



31 OCT. 2017

L'honorable Kevin Sorenson, C.P., député  
Président  
Comité permanent des comptes publics  
Chambre des communes  
Ottawa ON K1A 0A6

Monsieur,

La présente fait suite à la lettre du Comité permanent des comptes publics du 14 septembre 2017 dans laquelle ce dernier sollicite un rapport d'étape sur l'état d'avancement des efforts faits à l'égard des recommandations précises formulées par le Comité en septembre 2016 en ce qui concerne le rapport 6, *Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*, des rapports du vérificateur général du Canada de l'automne 2015.

Je souhaite exprimer ma reconnaissance envers le Comité pour ses efforts continus et ses recommandations visant à améliorer le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) et à mieux servir les demandeurs et les bénéficiaires.

Le Ministère continue de respecter les engagements et les échéanciers définis dans la réponse et le plan d'action de la direction du Ministère élaborés par suite du Rapport de 2015 du vérificateur général, notamment en ce qui a trait au renouvellement exhaustif du Programme. À la suite de la réponse du gouvernement au rapport du Comité présenté à la Chambre des communes le 8 décembre 2016, je suis heureuse de fournir au Comité une mise à jour concernant les progrès que nous avons accomplis aux fins de l'amélioration du PPIRPC.

Dans votre lettre, vous demandez des mises à jour sur trois points en particulier : (1) un rapport d'étape sur l'état d'avancement des efforts pour accélérer le processus de demande; (2) un rapport décrivant comment le Ministère a utilisé les leçons tirées de son analyse de l'examen du triage; et (3) si le délai moyen de réception des prestations a effectivement été réduit. Je suis heureuse de faire le point avec le Comité au sujet des progrès continus accomplis à ces égards.

#### **Accélération du processus de demande**

Le Ministère reconnaît que le processus de demande peut être très complexe pour les Canadiens et exiger énormément de temps. Le Ministère a réalisé de bons progrès en vue de rationaliser et de simplifier le processus de demande dans le cadre de sa Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada. Un prototype de la version révisée de la trousse de demande sur papier a été élaboré au moyen d'une approche itérative supposant des consultations avec des membres du personnel interne de la prestation des services, des employés du gouvernement

.../2

fédéral faisant partie du Réseau des employés handicapés, la Table ronde des clients et des intervenants du PPIRPC ainsi que des représentants non gouvernementaux qui aident les Canadiens à présenter leur demande de prestations du PPIRPC. Le formulaire de demande révisé, qui sera également mis à l'essai auprès des utilisateurs, sera à la disposition des Canadiens en 2018, et des travaux sont en cours pour mettre un formulaire de demande en ligne en 2019. Le Ministère continue de miser sur ses efforts de sensibilisation auprès des clients et des intervenants afin de faire connaître l'existence de cette prestation à toutes les personnes concernées et de faciliter l'accessibilité à celle-ci.

### **Utilisation des leçons retenues du processus de tri**

Comme il est indiqué dans la réponse du gouvernement au rapport du Comité présenté à la Chambre des communes le 8 décembre 2016, le Ministère a intégré les leçons retenues des conclusions de l'examen du processus de tri à l'élaboration d'activités d'assurance de la qualité, de mécanismes de rétroaction et de renseignements opérationnels. Ces améliorations continuent d'être renforcées et contribuent au processus amélioré de prise de décisions.

Les conclusions de l'examen du processus de tri continuent d'orienter la mise en œuvre progressive du cadre d'assurance de la qualité du PPIRPC. Une composante clé du cadre consiste en l'élaboration d'un nouveau programme d'examen d'assurance de la qualité des évaluations médicales qui vise à déterminer si les décisions en matière d'évaluation médicale sont appropriées et uniformes, et si elles sont fondées sur des données probantes qui cadrent avec les lois, la jurisprudence et les politiques. Ce programme se fonde sur les observations faites pendant l'examen du processus de tri, selon lesquelles il existe une variabilité considérable dans la façon dont les décisions d'évaluation sont prises. Ce nouveau programme d'assurance de la qualité, qui est actuellement à l'étape de projet pilote, fournira de nouvelles perspectives sur la façon dont les décisions médicales sont prises, orientera les améliorations aux politiques et aux procédures et améliorera la rétroaction aux évaluateurs. Le Programme d'examen d'assurance de la qualité des évaluations médicales sera lancé à l'échelle nationale au printemps 2018.

