



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des comptes publics

PACP • NUMÉRO 010 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 21 avril 2016

Président

L'honorable Kevin Sorenson

Comité permanent des comptes publics

Le jeudi 21 avril 2016

•(0850)

[Traduction]

Le président (L'hon. Kevin Sorenson (Battle River—Crowfoot, PCC)): Bonjour. La séance est ouverte.

C'est la 10e réunion du Comité permanent des comptes publics. Nous sommes le jeudi 21 avril 2016.

Pour ceux qui n'étaient pas ici plus tôt, je rappelle que cette séance est télévisée.

Nous étudions aujourd'hui le rapport de l'automne 2015 du vérificateur général du Canada, chapitre 6, concernant le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Nous sommes heureux d'accueillir ce matin plusieurs témoins.

Du Bureau du vérificateur général du Canada, nous avons M. Michael Ferguson, vérificateur général. C'est un plaisir de vous revoir, monsieur.

Il est accompagné de Glenn Wheeler, directeur principal au Bureau du vérificateur général.

D'Emploi et Développement social Canada, nous avons Ian Shugart, sous-ministre, et Benoît Long, sous-ministre adjoint principal, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada.

Du Tribunal de la sécurité sociale du Canada, nous avons Murielle Brazeau, présidente, et Margot Ballagh, vice-présidente, Division d'appel.

Du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, nous avons Marie-France Pelletier, administratrice en chef, et Raynald Chartrand, directeur exécutif.

Nos témoins présenteront un certain nombre d'exposés préliminaires. Encore une fois, nous vous souhaitons la bienvenue.

Monsieur le vérificateur général, la parole est à vous.

M. Michael Ferguson (vérificateur général du Canada, Bureau du vérificateur général du Canada): Je vous remercie, monsieur le président, de nous avoir donné l'occasion de parler de notre rapport de l'automne 2015 sur le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Je suis accompagné de M. Glenn Wheeler, directeur principal, qui était chargé de cet audit.

Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, ou PPIRPC, est le plus important programme public d'assurance-invalidité à long terme du pays. Les prestations d'invalidité du programme assurent un revenu de remplacement partiel à la personne qui a versé des cotisations suffisantes au Régime de pensions du Canada et qui ne peut plus travailler en raison d'une invalidité grave et prolongée. Les bénéficiaires des prestations présentent diverses formes d'invalidité physique ou mentale. En 2013, près de 60 % des bénéficiaires avaient entre 55 et 64 ans.

[Français]

Emploi et Développement social Canada est chargé de l'exécution du programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Le ministère examine les demandes de prestations et détermine si les requérants y sont admissibles. Un requérant dont la demande est refusée peut demander une révision de la décision. Si, après la révision, un requérant s'oppose toujours à la décision du ministère, il peut présenter un appel devant le Tribunal de la sécurité sociale du Canada. Le Tribunal, qui est indépendant du ministère, a commencé ses activités le 1^{er} avril 2013.

Nous avons vérifié si Emploi et Développement social Canada avait évalué les demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada de façon uniforme et en temps opportun. Nous avons aussi vérifié si le Tribunal avait statué sur les appels en temps opportun.

D'abord, pour ce qui est d'Emploi et Développement social Canada, nous avons constaté que le ministère avait respecté ses normes de service régissant l'évaluation des demandes initiales de prestations d'invalidité et les révisions. Il n'a cependant pas suivi ses lignes directrices visant à accélérer la prise de décisions pour les requérants souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique grave.

[Traduction]

Nous avons également constaté qu'une proportion élevée de décisions avaient été révoquées par suite d'une révision ou d'un appel. Au cours de l'exercice 2014-2015, 35 % des décisions initiales ont été révoquées par le ministère à l'étape de la révision et 67 % des appels ont été révoqués par le tribunal ou, avant que ce dernier ne rende une décision, par le ministère.

Le ministère n'avait pas de cadre d'assurance de la qualité. Par conséquent, il n'avait pas l'assurance que les évaluateurs médicaux prenaient des décisions appropriées et uniformes. De plus, le ministère n'avait pas analysé les décisions d'appel du Tribunal de la sécurité sociale pour déterminer les raisons pour lesquelles il avait révoqué les décisions du ministère.

Nous avons constaté en outre que la présentation d'une demande de prestations initiale était un processus long et complexe, exigeant du requérant qu'il remplisse de nombreux formulaires. Des représentants du ministère ont dit qu'un requérant pouvait mettre plusieurs mois pour remplir tous les formulaires de la trousse, qui compte au total 42 pages. En mars 2012, le ministère a mis à la disposition des requérants souffrant d'une maladie en phase terminale un formulaire condensé de 11 pages.

[Français]

En ce qui a trait au Tribunal de la sécurité sociale du Canada, nous avons constaté qu'il n'avait pas statué en temps opportun sur les appels. Cette situation était attribuable en partie à la mauvaise planification de la transition par Emploi et Développement social Canada avant l'établissement du Tribunal. Lorsqu'il a pris le relais, le Tribunal n'était pas prêt à absorber l'arriéré de 6 585 appels liés au programme dont il avait hérité. Il ne disposait ni des ressources humaines, ni des systèmes et ni des procédures nécessaires pour s'acquitter de sa charge de travail. Par exemple, le Tribunal estimait avoir besoin de 96 employés pour commencer ses activités, mais seulement 21 employés avaient été engagés à son ouverture.

