommés par le Ministère, mais par le gouverneur en conseil. Toutefois, le BCTR est traité, financièrement et administrativement, comme une partie de Développement social Canada. En 2004-2005 et en 2005-2006 le BCTR continuera de solliciter une clarification et une codification plus poussée de sa relation avec le Ministère.

*« Le BCTR continuera de monter la barre en ce qui a trait aux services et au rendement en utilisant de façon plus efficace les technologies de l'information et des communications pour transformer et améliorer ses services. »*

Le BCTR a, pratiquement depuis sa création, déterminé qu'il n'y avait pas d'incompatibilité entre un système d'appel communautaire comme les tribunaux de révision et l'objectif d'atteindre les normes les plus élevées en matière d'équité dans le processus d'audience et les prises de décision. C'est pourquoi le BCTR administre, depuis de nombreuses années, un programme ambitieux d'orientation et de formation professionnelle pour

les membres des tribunaux de révision, comme le montre la section 3. En 2004-2005 et 2005-2006, le BCTR soumettra son programme à une analyse critique.

Le contrôle des audiences a toujours été une responsabilité permanente du BCTR, et en 2004-2005, il commencera à contrôler les audiences à travers le pays de façon beaucoup plus systématique. Le BCTR a également commencé à établir la description détaillée des compétences que les membres de la catégorie légale, ceux de la catégorie médicale et ceux

de la catégorie générale doivent posséder afin de statuer efficacement. Ces descriptions et le contrôle constitueront en partie la base d'une évaluation complète et rigoureuse des programmes d'orientation pour les membres des tribunaux de révision. En 2004-2005 et en 2005-2006, le BCTR mettra sur pied et dispensera des sessions d'orientation et des ateliers avancés sur un vaste éventail de compétences d'évaluation, y compris la rédaction des décisions.

Au cours des mêmes années, nous établirons et fournirons aux membres des tribunaux de révision un abrégé des observations fournies par les groupes culturels, les groupes de défense des droits des patients et les experts médicaux lors de nos ateliers sur l'éthique médicale. En diffusant largement cette information aux membres, nous espérons qu'ils seront plus sensibles à l'importance de l'équité et de l'impartialité et qu'ils comprendront mieux les cas médicaux fréquemment rencontrés lors des audiences et lorsque vient le moment de déterminer l'admissibilité aux prestations de retraite.

De nombreux appelants, qui généralement n'ont pas de formation juridique, trouvent l'aspect du processus d'appel intimidant et déroutant – situation qui peut nuire à l'équité et diminuer l'efficacité du système d'appel. Afin de corriger la situation, le BCTR a toujours insisté pour que les audiences des tribunaux de révision se déroulent avec un degré d'absence de formalité compatible avec un déroulement équitable et ordonné du processus. Le nouveau Manuel destiné aux membres qui sera publié en 2004 tiendra compte de cet objectif. De même, comme il est décrit à la Section 2, le BCTR a procédé au renouvellement et à la réécriture de tous les documents d'information pour les appelants et de toute la correspondance relative aux appels afin d'éliminer le juridisme et de veiller à ce qu'ils soient rédigés dans un langage clair et simple que tout le monde peut comprendre. En 2004-2005, ce projet sera achevé et il s'ensuivra conséquemment l'envoi de quelques 90 lettres relatives aux appels en langage simple mais précis aux appelants, aux représentants et à d'autres personnes en cause.

Le BCTR continuera également de monter la barre en ce qui a trait aux services et au rendement en utilisant de façon plus efficace les technologies de l'information et des communications pour transformer et améliorer ses services.

On poursuivra l'amélioration et le perfectionnement du Système de gestion des appels (SGA) par l'ajout de nouveaux modules financiers et liens vers les informations informatisées et le système de contrôle du BCTR. Tel qu'indiqué à la section 4, un module pour traiter les demandes de remboursement des dépenses a été ajouté en 2003-2004. En 2004-2005 et en 2005-2006, d'autres modules qui traiteront des feuilles de paie, des dispositions pour les voyages et de l'hébergement et des factures, seront ajoutés à celui-ci. L'ajout de ces nouvelles capacités devrait grandement simplifier l'exécution d'un éventail de fonctions financières et de gestion des appels au BCTR. De plus, une fois qu'une nouvelle capacité de production de rapports financiers sera en place, il sera possible d'obtenir des rapports coûts/rendement détaillés de pratiquement tous les aspects du processus d'appel.

