





# RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA

---

Janvier 1999

## Prestations d'invalidité

### Le processus d'appel



*Développement des  
ressources humaines Canada.*

*Human Resources  
Development Canada.*

**Canada**

ISPB-255-01-99F



# Prestations d'invalidité

## Le processus d'appel

La présente brochure offre un aperçu du processus d'appel du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC). Par manque d'espace, il est impossible de fournir tous les détails relatifs au processus d'appel et aux dispositions législatives le régissant. En cas d'interrogation, le lecteur est incité à consulter les lois et règlements pertinents ou à communiquer, sans frais, avec Développement des ressources humaines Canada, au numéro suivant :

**1 800 277-9915** français

**1 800 277-9914** anglais



Les personnes ayant un trouble de la parole ou une déficience auditive qui utilisent un ATME/téléscripteur peuvent appeler au **1 800 255-4786**.

C'est au début et à la fin du mois que nos lignes sont le plus occupées. Alors, si votre demande de renseignements peut attendre, il serait préférable d'appeler à une autre période. Ayez votre numéro d'assurance sociale à portée de la main.

Internet : [www.hrdc-drhc.gc.ca/psr](http://www.hrdc-drhc.gc.ca/psr)



# RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

## À qui est destinée la présente brochure?

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) assume l'administration du Régime de pensions du Canada (RPC) et s'est engagée à informer la population quant aux prestations d'invalidité du RPC. Pour ce faire, il est nécessaire de collaborer avec d'autres organismes desservant des groupes de clients similaires. Nous avons élaboré la présente brochure comme document d'appui à l'intention des personnes qui souhaitent se familiariser avec le processus d'appel ou qui aident d'autres personnes à mieux connaître celui-ci. En plus de décrire le processus, la brochure précise les responsabilités.

## En quoi consiste le Programme de prestations d'invalidité du RPC?

Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada assure des prestations aux cotisants du RPC et à leurs enfants à charge afin de les protéger contre toute perte de revenu résultant d'une invalidité. Il s'agit de l'un des multiples programmes de remplacement du revenu privés et publics qui fournissent des prestations aux personnes atteintes d'une invalidité et à leur famille. Au rang de ces programmes figurent les commissions des accidents du travail, les programmes d'aide sociale des provinces et des territoires, les assurances contre les accidents automobiles ainsi que les régimes d'invalidité à long terme privés.

## Qui est admissible?

Chaque année, notre personnel traite des milliers de demandes de prestations d'invalidité du RPC. Il nous incombe d'examiner avec soin chaque cas pour établir si un client est admissible à une prestation ou continue d'y avoir droit.

Pour avoir droit à des prestations d'invalidité, le client doit :

- 1 avoir cotisé au RPC pendant un nombre minimum d'années;
- 1 être considéré comme invalide conformément aux dispositions législatives régissant le RPC;
- 1 avoir moins de 65 ans.

D'ordinaire, les personnes qui sont aptes à travailler ou qui exercent une occupation, sur une base régulière, ne sont **pas** admissibles à des prestations.



Des statistiques récentes indiquent qu'environ une demande de prestations d'invalidité du RPC sur trois est approuvée.

Le processus de prise de décision est complexe. Des professionnels de la santé dûment formés examinent chaque demande avec soin. Certaines décisions requièrent plus de temps que d'autres, selon la nature des faits et la nécessité d'obtenir des renseignements à caractère médical ou autre complémentaires. Les clients peuvent contribuer à accélérer le processus en fournissant les renseignements requis le plus tôt possible. Une fois que le personnel de DRHC rend une décision relativement à une demande de prestations d'invalidité du RPC, une lettre est transmise à la personne concernée.

Le personnel de DRHC refuse les demandes qui ne respectent pas les exigences des dispositions législatives. Les demandeurs qui n'ont pas droit à des prestations d'invalidité du RPC peuvent être admissibles à d'autres programmes et services gouvernementaux visant les personnes atteintes d'une invalidité. Notre personnel est en mesure de fournir de plus amples renseignements sur ceux-ci.

## LE PROCESSUS D'APPEL

Le processus d'appel repose sur un examen des dossiers des clients. Les clients peuvent faire appel lorsque leur demande de prestations est refusée. Parmi les autres décisions susceptibles de faire l'objet d'un appel de la part d'un client, citons :

- 1 le montant d'une prestation;
- 1 la date du début du versement d'une prestation d'invalidité;
- 1 l'annulation d'une prestation.