[Traduction]

Le tribunal a été créé pour accroître la rapidité et l'efficacité du processus d'appel. Or, nous avons constaté que l'arriéré des appels relatifs aux demandes de prestations d'invalidité du RPC avait augmenté depuis l'établissement du tribunal.

Au cours de l'exercice 2014-2015, lorsque l'ajout de nouveaux appels est venu aggraver les problèmes liés à l'arriéré, le délai moyen de règlement d'un appel dépassait les 800 jours. C'était plus du double du délai moyen enregistré trois ans plus tôt.

Pour aider à réduire l'arriéré, Emploi et Développement social Canada a réexaminé les dossiers de certains appelants en attente d'une décision du tribunal. Le ministère a déterminé qu'environ le tiers des appelants étaient en fait admissibles aux prestations. C'est donc dire que les demandes des requérants admissibles auraient pu être approuvées plus tôt.

[Français]

Les Canadiens qui ont cotisé au Régime de pensions du Canada et qui se trouvent dans l'incapacité de travailler en raison d'une invalidité grave et prolongée pourraient compter sur ce programme comme source de revenus. Pour cette raison, nous croyons qu'il faut améliorer le programme afin qu'il soit conçu de façon à mieux répondre aux besoins des requérants, et ce, de la présentation d'une demande initiale jusqu'au moment de rendre les décisions.

●(0855)

[Traduction]

Emploi et Développement social Canada et le Tribunal de la sécurité sociale du Canada ont accepté nos recommandations et se sont engagés à prendre des mesures appropriées pour y donner suite.

Monsieur le président, cela met fin à mon exposé préliminaire. C'est avec plaisir que nous répondrons aux questions des membres du Comité.

Je vous remercie.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Ferguson.

Nous allons maintenant entendre M. Shugart, sous-ministre d'Emploi et Développement social Canada.

M. Ian Shugart (sous-ministre, ministère de l'Emploi et du Développement social): Je vous remercie, monsieur le président, de m'avoir donné l'occasion de m'adresser au Comité, en compagnie de mes collègues, au sujet des constatations et des recommandations du vérificateur général du Canada sur le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Je voudrais, ce matin, donner au Comité l'assurance que nous prenons cet audit très au sérieux et que nous sommes déterminés, mon équipe et moi, à améliorer l'administration du programme dans l'intérêt de ses prestataires.

Nous acceptons les recommandations et convenons qu'elles sont justifiées. Elles nous aideront à améliorer la situation, ce que nous sommes déterminés à faire dans l'intérêt de nos clients.

Deux de mes sous-ministres adjoints principaux, Kathryn McDade et Benoît Long, sont responsables de ce dossier. Ils m'aideront aussi à répondre à vos questions ce matin.

[Français]

Le rapport du vérificateur général soulève un certain nombre de préoccupations significatives et fait des observations importantes au sujet d'un programme qui s'adresse à certains des Canadiens les plus vulnérables. Mon ministère est d'accord avec les recommandations du vérificateur général, et nous avons mis en place un plan d'action de la direction détaillé afin de donner suite à chacune d'entre elles.

Avant de parler de ce plan, j'aimerais replacer le programme dans son contexte. Le programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada a été lancé en 1966, soit il y a maintenant 50 ans. C'est le plus vaste programme de prestations d'invalidité à long terme du Canada pour les personnes en âge de travailler qui souffrent d'une invalidité. En 2014-2015, dans le cadre de ce programme, mon ministère a versé des prestations totalisant plus de 4,2 milliards de dollars à plus de 328 000 Canadiens et à 82 000 de leurs enfants.

Ce programme n'est pas le seul programme de prestations d'invalidité à long terme au Canada. Les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que des assureurs privés versent aussi des prestations d'invalidité. Selon les estimations, les prestations d'invalidité versées aux Canadiens représentent entre 22 et 26 milliards de dollars chaque année.

Pour être admissibles aux prestations du programme, les demandeurs doivent avoir versé des cotisations suffisantes au RPC du Canada et démontré qu'ils ont une invalidité grave et prolongée qui les empêche de travailler. C'est un critère strict qui nécessite une attestation médicale concernant la capacité de travail des demandeurs. Il peut être compliqué d'obtenir et d'évaluer ces attestations, à la fois pour les demandeurs et pour nos évaluateurs. La preuve n'est pas toujours simple et l'état de santé d'une personne évolue souvent au fil du temps.

[Traduction]

L'audit a révélé que le ministère avait des difficultés — je dirais même des lacunes — dans trois grands domaines, que j'aborderai à tour de rôle: les délais du processus décisionnel, l'uniformité de nos décisions et notre disposition à travailler avec les demandeurs et les bénéficiaires afin de tirer des leçons de leur expérience.

Au sujet des délais, une constatation clé de l'audit est que le délai d'accès des bénéficiaires au programme est trop long. Nous nous sommes engagés à améliorer le processus de présentation des demandes, notamment en recourant davantage aux services en ligne et aux systèmes électroniques dans le cadre d'une stratégie plus vaste d'amélioration des services du RPC.

Nous travaillerons également avec d'autres fournisseurs en matière d'invalidité à long terme, comme les assureurs privés, pour partager de l'information, avec le consentement de nos prestataires, afin de réduire le fardeau de ces derniers, qui doivent souvent nous fournir une information médicale identique ou semblable à plusieurs reprises.