Au cours de cette même période, de nouvelles informations et de nouvelles fonctionnalités seront ajoutées au site Web du BCTR. Au début de 2004-2005, des résumés des décisions des tribunaux de révision et des extraits des jugements des tribunaux en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse seront ajoutés sur le site Web. En 2004-2005 et en 2005-2006, une intégration partielle du site Web et du Système de gestion des appels permettra la transformation des services aux appelants et aux membres des tribunaux de révision.



## SECTION 6

Cette amélioration permettra aux appelants et aux autres parties à un appel d'avoir accès de façon sécuritaire à l'information sur l'état de leur propre appel et de remplir les formulaires nécessaires en ligne. De même, les membres des tribunaux de révision pourront visiter une section du site Web qui leur est destinée où ils pourront remplir des formulaires de dépenses en ligne et découvrir le lieu et l'heure des appels auxquels ils ont été affectés.

### 3. CRÉER UN MILIEU DE TRAVAIL FÉDÉRAL MODERNE

Le BCTR a la volonté de travailler sans cesse à créer un milieu de travail fédéral modèle en mettant l'accent sur certaines initiatives de la fonction publique à l'échelle de l'administration fédérale.

Le BCTR a mis en œuvre la nouvelle directive du gouvernement fédéral, entrée en vigueur le 1er avril 2004, sur la politique en matière de langues officielles, pour étayer la prestation de services de qualité au public par le biais du bilinguisme institutionnel et de la création et du maintien d'un environnement de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Le BCTR est également en train de mettre en œuvre la politique d'apprentissage continu annoncée par le Conseil du Trésor en 2002 et qui a pour objectif de mettre sur pied une culture d'acquisition continue du savoir dans la fonction publique fédérale. En 2003-2004, le BCTR a organisé des ateliers pour les gestionnaires et les gestionnaires intermédiaires pour les aider à établir leurs propres plans d'apprentissage personnel et les préparer à aider leur personnel à cet égard. Le BCTR a déjà aidé trois employés inscrits à un programme de l'université d'Ottawa pour obtenir un certificat en gestion publique et gouvernance. En 2004-2005, le BCTR commencera à dispenser des ateliers sur les plans d'apprentissage pour les employés intéressés et à mettre en place dans toute l'agence une initiative d'apprentissage pour concrétiser ces plans.

En 2003-2004, le BCTR a lancé une série d'initiatives pour adapter sa gestion des ressources humaines au nouvel environnement fruit de la Loi sur la modernisation de la fonction publique adoptée en novembre 2003. On a largement mis l'accent, dans sa mise en vigueur, sur la simplification des procédures de dotation et sur la promotion de l'acquisition du savoir et du perfectionnement professionnel continu pour les employés. Ces efforts se poursuivront en 2004-2005, avec, par exemple, des ateliers pour aider les gestionnaires à acquérir des aptitudes d'encadrement et de mentorat afin qu'ils soient en mesure d'aider leurs employés à progresser et à planifier leur carrière.

En 2003-2004, le BCTR est devenu l'un des ministères et organismes fédéraux à prendre des mesures à la suite des conclusions du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2002 qui portait principalement sur des questions d'ordre moral. Après avoir discuté des questions soulevées dans le sondage avec le personnel, le BCTR a mis sur pied un plan d'action exigeant de la part des gestionnaires de nouvelles politiques et de nouvelles mesures dans divers secteurs. Ce plan sera mis en œuvre en 2004-2005 et plusieurs des nouvelles politiques ont déjà été élaborées.



### 4. COLLABORER AVEC LES INTERVENANTS POUR AMÉLIORER LE SYSTÈME

Le BCTR a une longue tradition de collaboration avec la Commission d'appel des pensions (CAP) et Développement social Canada (ainsi que son prédécesseur Développement des ressources humaines Canada) pour des projets pilotes et des échanges d'information visant à améliorer le fonctionnement du processus d'appel et des services aux clients. Dans ce même but, nous avons également sollicité divers intervenants. Plus récemment, comme l'a montré la première partie de la présente section, nous avons travaillé avec des organismes fédéraux et d'autres intervenants pour recueillir des suggestions pour l'amélioration du système canadien de soutien du revenu pour les personnes handicapées.