Comme il est indiqué dans la réponse du gouvernement, les conclusions de l'examen du processus de tri ont également contribué à relever et à aborder les domaines du processus d'évaluation médicale qui nécessitent des améliorations. Par exemple, l'examen a révélé que la prise en compte des caractéristiques personnelles (comme l'âge, les études, l'expérience de travail et les compétences linguistiques) et la façon dont ces dernières peuvent influencer sur la capacité des demandeurs de travailler n'étaient pas documentées dans les décisions portant sur certains dossiers où ces aspects auraient dû être considérés. L'examen des caractéristiques personnelles est nécessaire à la suite d'une décision de la Cour d'appel fédérale. De plus, les demandeurs ayant de multiples problèmes de santé sont intervenus pour bon nombre de dossiers visés par le processus de tri, ce qui porte à croire qu'il faut obtenir plus de directives au sujet de la façon de régler ces cas complexes. À la lumière de ces conclusions, le Ministère passe actuellement en revue ses politiques et ses procédures opérationnelles relativement à ces facteurs décisionnels.

L'examen du processus de tri a également permis de constater que les cas de douleurs chroniques étaient nombreux parmi les dossiers pris en compte dans le cadre de l'examen. En conséquence, des guides médicaux de référence à jour sur la douleur chronique sont en préparation. Le premier de ces guides, sur la fibromyalgie, a été achevé et mis en œuvre.

Finalement, les leçons retenues à la suite de l'examen du processus de tri ont permis de déterminer que le Ministère devait faire preuve d'une plus grande uniformité au moment d'obtenir des renseignements supplémentaires des clients et qu'il devait communiquer de façon proactive. Les nouvelles stratégies de mobilisation des clients mises à l'essai entre avril 2016 et janvier 2017 ont amélioré la communication grâce à des appels téléphoniques auprès des clients aux jalons clés tout au long du processus décisionnel. Cette stratégie permet aux clients de recevoir de l'information sur leur demande tout au long du processus décisionnel et de s'assurer qu'ils ont fourni toute l'information à l'appui d'une décision et d'un processus décisionnel de qualité le plus tôt possible au cours du processus. Cette approche sera mise à l'essai à l'échelle nationale cet automne.

### **Réduction du temps moyen pour la réception des prestations**

Le Ministère est en train d'apporter des améliorations sur le plan du temps requis pour recevoir une décision après avoir reçu une demande. À la suite d'un examen exhaustif réalisé en 2016, qui comprenait des consultations avec les clients et les intervenants du PPIRPC, le Ministère a mis en œuvre de nouvelles normes de services pour le PPIRPC, lesquelles sont entrées en vigueur le 31 octobre 2016.

Après consultation des intervenants et des clients, l'examen a permis de conclure que la norme de service existante de 120 jours pour les décisions initiales et les réexamens était appropriée et raisonnable, car elle prévoit suffisamment de temps pour obtenir des renseignements supplémentaires à l'appui d'une demande d'indemnisation, mais que la cible de rendement doit être relevée. L'examen a également permis de conclure que de nouveaux engagements de service étaient nécessaires pour les demandeurs atteints de maladies en phase terminale ainsi que pour ceux présentant un état pathologique grave. En général, les nouvelles normes de service du Ministère représentent un engagement important à améliorer la prestation des services du PPIRPC. Les normes de service du PPIRPC et les résultats pour l'exercice financier 2016-2017 sont les suivants :

- Dans le cas des demandes initiales, le Ministère s'est fixé comme objectif de rendre une décision dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète. Le Ministère vise à respecter cette norme 80 p. 100 du temps, ce qui représente une hausse par rapport à l'objectif précédent de 75 p. 100. Je suis ravie de signaler que le Ministère a atteint sa cible en 2016-2017, rendant une décision respectant ces délais dans 84 p. 100 des cas.