De plus, comme nous nous sommes engagés à le faire dans le plan d'action de la direction, nous avons récemment achevé un examen des normes de service de l'ensemble de nos programmes nationaux de pensions, y compris le PPIRPC. Nous présenterons de nouvelles normes de service relatives à ce programme, qui entreront en vigueur sous peu, après consultation des clients et des intervenants. Ces normes seront réalisables, mais elles pousseront le ministère à améliorer constamment la prestation de ses services.

Une des conclusions les plus troublantes de l'audit est que nous ne respectons pas nos propres lignes directrices en matière de services dans le cas des demandeurs souffrant d'une maladie en phase terminale ou d'un état pathologique grave. Pour remédier à cette situation, nous avons lancé un projet pilote en janvier pour mettre à l'essai de nouvelles façons de traiter ces demandes particulières. Les premiers résultats du projet pilote ont guidé l'élaboration de nouvelles normes de service pour ces demandes. Ces normes reconnaissent l'urgence de la situation dans laquelle se trouvent ces clients. Nous croyons qu'elles seront réalisables et qu'elles assureront plus de certitude à ce groupe de clients particulièrement vulnérable.

Au sujet de l'uniformité des décisions, l'audit recommande l'adoption d'un cadre formel d'assurance de la qualité pour veiller à ce que nos décisions soient appropriées et uniformes. Le ministère reconnaît l'importance qu'il y a à recueillir des données opérationnelles sur ses décisions, non seulement pour transmettre des rétroactions aux décideurs ministériels, mais aussi pour être en mesure d'améliorer systématiquement la politique qui régit le programme ainsi que la prestation de services. Nous avons achevé l'élaboration d'un cadre d'assurance de la qualité et avons lancé sa mise en oeuvre échelonnée.

Par ailleurs, pour faire preuve de plus d'ouverture et de réceptivité et d'une meilleure attitude envers nos clients, nous avons renoué le dialogue avec les clients et les intervenants du PPIRPC. Notre but est non seulement de leur demander de contribuer à la mise en oeuvre de mesures particulières de notre plan d'action de la direction, mais aussi d'établir un processus continu viable de participation des clients et des intervenants à la gestion du programme.

Nous avons amorcé ce dialogue le 17 février à l'occasion d'une rencontre à laquelle a assisté l'honorable Jean-Yves Duclos, ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social. Au cours de la réunion, nous avons reçu des réactions à notre réponse au vérificateur général ainsi que des suggestions concrètes concernant la mise en oeuvre d'un processus continu de mobilisation des prestataires et des intervenants.

● (0900)

[Français]

Mes collègues sont ici pour parler des contestations et de la recommandation du vérificateur général à l'égard de la gestion des recours des prestataires qui font appel d'une décision du ministère de leur refuser des prestations du programme.

Comme vous le savez, le Tribunal de la sécurité sociale du Canada est un tribunal administratif autonome. Le vérificateur général a fait état des défis de taille auxquels le TSS a eu à faire face lorsqu'il a commencé ses activités en avril 2013. Un grand nombre de dossiers d'appel lui ont été transférés des tribunaux qui l'avaient précédé, dont la grande majorité concernait le programme.

Comme le rapport d'audit le fait remarquer, au 31 décembre 2014, le TSS avait 11 000 appels à traiter concernant le programme, ce qui se traduit par des délais inacceptables pour les appelants en attente d'une décision.

[Traduction]

Pour aider le Tribunal de la sécurité sociale à réduire cet inventaire, le ministère a réuni une équipe pluridisciplinaire qui a pu examiner plus de 10 000 dossiers entre décembre 2014 et la fin de l'été 2015, et, là où c'était possible, offrir des règlements.

Grâce à ces efforts conjoints avec le TSS, l'inventaire des appels du PPIRPC est maintenant réduit de plus de la moitié et maintient sa tendance à la baisse. Notre examen de plus de 10 000 dossiers nous a également permis de jeter un nouveau regard sur notre processus décisionnel, ce qui a été très utile pour remanier le programme, notamment au chapitre l'amélioration des soutiens et des outils à l'intention des évaluateurs.

Ma collègue, Mme Brazeau, vous donnera plus de détails sur le rendement actuel du TSS. Je tiens à assurer au Comité que nous sommes déterminés à continuer à travailler en collaboration avec le tribunal.

Enfin, bien que je reconnaisse qu'un plan d'action de la direction est nécessaire, il ne suffit pour assurer le succès. Il doit être bien exécuté. J'aimerais maintenant donner quelques détails sur la mise en oeuvre de ce plan afin de donner au Comité l'assurance que nous avançons. À cet égard, je suis convaincu que nous avons la structure de gouvernance qu'il faut pour concrétiser notre plan d'action.

Premièrement, nous avons établi un groupe de travail composé de représentants de plusieurs directions générales, qui se chargera de la mise en oeuvre du plan d'action et qui me renseignera régulièrement sur les progrès accomplis et, si nécessaire, sur les mesures correctives à prendre.

Deuxièmement, un comité de soutien présidé par le sous-ministre délégué a été mis sur pied pour faire le suivi de l'inventaire du TSS, évaluer le progrès de la mise en oeuvre du plan d'action et assurer des communications fluides avec le tribunal.