Ces activités se poursuivront au cours des prochaines années. Plus précisément, par l'intermédiaire du groupe de travail interorganisations, nous continuerons à travailler étroitement avec le DSC et la CAP à améliorer les services aux clients, participant à des projets pilotes et partageant de l'information avec les deux organisations. Nous resserrerons également nos liens avec d'autres tribunaux administratifs canadiens. Finalement, nous continuerons de travailler avec nos propres membres des tribunaux de révision, divers intervenants et Développement social Canada pour améliorer le processus d'appel et moderniser le système canadien existant de soutien du revenu pour les personnes handicapées.

## GLOSSAIRE

## 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. Le paragraphe 82(10) du *Régime de pensions du Canada* en donne la définition statutaire.

**Ajournement :** Une décision rendue par le tribunal de révision de reporter l'audience à une date future. Cela se produit à l'audience.

**Appelant :** Une personne qui a reçu une décision de réexamen par Développement social Canada concernant sa demande de prestations du RPC ou de la SV, et qui a interjeté appel devant le Commissaire des tribunaux de révision (RPC/SV). Les paragraphes 82(1) et 84(2) du *Régime de pensions du Canada* en donnent la définition statutaire.

**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 des politiciens, des entreprises, des universitaires et des professionnels, des hauts fonctionnaires, et des groupes d'intérêt. Dans le cas de la plupart des nominations à plein temps et à durée déterminée, 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 remis au BCTR par l'appelant, DSC et toute partie jointe. Ces documents comprennent toute l'information qu'a utilisée DSC pour prendre sa décision de réexamen, y compris les demandes de prestation (RPC ou SV), les lettres de décision, etc.

**Période minimum d'admissibilité ou PMA :** Pour avoir droit à des prestations en vertu du *Régime de pension du Canada*, on doit 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 minimum d'admissibilité (PMA). Par exemple, la PMA pour une prestation d'invalidité est de quatre (4) ans de cotisations valides au cours des six (6) dernières années. Le paragraphe 44 du Régime de pensions du Canada en donne la définition statutaire.

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

**Réexamen :** Sur demande écrite d'une personne qui a fait une demande de prestations au ministre de Développement social Canada, le Ministère, au nom du Ministre, effectuera une révision ou un « réexamen » de la décision prise concernant son admissibilité aux prestations. Un fonctionnaire examine le cas et prend une décision de « réexamen ».



**Représentant** : Personne dont un appelant a retenu les services pour l'aider à présenter son affaire à l'audience du tribunal de révision.

**Tribunal de révision** : Un groupe de trois personnes membres du tribunal de révision, dont un président, qui est 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.

**DSC** : Ministère de Développement social Canada Le ministère fédéral responsable de l'administration du RPC et de la SV après le 12 décembre 2003. Avant cette date il s'agissait de Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

**Représentant de DSC** : Un employé de DSC qui présente la position du ministre de DSC à une audience du tribunal de révision.