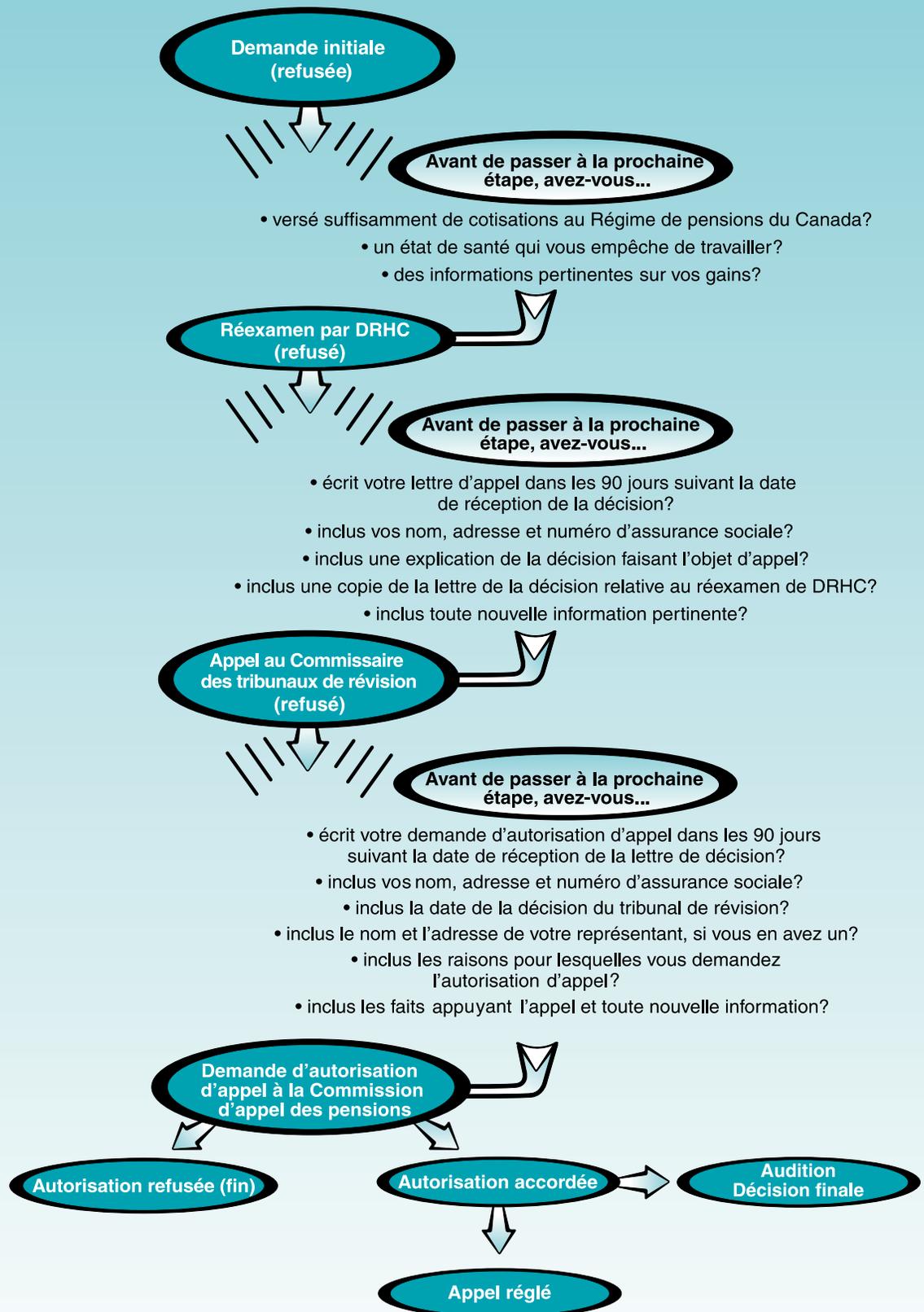
### Les trois paliers de révision des décisions

Le processus d'appel compte trois paliers de révision d'une décision. Il s'agit des paliers suivants, classés par ordre séquentiel :

- 1) demande de réexamen de la décision initiale auprès de DRHC;
- 2) appel au Commissaire des tribunaux de révision;
- 3) appel à la Commission d'appel des pensions.