En terminant, je veux souligner encore une fois la contribution du vérificateur général aux mesures destinées à s'assurer qu'à l'avenir, les prestations du PPIRPC seront versées plus rapidement et plus uniformément, et que le programme sera plus réceptif aux réactions de nos prestataires et de nos intervenants.

Grâce à cet audit, nous aurons un meilleur ministère et nos clients seront mieux servis.

Merci, monsieur le président.

● (0905)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Shugart.

Nous entendrons maintenant Mme Brazeau, du Tribunal de la sécurité sociale du Canada.

Mme Murielle Brazeau (présidente, Tribunal de la sécurité sociale du Canada): Bonjour.

Nous sommes venus pour discuter du rapport du vérificateur général concernant le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Le tribunal appuie pleinement les recommandations du vérificateur général.

Je vais commencer par vous donner quelques renseignements de base sur le tribunal. J'expliquerai ensuite les mesures prises pour remédier aux problèmes initiaux et répondre aux recommandations du vérificateur général, après quoi je vous donnerai un aperçu des résultats positifs obtenus jusqu'ici.

[Français]

Le Tribunal de la sécurité sociale est un tribunal administratif indépendant qui rend des décisions quasi judiciaires relatives au Régime de pensions du Canada, à la Loi sur la sécurité de la vieillesse et à la Loi sur l'assurance-emploi. Le tribunal est composé d'une division générale et d'une division d'appel, et toutes les décisions sont rendues par un seul membre. La division générale est composée d'une section en assurance-emploi et d'une section en sécurité du revenu. Ce nouveau tribunal a été créé pour remplacer quatre tribunaux distincts et son mandat est d'offrir des processus d'appel justes, impartiaux et efficaces pour tous les Canadiens et Canadiennes.

[Traduction]

Le rapport du vérificateur général contient une évaluation des deux premières années d'existence du tribunal, soit du 1er avril 2013 jusqu'à mai 2015.

Le rapport conclut que la mauvaise planification de la transition avant la création du tribunal a donné lieu à un important arriéré d'appels que le tribunal n'était pas prêt à gérer. Le rapport indique également que cet arriéré a contribué à l'augmentation de la charge de travail en retard et du temps que le tribunal met pour rendre ses décisions.

Le tribunal accepte ces constatations ainsi que la recommandation du vérificateur général de réviser nos politiques et pratiques pour accélérer l'examen des appels. Nous continuons à progresser dans ce sens.

Le rapport du vérificateur général présente déjà les détails de la situation à laquelle nous avons dû faire face lorsque le tribunal a ouvert ses portes. Qu'il suffise de dire que nous manquions de personnel et de ressources, qu'il n'y avait ni infrastructure ni systèmes, ni processus opérationnels pour gérer les dossiers de sécurité du revenu, et que nous avons été submergés par un énorme arriéré de 9 000 appels légués par les anciens tribunaux. Près de 7 000 d'entre eux concernaient des dossiers d'invalidité. En fait, nous devions mettre en place une base solide pour l'avenir tout en gérant aussi bien l'arriéré que les nouveaux cas.

• (0910)

[Français]

La situation était très difficile pour le Tribunal, mais elle était totalement inacceptable pour les appelants, leurs familles et les Canadiens en général. Nous avons donc préparé un plan d'action exhaustif afin d'obtenir toutes les ressources nécessaires et ainsi bâtir une infrastructure stable pour le Tribunal. Depuis la création du Tribunal, nous avons collaboré avec le ministère et le ministre pour obtenir des membres supplémentaires à temps plein et à temps partiel, ainsi que pour augmenter le nombre total d'employés requis pour remplir le mandat du Tribunal.

[Traduction]

Au début, le tribunal avait 7 membres affectés aux cas de la sécurité du revenu. Par la suite, d'autres membres ont été nommés et formés de sorte qu'en décembre 2014, nous avions 40 membres à temps plein et 22 à temps partiel, qui étaient prêts à rendre des décisions dans les dossiers de sécurité du revenu. Petit à petit, du personnel supplémentaire a été embauché et formé. Aujourd'hui, 150 employés appuient le tribunal, soit sept fois plus que les 21 que nous avions au début.

Le système de gestion des cas et les processus opérationnels requis pour gérer, assigner et examiner les appels en matière de sécurité du revenu et rendre les décisions nécessaires ont été élaborés

et mis en oeuvre. Nous continuons à les examiner et à les améliorer. Le système de gestion des cas est maintenant assez développé pour fournir des données fiables qui nous permettent de faire le suivi et de gérer les cas et le rendement des membres. Nous continuons à améliorer la qualité de nos décisions grâce au soutien juridique et à un programme de formation continue pour les membres.

[Français]

En plus de travailler étroitement avec le ministère, nous avons également mis l'accent sur l'importance des relations avec nos intervenants. En réponse à ces échanges continus, nous avons apporté un certain nombre d'améliorations. Par exemple, nous publions maintenant toutes les décisions de la division d'appel, nous avons amélioré le contenu de notre site Web, des outils utiles ont été fournis aux parties et nous avons effectué des changements positifs à notre ligne téléphonique sans frais.

Pour mettre en place toutes ces mesures, il fallait des ressources et du personnel, mais il fallait surtout du temps. Avec toutes ces initiatives et avec plus d'ententes émanant du ministère, nous sommes en mesure de démontrer des résultats positifs. Notre arrérage d'appels et notre inventaire total ont diminué de façon importante.