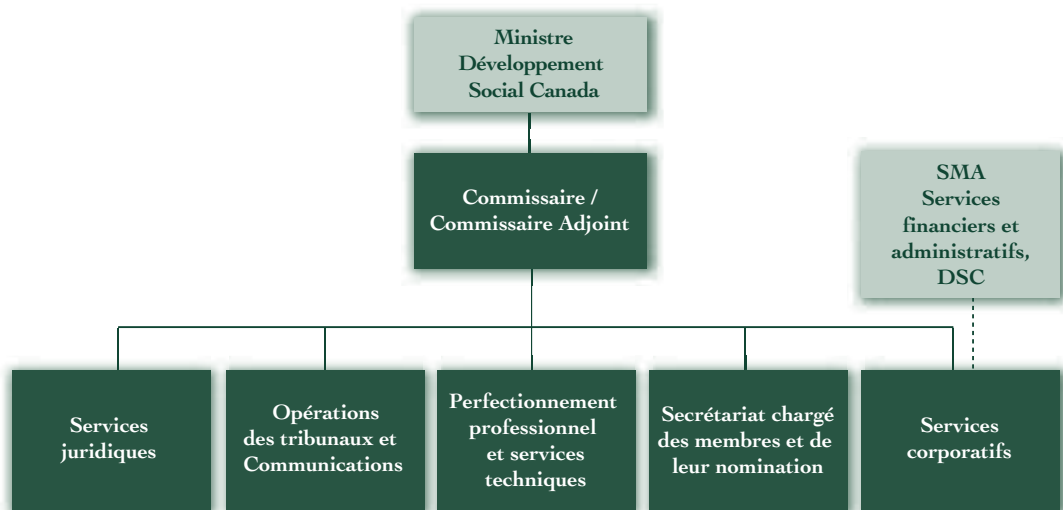
## ANNEXE A : AU SEIN DU BCTR

Comme mentionné dans 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 social. 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 des tribunaux et communications, Perfectionnement professionnel et services techniques, Secrétariat chargé des membres et de leur nomination et Services de gestion. Le mandat de ces divisions est décrit ci-dessous.

**Figure 9**

### ORGANIGRAMME



### SERVICES JURIDIQUES

Contrairement aux ministères fédéraux, 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, qui assument un large éventail de fonctions juridiques, opérationnelles et liées aux politiques.

L'avocate principale 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

## ANNEXES

direction du Bureau du Commissaire. L'avocate principale est également responsable de la supervision de la composante juridique des programmes d'orientation et de perfectionnement professionnel pour les membres des tribunaux de révision et le personnel du BCTR.

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 s'occupent également de tous les appels comportant des questions constitutionnelles et de toutes les nouvelles audiences concernant les programmes RPC/SV.

Le personnel des Services juridiques examine également la correspondance consécutive à une audience et effectue des recherches sur des questions juridiques et des préoccupations complexes en matière de politique qui serviront de base aux avis donnés au Commissaire et aux changements apportés aux opérations du BCTR. À cette fin, ils participent activement aux efforts de diffusion avec le personnel de DSC, les représentants des appelants, les organismes de défense et des professionnels de secteurs connexes.

### OPÉRATIONS DES TRIBUNAUX ET COMMUNICATIONS

En plus d'élaborer des stratégies pour les communications externes du BCTR, la Division des opérations des tribunaux et des communications est responsable de planifier, coordonner et améliorer le processus d'audience de façon à garantir que toutes les parties à un appel reçoivent des services de la plus haute qualité. Ainsi, la division se livre à des travaux de préparation en vue de l'audience et de son suivi.

La division est responsable de cédule des audiences aux endroits et heures qui conviennent à toutes les parties.

Après que l'audience a été cédulée, les employés coordonne la correspondance avec toutes les parties pour l'audience. 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.

Les agents de services aux clients de la division fournissent des services de counselling préalables à l'audience à pratiquement tous les appelants. Ses représentants répondent aux appels sans frais d'interurbain sur les lignes du service 1 800 du BCTR et répondent aux questions des appelants, des représentants et de toutes les parties jointes. Le personnel gère également un numéro 1 800 au service des membres des tribunaux.

La division détermine les besoins liés aux audiences - par exemple, s'assure qu'un interprète est disponible, s'il faut prévoir des services de sécurité, ou s'il faut prévoir de l'équipement audio-visuel.

Une fois la décision du tribunal envoyée, le personnel de la division l'examine pour assurer la cohérence du langage et sa conformité à la législation. La division est également responsable des relations avec les médias et les intervenants et élabore des stratégies de communication et des politiques pour le BCTR.



### PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL ET SERVICES TECHNIQUES

La Division du perfectionnement professionnel et des services techniques (PPST) fournit, en temps opportun, des informations sur le processus d'appel aux appelants, à leurs représentants, aux parties jointes et à d'autres intervenants, ainsi que des occasions d'apprentissage enrichi pour les membres des tribunaux de révision et le personnel du BCTR.

Le PPST planifie et coordonne des sessions d'orientation et des ateliers avancés pour les membres des tribunaux de révision sur les lois et règlements concernant les programmes RPC/SV, le processus d'appel et d'audience, les critères d'admissibilité et diverses questions d'ordre médical et éthique. La Division a pris la tête de l'élaboration et de la mise en oeuvre des 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. PPST possède également un centre de ressources médicales pour les membres des tribunaux de révision.