# LE PROCESSUS D'APPEL



## Le client doit-il demander un réexamen?

Avant de décider s'il convient ou non d'interjeter appel, tout client doit comprendre les motifs justifiant la décision de DRHC. Le client doit donc se poser les questions suivantes :

1. Mes cotisations au Régime de pensions du Canada ont-elles été suffisantes?
2. Mon état de santé :
  - a) m'empêche-t-il d'exercer une occupation quelconque, sur une base régulière, ou
  - b) m'empêchera-t-il, à long terme, d'occuper un emploi quelconque ou d'exercer régulièrement une occupation?
3. Est-ce que j'ai en ma possession des informations d'ordre médical ou des renseignements sur mes gains, que je n'ai pas encore transmis au RPC ?

Pour déterminer où de telles nouvelles informations doivent être transmises ou, si un client ne comprend toujours pas les raisons justifiant la décision, il lui suffit d'appeler le numéro 1 800 inscrit dans l'encadré suivant pour obtenir une explication.

### **POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS – Développement des ressources humaines Canada**

Pour obtenir des réponses à des questions précises, tout client peut communiquer sans frais au numéro suivant :

**1 800 277-9915 français**

**1 800 277-9914 anglais**



Les clients ayant un trouble de la parole ou une déficience auditive qui utilisent un ATME/téléscripteur peuvent appeler au : **1 800 255-4786**

C'est au début et à la fin du mois que nos lignes sont le plus occupées. Alors, si votre demande de renseignements peut attendre, il serait préférable d'appeler à une autre période. Ayez votre numéro d'assurance sociale à portée de la main.

**Internet : [www.hrdc-drhc.gc.ca/psr](http://www.hrdc-drhc.gc.ca/psr)**



## Réexamen par Développement des ressources humaines Canada

Le réexamen est le premier palier du processus d'appel. Sur réception d'une lettre de DRHC fournissant des explications sur la décision et après avoir parlé à l'un de nos employés, il se peut qu'un client estime que la décision est erronée. Si tel est le cas, il peut demander un réexamen. Pour ce faire, le client **doit** présenter une demande **écrite** à DRHC **dans les 90 jours** suivant la réception de la lettre de décision. Le client doit savoir quel bureau de DRHC, au Canada, traitera sa demande. Pour établir à qui la demande de réexamen doit être transmise, le client peut appeler le numéro 1 800 qui figure dans l'encadré POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS SUR LE RÉEXAMEN.

Toute demande de réexamen écrite doit inclure les renseignements suivants :

- 1 le nom, l'adresse et le numéro d'assurance sociale du client;
- 1 une explication détaillée des raisons pour lesquelles le client souhaite que l'on procède à un réexamen;
- 1 toute *nouvelle* information à caractère médical ou autre susceptible d'avoir une incidence sur la décision.\*

**\* Il incombe aux clients de fournir tous les renseignements nécessaires pour appuyer l'appel. Ces renseignements peuvent être transmis après la demande de réexamen.**

Les demandes de réexamen sont analysées par des employés qui n'ont pas pris part à la décision d'origine. La phase de réexamen peut s'étendre sur plusieurs mois, selon le niveau de complexité du cas et la nature des délais nécessaires pour obtenir des renseignements médicaux complémentaires, ou toute autre information. Nos employés tiennent compte de toute l'information présentée ou obtenue lorsque la décision originale a été rendue, ainsi que de tout nouveau renseignement fourni par le client ou en son nom. Le ministre de Développement des ressources humaines est tenu par la loi de donner par écrit les motifs des décisions du Ministère. Nous communiquons la décision relative au réexamen au client par lettre.



## POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS SUR LE RÉEXAMEN

Pour obtenir des réponses à des questions précises, tout client peut communiquer sans frais au numéro suivant :

**1 800 277-9915 français**

**1 800 277-9914 anglais**



Les clients ayant un trouble de la parole ou une déficience auditive qui utilisent un ATME/téléscripteur peuvent appeler au : **1 800 255-4786**

C'est au début et à la fin du mois que nos lignes sont le plus occupées. Alors, si votre demande de renseignements peut attendre, il serait préférable d'appeler à une autre période. Ayez votre numéro d'assurance sociale à portée de la main.

## Appel au Bureau du Commissaire des tribunaux de révision

Le palier d'examen de la décision suivant consiste en un appel au Bureau du Commissaire des tribunaux de révision (tribunal de révision). Un tribunal de révision est un **organisme indépendant dont le fonctionnement ne relève pas de DRHC**. Pour interjeter appel d'une décision de réexamen, le client doit **écrire** au tribunal de révision **dans les 90 jours** de la réception de la lettre concernant la décision en matière de réexamen de DRHC. Chaque lettre d'appel doit inclure les renseignements suivants :

- 1 le nom, l'adresse et le numéro d'assurance sociale du client;
- 1 une explication détaillée des raisons pour lesquelles le client souhaite faire appel de la décision;
- 1 la date à laquelle le client a reçu la décision relative au réexamen;
- 1 toute *nouvelle* information à caractère médical ou autre susceptible d'avoir une incidence sur l'appel.\*

**\* Il incombe aux clients de fournir tous les renseignements requis pour appuyer l'appel.**

Les employés du tribunal de révision communiqueront avec le client pour fixer la date, l'heure et le lieu de l'audition.