[Traduction]

Du 1er avril 2013 jusqu'à lundi dernier, 18 avril 2016, nous avons reçu au total 17 707 appels en matière d'invalidité, dont 13 200 sont réglés. Notre inventaire actif de dossiers d'invalidité ne compte maintenant que 4 507 appels. Ce nombre est de 32 % inférieur à l'arriéré dont nous avons hérité.

L'âge moyen des dossiers d'invalidité est maintenant de 317 jours. Nous avons mis en oeuvre des normes de service prévoyant de régler 85 % des nouveaux dossiers dans les cinq mois suivant la date à laquelle l'appel est prêt à procéder. Nous allons continuer à réduire notre inventaire de cas. Nous nous attendons à respecter nos nouvelles normes de service pourvu que le volume de dossiers entrants, notre effectif et nos ressources se maintiennent.

[Français]

Au cours des trois dernières années, nous avons travaillé avec acharnement pour nous rendre où nous en sommes aujourd'hui, et je suis très fière de l'important progrès accompli. Il n'y a rien de plus gratifiant pour nous que de recevoir de la rétroaction positive de la part de nos appelants et de nos intervenants qui reconnaissent le progrès accompli et qui nous remercient pour le travail réalisé à ce jour.

[Traduction]

Comme le vérificateur général l'a établi, le tribunal a affronté d'importants défis et contraintes à ses débuts. Nous avons pris contrôle de la situation, avons mis en place un plan d'action, obtenu les ressources nécessaires et établi une base solide qui permet au tribunal de traiter les appels de façon juste, impartiale et efficace.

Tandis que nous continuons à progresser vers un environnement plus stable et à accroître notre recours à la technologie pour assumer l'importante charge de travail du tribunal, je suis convaincue que nous serons reconnus pour nos approches innovatrices et efficaces qui améliorent l'accès des Canadiens à la justice.

[Français]

Je vous remercie de votre attention.

[Traduction]

Monsieur le président, je serai heureuse maintenant de répondre aux questions du Comité.

Le président: Merci beaucoup, madame Brazeau.

Nous allons maintenant entendre Mme Pelletier, administratrice en chef du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs.

Mme Marie-France Pelletier (administrateur en chef, Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie de m'avoir donné la possibilité de m'adresser au Comité aujourd'hui.

Comme le président l'a indiqué, je suis accompagnée de M. Raynald Chartrand, directeur exécutif du secrétariat chargé d'appuyer le Tribunal de la sécurité sociale du Canada.

Je voudrais tout d'abord donner un aperçu du rôle et du mandat du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, ou SCATA, et plus particulièrement du soutien qu'il assure au Tribunal de la sécurité sociale du Canada.

Le Service a été créé le 1er novembre 2014, date d'entrée en vigueur de la Loi sur le SCATA. Notre organisme a pour mission de fournir l'ensemble des services et des infrastructures d'appui dont ont besoin les 11 tribunaux administratifs canadiens, par l'entremise d'une seule organisation intégrée.

Ces services comprennent les services spécialisés dont chaque tribunal a besoin — par exemple, les services de greffe, la recherche et l'analyse, les tâches juridiques et les autres tâches liées aux dossiers — ainsi que des services généraux comme les ressources humaines, les finances, les locaux, la sécurité et les technologies de l'information.

• (0915)

[Français]

La prestation de ces services permet aux tribunaux d'exercer leurs pouvoirs individuels et de remplir leurs fonctions et obligations uniques, conformément à leurs lois, règles et règlements respectifs. L'objectif du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, ou SCDATA, est d'accroître la capacité des tribunaux de répondre à leurs besoins, de réaliser des gains d'efficacité grâce à des économies d'échelle et d'accroître l'accès à la justice pour les Canadiens.

[Traduction]

Cette année, notre organisme prévoit des dépenses de 82 millions de dollars et un effectif de 550 employés. Nous desservons les quelque 200 personnes nommées par décret qui sont membres des 11 tribunaux administratifs du Canada.

Le Tribunal de la sécurité sociale est notre plus important client. Il compte 90 membres. À l'heure actuelle, 150 de nos employés se consacrent exclusivement au tribunal. Les fonds prévus à cette fin pour le présent exercice s'élèvent à 18 millions de dollars.

[Français]

D'avril 2013 à novembre 2014, le Tribunal a reçu tous ses services d'appui du ministère responsable, soit Emploi et Développement social Canada. Depuis novembre 2014, le SCDATA est chargé d'assurer la prestation des services d'appui au Tribunal. Comme je l'ai indiqué précédemment, nous fournissons des services d'appui spécialisés, à savoir les services de greffe, les services juridiques et ainsi de suite.

[Traduction]

Pour ce qui est des services généraux, une entente a été conclue pour qu'Emploi et Développement social Canada continue de les fournir pour le compte du SCATA, en attendant que soit achevé le transfert progressif de l'ensemble des services au SCATA au cours des trois prochaines années. Comme les activités du tribunal faisaient auparavant partie intégrante des opérations du ministère, un grand nombre des systèmes du tribunal étaient aussi intégrés dans ceux du ministère. Il était donc plus prudent de faire une transition progressive afin de réduire au minimum les risques pour les activités du tribunal.