- Pour les cas où le client demande une révision de la décision initiale du Ministère, l'objectif du Ministère consiste à rendre une décision dans les 120 jours civils suivant la réception de la demande de révision. Comme pour la demande initiale, le Ministère vise à respecter cette norme 80 p. 100 du temps, ce qui représente une hausse par rapport à l'objectif précédent de 70 p. 100. Je suis ravie de signaler que le Ministère a atteint sa cible en 2016-2017, rendant une décision respectant ces délais dans 84 p. 100 des cas.

Nous avons introduit de nouvelles normes de service qui reconnaissent les circonstances uniques des demandeurs atteints d'une maladie en phase terminale ainsi que des demandeurs présentant un état pathologique grave, en plus de nouvelles cibles opérationnelles :

- Dans le cas des demandeurs atteints d'une maladie en phase terminale, le Ministère s'est fixé comme objectif de rendre une décision dans les 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète. Le Ministère vise à respecter cette norme dans 95 p. 100 des cas. Même si le Ministère n'est pas tout à fait parvenu à remplir cet objectif, 90 p. 100 des demandeurs ont obtenu une décision dans les 5 jours ouvrables. En général, le nombre moyen de jours avant la réception d'une décision pour les demandeurs en phase terminale en 2016-2017 se chiffrait à 4,5 jours.
- Pour les demandeurs ayant un trouble grave, l'objectif du Ministère est de prendre une décision dans les 30 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète. Le Ministère vise à respecter cette norme dans 80 p. 100 des cas. En 2016-2017, le Ministère a respecté cet engagement 79 p. 100 du temps, et le nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande pour tous les demandeurs présentant un état pathologique grave s'est chiffré à 28 jours.

Le Ministère continue de surveiller la charge de travail et les processus existants pour cerner des façons d'améliorer les résultats en matière de rendement. Des méthodes améliorées visant à accélérer le tri des demandes présentées par des demandeurs atteints d'une maladie en phase terminale ou présentant un état pathologique grave ont été mises en œuvre et devraient permettre au Ministère d'atteindre ses cibles à l'avenir.

Ces normes de service continuent de faire en sorte que les Canadiens touchent rapidement les prestations auxquelles ils ont droit. Le Ministère s'engage à faire rapport sur les normes de service et les mesures de rendement du PPIRPC chaque année par l'entremise du site Web [canada.ca](http://canada.ca), dans le Rapport ministériel sur le rendement ainsi que dans le Rapport annuel du Régime de pensions du Canada.

Le Ministère passera en revue les nouvelles normes de service et les mesures de rendement du PPIRPC pendant les trois premières années, puis tous les deux ans par la suite. Le premier examen annuel sur le rendement des normes de service renforcées et des normes de service nouvellement introduites pour les demandeurs atteints d'une maladie en phase terminale ou présentant un état pathologique grave est prévu pour cet automne, soit un an après la mise en œuvre. Les examens effectués au fil du temps permettront de s'assurer que les normes de service du PPIRPC du Ministère demeurent appropriées.

De façon générale, le renouvellement du PPIRPC continue d'être appuyé par la Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada, qui vise à mettre en œuvre des améliorations en matière de prestation de services axées sur les clients pour soutenir le programme du Régime de pensions du Canada. Ces améliorations comptent notamment la mise en œuvre de services électroniques, l'automatisation et les changements aux processus opérationnels visant à améliorer le service à la clientèle et à accroître l'efficacité.

Le gouvernement du Canada demeure engagé à procéder au renouvellement exhaustif de cet important programme afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens vulnérables. Je vous remercie encore de nous avoir donné l'occasion de mettre à jour le Comité au sujet des progrès accomplis en vue du renouvellement du PPIRPC.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La sous-ministre de l'Emploi et du Développement social,



Louise Levonian