Toutes les auditions sont privées et confidentielles. Chaque tribunal de révision est formé de trois personnes nommées n'entretenant aucun lien avec DRHC. Le président du tribunal exerce toujours la fonction d'avocat et, lorsque l'appel porte sur l'admissibilité à des



prestations d'invalidité, l'un des membres est toujours un professionnel de la santé. Le troisième membre du tribunal n'est visé par aucune exigence professionnelle particulière. Lors de l'audition, le client a la possibilité de présenter les raisons pour lesquelles il est en désaccord avec la décision de DRHC. Il peut également appeler des témoins et retenir les services d'une autre personne pour l'aider à présenter son dossier. Un représentant de DRHC est présent à l'audition.

Le tribunal de révision tente de tenir des auditions le plus près possible de la localité de l'appelant. Si le client doit se déplacer pour être présent à l'audition, le tribunal de révision peut lui rembourser une somme correspondant à des frais de déplacement raisonnables. Le tribunal de révision ne peut défrayer les coûts engagés pour que des représentants de l'appelant ou des témoins prennent part à l'audition, non plus que pour toute autre preuve recueillie en appui à l'appel.

Lorsque le client obtient de **nouvelles** informations pertinentes concernant son appel **en tout temps avant l'audition**, il doit **immédiatement les faire parvenir au Bureau du Commissaire des tribunaux de révision**. Lorsqu'il obtient ces informations moins de 30 jours avant la date de l'audition, il doit les transmettre au Bureau du Commissaire des tribunaux de révision et en présenter **quatre** exemplaires à l'audition.

Le tribunal de révision est tenu par la loi de donner par écrit les motifs de ses décisions. Après l'audition, le Commissaire fait part des décisions du tribunal de révision ainsi que des motifs de celles-ci, par écrit, tant à DRHC qu'au client.

## **POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS SUR LES TRIBUNAUX DE RÉVISION**

Pour obtenir des renseignements relativement à un appel en particulier, à une date d'audition ou encore à une décision, tout client peut appeler le **Bureau du Commissaire des tribunaux de révision**, sans frais, au :

**1 800 363-0076**

**ou écrire à l'adresse suivante : Case postale 8250  
Succursale « T »  
Ottawa (Ontario) K1G 5S5**



## Appel à la Commission d'appel des pensions (CAP)

Le dernier palier d'appel prévu en vertu du Régime de pensions du Canada est la Commission d'appel des pensions (CAP). **Il importe de souligner que tant le ministre du Développement des ressources humaines qu'un client peut en appeler d'une décision du tribunal de révision à la CAP.** Comme le tribunal de révision, la CAP est indépendante de DRHC.

La CAP est formée de juges d'une cour fédérale ou supérieure. Contrairement aux deux paliers d'appel précédents, les appels à la Commission d'appel des pensions ne sont pas automatiques. La CAP décide s'il convient ou non d'entendre un appel. Les clients **doivent** demander une « autorisation d'interjeter appel » (permission d'en appeler) par **écrit** à la Commission d'appel des pensions **dans les 90 jours** suivant la réception de la lettre de décision du tribunal de révision. Chaque demande doit inclure les renseignements suivants :

- 1 le nom, l'adresse et le numéro d'assurance sociale du client;
- 1 une explication détaillée des raisons pour lesquelles le client demande l'autorisation d'en appeler;
- 1 les faits appuyant l'appel;
- 1 le nom et l'adresse du représentant du client, s'il en a un;
- 1 la date de la décision du tribunal de révision et le lieu de l'audition;
- 1 la date à laquelle le client a reçu la décision du tribunal de révision;
- 1 toute *nouvelle* information à caractère médical ou autre susceptible d'avoir une incidence sur l'appel.\*

**\* Il incombe aux clients de fournir tous les renseignements requis pour appuyer l'appel.**

Lors de ces auditions, des avocats et des témoins experts appropriés représentent toujours DRHC. Le client peut également se faire assister d'un avocat.