Cela était particulièrement important dans un contexte où le tribunal s'attachait à réduire l'arriéré des appels relatifs au PPIRPC et à s'acquitter de son mandat.

[Français]

Nous sommes d'avis que les services internes ont été dûment fournis par le ministère pour notre compte. Nous sommes actuellement en discussion avec le ministère afin d'élaborer un plan de transition et de commencer le transfert en plusieurs phases de ces services au SCDATA. Comme la présidente du Tribunal vient de le dire, ce dernier a travaillé fort au cours des trois dernières années afin d'établir les systèmes, les processus, les politiques et les pratiques nécessaires pour assurer un traitement équitable, impartial et rapide des appels. Au SCDATA, nous avons fait preuve de diligence en soutenant les efforts du Tribunal dans tous les domaines de son mandat, notamment celui de la sécurité du revenu.

[Traduction]

En ce qui a trait à la vérification du PPIRPC qui a été menée par le vérificateur général, le SCATA s'est chargé des services de soutien du tribunal au cours des sept derniers mois de la période d'examen. À l'instar du tribunal, le SCATA accepte les conclusions et les recommandations du rapport. Nous travaillerons avec le tribunal pour lui fournir le soutien requis afin qu'il puisse donner suite à ces recommandations et mettre en oeuvre le plan d'action.

À cette fin, j'aimerais noter que plusieurs améliorations ont déjà été apportées pour donner suite aux deux recommandations formulées dans le rapport du vérificateur général.

[Français]

En ce qui concerne la qualité des données, le système de gestion des cas du Tribunal a été mis à jour à cinq reprises depuis le mois de novembre 2014. Chaque mise à jour améliore le système et ses fonctionnalités en ce qui a trait à l'établissement de rapports et à l'assurance de la qualité. Par exemple, le système de gestion des cas permet maintenant de savoir quand les parties concernées ont envoyé « un avis de procéder ». Il permet aussi aux vice-présidents d'attribuer les dossiers aux membres et également de tenir compte du processus d'appel dans toutes les divisions au moyen de flux de travail automatisés. Ce ne sont que quelques-unes des améliorations qui sont apportées lors de chacune des nouvelles mises à jour du système. Plusieurs autres mises à jour sont prévues pour l'année à venir. Elles permettront de mettre en oeuvre le plan d'action et, ultimement, d'améliorer le suivi et la communication des données statistiques du Tribunal.

• (0920)

[Traduction]

En matière d'examen des politiques et des pratiques, le SCATA a travaillé en étroite collaboration avec le tribunal afin d'améliorer plusieurs aspects de ses opérations. Tout d'abord, il a engagé des employés supplémentaires pour soutenir les activités du tribunal et contribuer aux efforts de réduction de l'arriéré.

Parmi le nouveau personnel, il y a des employés affectés à un centre d'appels, pour communiquer directement avec les parties concernées et leur fournir à temps des renseignements pertinents sur leur dossier. Il y a aussi de nouveaux employés affectés aux services juridiques qui, en plus de fournir des conseils juridiques, participent à l'élaboration de lignes directrices et d'outils qui aident les membres à prendre des décisions plus éclairées. De plus, des employés en communications et technologies de l'information ont été engagés pour publier les décisions du tribunal sur son site Web et fournir un soutien technique à distance aux membres qui travaillent un peu partout dans le pays.

[Français]

D'autres employés du SCDATA ont travaillé avec le Tribunal pour élaborer plus d'une douzaine d'instructions opérationnelles pour la section de la sécurité du revenu. Ces instructions écrites fournissent une orientation claire aux employés du greffe, ce qui réduit ainsi le nombre d'erreurs potentielles et permet à ceux-ci de travailler plus rapidement et plus efficacement.

Malgré tout ce qui a été accompli jusqu'à présent, notre travail est loin d'être terminé. Le plan d'action que nous partageons avec le Tribunal décrit plusieurs domaines où nous concentrerons nos efforts au cours des prochains mois.

[Traduction]

D'autres améliorations seront apportées au système de gestion des cas et à la qualité des données statistiques. Nous continuerons à nous efforcer de rendre les processus opérationnels plus efficaces, en recourant au besoin à des spécialistes.

Nous sommes déterminés à continuer d'appuyer le tribunal dans tous les aspects de son mandat, qui a une énorme influence sur la vie de tant de Canadiens.

Monsieur le président, cela met fin à cet exposé. C'est avec plaisir que je répondrai aux questions des membres du Comité.

Le président: Merci beaucoup.

Pour moi, comme député et non comme président de comité, de même que pour certains nouveaux députés, ce sont des questions dont nous devons continuellement nous occuper. Madame Pelletier, j'ai bien aimé votre dernière phrase, dans laquelle vous avez dit du mandat du tribunal qu'il « a une énorme influence sur la vie de tant de Canadiens ».

Je remercie les témoins de leur présence aujourd'hui et des renseignements qu'ils ont présentés. Les membres du Comité ont maintenant quelques questions à poser.

Madame Mendès, vous pouvez commencer.

[Français]

Mme Alexandra Mendès (Brossard—Saint-Lambert, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Mesdames et messieurs, je vous remercie d'être venus témoigner devant nous aujourd'hui.