La division offre au personnel du BCTR de l'orientation professionnelle, de la formation continue et des cours de recyclage ainsi que des programmes portant sur les lois concernant les programmes RPC/SV, le processus d'appel, le perfectionnement professionnel, les exigences des postes de débutants, la gestion du stress et les relations interpersonnelles, entre autres.

La division est largement responsable de la conception et de la publication des documents d'information destinés au grand public, aux appelants, aux parties concernées par un appel et aux membres des tribunaux de révision. Cette tâche comprend la coordination de la préparation d'un vaste éventail de renseignements, notamment des feuillets d'information, des bulletins, des circulaires, des vidéos et des brochures d'information pour différents publics-cible, ainsi que la réponse à des demandes d'information de l'extérieur.

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 est surtout destiné aux appelants et à leurs représentants ainsi qu'au grand public.

### 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 et ce, chaque mois. La Division atteint ainsi son objectif :

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

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 entre eux. Il doit également nommer les membres pour les ateliers de formation.

## ANNEXES

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 de la répartir différemment, 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 du ministre et de celui du sous-ministre de Développement social. 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 contribue à enquêter à cet égard en collaboration avec le Commissaire et l'avocate principale.

### SERVICES CORPORATIFS

La Division des services corporatifs soutient le processus d'appel et offre des services au BCTR et à son personnel, aux membres des tribunaux de révision et aux appelants ainsi qu'aux parties jointes. Ces services sont les suivants :

- les ressources humaines, les services financiers, logistiques et administratifs, les technologies de l'information ainsi que la planification et analyse pour le BCTR;
- le soutien administratif pour le processus d'appel ainsi que des services d'interprète et de sécurité pour les audiences, et autres arrangements spéciaux;
- les services de conseils et d'aide sur des questions financières aux membres des tribunaux de révision, aux appelants, aux parties jointes et au personnel du BCTR.

En 2004, les Services corporatifs ont créé une nouvelle unité de planification et d'analyse générales pour faire en sorte qu'on utilise uniquement des pratiques modernes en matière de contrôle, conformément aux stipulations du budget de 2004. L'unité soutiendra et coordonnera des activités de planification et de responsabilité au sein du BCTR; elle offrira des conseils éclairés aux cadres supérieurs en matière de planification opérationnelle; elle surveillera le rendement et publiera des rapports sur le rendement et les réalisations et elle élaborera et établira des plans et des priorités opérationnels.

Les Services corporatifs assurent des services de dotation, d'établissement de contrats et d'approvisionnement au BCTR ainsi que des services administratifs clés pour soutenir les opérations internes du BCTR, les appelants, les représentants et les membres des tribunaux de révision. Cette dernière responsabilité comporte des activités comme l'échange de documentation avec le public et le Ministère. Elle comporte également la prestation de services internes comme le classement de documents, la saisie de données, la sécurité, l'hébergement, le courrier, le traitement de texte, la reproduction et la reliure, l'accès à l'information et la demande de renseignements personnels.

La division est également responsable de la maintenance et de l'amélioration continue du Système de gestion des appels (SGA) - la base de données officielle qui contient tous les appels reçus et/ou traités par le BCTR.

## ANNEXE B : DÉPENSES

**Tableau 8**

DÉPENSES SALARIALES ET NON SALARIALES, 2003-2003

Exercice se terminant le 31 mars 2003	
Salaires	4 312 126 \$
Indemnités journalières des membres des tribunaux	5 006 452 \$
Frais d'exploitation - autres que les salaires	5 564 460 \$
Total	14 883 038 \$

**Tableau 9**

DÉPENSES SALARIALES ET NON SALARIALES, 2003-2004

Exercice se terminant le 31 mars 2004	
Salaires	4 538 389 \$
Indemnités journalières des membres des tribunaux	5 182 472 \$
Frais d'exploitation - autres que les salaires	5 115 736 \$
Total	14 836 597 \$



## ANNEXES

# 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 du Développement des ressources humaines 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 400 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 émis par le Bureau du Commissaire.

### ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE L'ÉNONCÉ DE MISSION

Les membres des tribunaux et le Bureau du Commissaire s'engagent 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 égale, équitable et en faisant preuve de compréhension, respect et 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.



## ANNEXES

### 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 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.