La CAP signifie tant au client qu'à DRHC si la demande d'interjeter appel est octroyée. Lorsque la CAP décide de ne pas entendre un appel, la décision du tribunal de révision est définitive et exécutoire. Lorsque la CAP décide d'entendre un appel, elle fixe une audition. Les auditions sont tenues dans les principales villes du Canada et elles sont publiques. Tant le client que DRHC ont, lors de l'audition, la possibilité de présenter leur cause.

Le client doit faire parvenir toute **nouvelle** information à la **CAP** au moins **deux semaines avant** l'audition. Les clients qui souhaitent présenter de nouvelles informations lors de l'audition doivent se munir de **cinq** exemplaires de celles-ci.



Dans certains cas, DRHC assume certains frais engagés par le client qui en appelle à la CAP. Le client doit communiquer avec son bureau de DRHC local pour obtenir de plus amples renseignements sur la nature des frais qui peuvent être remboursés et des circonstances applicables.

Les délais inhérents à ce palier d'appel varient. Les clients doivent fournir les nouvelles informations dès qu'elles deviennent disponibles.

La CAP est tenue, par la loi, de motiver par écrit ses décisions. Ces documents sont transmis aux parties à l'appel.

Les décisions de la CAP sont définitives et exécutoires, mais elles peuvent faire l'objet d'une révision judiciaire au niveau de la Cour fédérale du Canada. Le test applicable en matière de révision judiciaire est différent et plus rigoureux que celui qui s'applique aux appels devant la CAP.

### **POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS SUR LA COMMISSION D'APPEL DES PENSIONS**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur un appel en particulier, les appelants et les autres clients peuvent appeler sans frais la **Commission d'appel des pensions** au numéro suivant :

**1 888 640-8001**

ou écrire à l'adresse suivante : **Case postale 8567  
Succursale « T »  
Ottawa (Ontario) K1G 3H9**

## **AUTRES RENSEIGNEMENTS**

### **Autres programmes et services pertinents pour les personnes handicapées**

Nous nous engageons à aider tous les Canadiens à participer pleinement au marché du travail et à la collectivité. Le publication **Comblent l'écart – Programmes et services du gouvernement du Canada susceptibles d'intéresser les Canadiennes et les Canadiens handicapés** décrit une large gamme de programmes et de services



offerts par des ministères du gouvernement fédéral. On peut se procurer ce répertoire en écrivant à l'adresse suivante :

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

En outre, plusieurs programmes provinciaux et autres sont offerts pour aider les personnes atteintes d'une invalidité. On peut obtenir des renseignements en consultant le site Web de l'Info-route sur la déficience vers l'intégration et l'éducation (INDIE), à l'adresse suivante : [www.indie.ca](http://www.indie.ca)

### **POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS – Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada**

Développement des ressources humaines Canada fournit des renseignements complémentaires sur les prestations d'invalidité du RPC :

- 1 ***RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA, Prestations d'invalidité*** – Brochure de janvier 1998 – Disponible sous forme imprimée, électronique et autre (p. ex., cassette audio).
- 1 ***PRESTATIONS D'INVALIDITÉ DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA, Renseignements sur la réévaluation de l'admissibilité*** – Feuillet de renseignements de janvier 1998 – Disponible sous forme imprimée, électronique et autre (p. ex., cassette audio).
- 1 ***RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA, Programme de réadaptation professionnelle : Guide à l'intention des clients et Renseignements généraux*** – Brochures de novembre 1998 – Disponibles sous forme imprimée, électronique et autre (p. ex., cassette audio).

**Internet : [www.hrdc-drhc.gc.ca/psr](http://www.hrdc-drhc.gc.ca/psr)**



# NUMÉROS ET ADRESSES IMPORTANTES

## **Développement des ressources humaines Canada**

Téléphone : **1 800 277-9915 français**  
**1 800 277-9914 anglais**



Les personnes ayant un trouble de la parole ou une déficience auditive qui utilisent un ATME/téléscripteur peuvent appeler au : **1 800 255-4786**

**Internet : [www.hrdc-drhc.gc.ca/psr](http://www.hrdc-drhc.gc.ca/psr)**

## **Bureau du Commissaire des tribunaux de révision**

Téléphone : **1 800 363-0076**

Adresse postale : **Case postale 8250**  
**Succursale « T »**  
**Ottawa (Ontario) K1G 5S5**

## **Commission d'appel des pensions**

Téléphone : **1 888 640-8001**

Adresse postale : **Case postale 8567**  
**Succursale « T »**  
**Ottawa (Ontario) K1B 3H9**