À la lecture du rapport du vérificateur général, M. Ferguson, et des conclusions auxquelles les analystes sont arrivés, je suis extrême-

ment estomaquée, pour ne pas dire choquée, par le constat suivant. Un service qui devrait être dispensé à des Canadiens de façon efficace, rapide et très humaine a pris des détours horribles. Ce qui me choque le plus, ce n'est pas tant le Tribunal — il est récent et il faut tout de même lui donner le temps de prendre son erre d'aller —, mais c'est beaucoup le programme d'invalidité lui-même.

Comme vous l'avez dit, monsieur Shugart, le programme a cinquante ans. Comment en sommes-nous rendus là? Comment en sommes-nous arrivés à des constats comme ceux que M. Ferguson nous a signalés? Je trouve d'une aberration vraiment très incompréhensible le fait qu'autant de cas aient été refusés et que, finalement, après révision ou une fois que les plaignants se sont rendu devant cette instance, vous constataz qu'il fallait finalement leur accorder la pension d'invalidité. Vous n'avez même pas encore commencé à traiter ce genre de demandes. Comment se fait-il que, en 2016, on en est encore à traiter de dossiers aussi lourds en format papier? Le fait que même une personne ayant une maladie en phase terminale doive répondre à un questionnaire d'environ 11 pages fait partie de situations qui me dépassent.

J'aimerais donc beaucoup avoir des réponses à ces questions puisque cela m'a réellement abasourdi.

• (0925)

M. Ian Shugart: Je ne conteste pas du tout vos observations. Je vais indiquer une ou deux choses, puis demander à mon collègue d'en dire davantage sur le processus.

[Traduction]

À cause de la nature du domaine, la trousse de demande, qui était indûment longue et complexe et qui est maintenant considérablement réduite, est nécessairement différente des demandes ordinaires de service auxquelles on peut s'attendre. Elle comprend des renseignements médicaux souvent détaillés et compliqués. Tout cela est inclus dans la...

Mme Alexandra Mendès: Je m'excuse de vous interrompre, monsieur Shugart, mais M. Ferguson a noté que beaucoup des renseignements sont exigés sur plus d'un formulaire. La même question est posée à plusieurs reprises.

M. Ian Shugart: Oui. C'est la raison pour laquelle nous nous sommes efforcés de simplifier et de rationaliser. En toute franchise, jusqu'au moment où l'audit a eu lieu, nous devions composer avec beaucoup de problèmes hérités du passé et avec le maintien pendant trop longtemps de processus particuliers de demande et de décision.

Comme je l'ai déjà dit, dans le cadre de notre stratégie d'amélioration du service lié au RPC, nous faisons progressivement la transition vers un système électronique en ligne afin de réduire le fardeau de paperasse. Toutefois, les programmes existants sont restés trop longtemps basés sur le papier. Cela ajoutait à la complexité et prolongeait démesurément les délais de traitement. Tout cela doit changer, mais constitue encore une importante partie du processus de demande.

En ce qui concerne les décisions rendues au sujet des appels — je vous prie de croire que nous ne cherchons vraiment pas d'échappatoires —, il faut admettre qu'il y a inévitablement des décisions qui sont révoquées en appel pour toute une série de raisons. À l'étape de l'appel, le décideur peut croire de bonne foi que la décision initiale — également prise de bonne foi, à mon avis — était erronée et que le décideur initial avait tort, ce qui l'amène à révoquer la décision.

Deuxièmement, il arrive très souvent que la situation du demandeur ait changé entre-temps. Souvent, ce qui était à juste titre une décision défavorable peut, avec le temps, avec de nouvelles preuves ou même de nouvelles découvertes médicales, entraîner une décision différente. Dans une certaine mesure, c'est presque toujours le cas.

Troisièmement, lorsque nous avons formé notre équipe de spécialistes chargés de passer en revue l'arriéré le plus rapidement possible, nous avons demandé aux membres de trancher sur-le-champ dans les cas où ils estimaient que la prépondérance des probabilités favorisait l'appelant, sans laisser l'affaire suivre son cours normal.

Ce sont là trois genres de situation qui peuvent entraîner, et qui ont entraîné dans ce cas, la révocation d'une décision initiale.

Même dans les cas où la décision finale n'était pas en faveur du client, les situations auxquelles nous avons affaire sont difficiles. Même dans le meilleur des cas, elles sont difficiles. L'évaluateur initial doit donc prendre des décisions difficiles en fonction de la preuve. D'ailleurs, la raison d'être d'un processus d'appel est évidemment de rattraper des erreurs ou de prendre des décisions différentes.

Mme Alexandra Mendès: Très rapidement, comment pouvez-vous expliquer que des gens qui n'avaient pas suffisamment contribué au RPC n'aient pas reçu une réponse dans les 24 heures suivant la présentation de leur demande, comme cela est prévu? Pourquoi ces gens ont-ils eu à attendre des mois pour recevoir une réponse?

• (0930)

M. Ian Shugart: C'est une situation que nous avons évidemment l'intention de changer, notamment en mettant à disposition des décideurs des outils adéquats pour leur permettre de prendre immédiatement une décision quant à l'admissibilité du demandeur en fonction de ses cotisations au RPC.

Le président: Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour de M. Poilievre.

L'hon. Pierre Poilievre (Carleton, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins. Je suis heureux de revoir quelques-uns de mes anciens collègues d'EDSC et de les remercier de leur bon travail dans ce dossier, particulièrement en ce qui concerne la réduction de l'arriéré au cours de l'année dernière.

Avant de poser des questions de fond, je voudrais confirmer les chiffres qui se trouvent dans le rapport du vérificateur général, en fonction d'une réponse à une question que j'avais inscrite au *Feuilleton* et du témoignage de Mme Brazeau.

Si j'ai bien compris, d'après la pièce 6.6, à la page 24 du rapport du vérificateur général, le nombre des appels se situait aux alentours de 10 000 vers décembre 2014 ou janvier 2015. Selon la réponse donnée à la question que j'avais inscrite au *Feuilleton*, ce nombre avait baissé à moins de 6 000 le 1^{er} novembre. En février 2016, il a encore diminué, tombant à moins de 5 000. Et, si j'ai bien entendu l'exposé de Mme Brazeau, il est maintenant d'environ 4 500.

Est-ce exact?

Mme Murielle Brazeau: Il y a 4 507 appels.

L'hon. Pierre Poilievre: Très bien. Par conséquent, le nombre des appels a radicalement baissé dans les 12 à 16 derniers mois.

Je crois que ce succès est dû en partie au fait que le ministère, sous la direction du sous-ministre Shugart, a établi un groupe que beaucoup de gens ont appelé familièrement « l'unité de pointe ».

Je crois que vous n'avez jamais aimé cette expression, mais elle était courante.

Il s'agissait essentiellement d'un groupe de médecins, d'avocats et d'autres experts qui ont passé en revue des dossiers précédemment rejetés qui avaient fait l'objet d'un appel. Comme vous l'avez dit aujourd'hui dans votre témoignage, les membres du groupe ont donné une suite favorable aux cas qui, d'après la prépondérance des probabilités, étaient susceptibles d'être accueillis par le tribunal.

Le sous-ministre Shugart peut-il nous dire si cette unité fonctionne encore? Comme l'arriéré continue à diminuer et finira par disparaître, que deviendra cette unité? Comment son travail peut-il être intégré dans le processus à long terme destiné à produire rapidement des décisions justes à l'intention des demandeurs du PPIRPC?

M. Ian Shugart: Monsieur le président, oui, l'unité spécialisée existe encore. Elle continue à examiner ces cas. De plus, lorsque nous nous servons des voies de communication avec le tribunal pour indiquer que nous sommes susceptibles de prendre une décision, nous bénéficions d'une très bonne coopération qui permet de retirer les dossiers de l'arriéré pour qu'ils soient réglés par le gouvernement sous les auspices du ministère.

Il est peu probable que nous maintenions cette unité telle quelle à l'avenir. La procédure sera intégrée dans le processus décisionnel lui-même. Pour ma part, j'espère vivement que nous n'aurons plus jamais besoin d'une équipe de ce genre.

Dans le cadre de notre plan d'action, nous nous efforçons de mettre à la disposition de nos évaluateurs initiaux des outils permettant de garder le contact avec les clients et les intervenants du programme afin d'apprendre à mieux tenir compte des situations et des conditions médicales qui évoluent et peuvent donner lieu à une décision différente pendant la période de traitement d'une demande.

Nous nous attendons à continuer à tenir compte de la prépondérance des probabilités et à mettre à niveau les outils dont disposent les évaluateurs pour les aider à prendre une bonne décision dès le départ.

• (0935)

Le président: Il vous reste deux minutes.

L'hon. Pierre Poilievre: Les contraintes auxquelles est soumis le système d'appel relatif aux demandes de prestations d'invalidité du RPC s'expliquent en partie, d'après le rapport de l'automne 2015 du vérificateur général, par l'augmentation de la demande. Au paragraphe 6.6, page 1, le rapport dit que le Programme de prestations d'invalidité avait, en 2000-2001, 282 000 bénéficiaires qui ont reçu un peu plus de 2,5 milliards de dollars en prestations d'invalidité. En 2013-2014, le nombre des bénéficiaires était passé à près de 330 000, augmentant donc de 17 %, tandis que les prestations totalisaient plus de 4 milliards de dollars, enregistrant une hausse de 50 %.

Quelle part de l'augmentation du nombre de bénéficiaires, qui sont passés de 282 000 à 330 000, est attribuable à des causes strictement démographiques?

Le président: Une réponse très rapide, s'il vous plaît.

M. Ian Shugart: Je ne crois pas que nous soyons en mesure de préciser cette proportion, monsieur le président. Je dois dire cependant que le facteur démographique a certainement joué un rôle. Malheureusement, avec l'âge, l'invalidité survient souvent. Par conséquent, c'est de toute évidence un facteur. Je ne crois pas néanmoins que nous puissions établir avec précision des liens de causalité. En toute franchise, je doute que des chiffres existent à cet égard. Toutefois, il n'y a pas de doute quant aux effets du facteur démographique.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Shugart.

À vous, monsieur Christopherson.

M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président. Je remercie aussi tous les témoins de leur participation aujourd'hui.

Quel chaos! Quel épouvantable gâchis! Je ne peux pas trouver d'autres mots pour décrire la situation. C'est la confusion la plus totale. Le ministre et le sous-ministre étaient-ils sur la passerelle? Étaient-ils endormis?

Je veux commencer au commencement, parce que je suis ici depuis très longtemps... trop longtemps, diront certains. Quoi qu'il en soit, j'ai vu un grand nombre d'outils perfectionnés, qui étaient utilisés par des professionnels extrêmement brillants pour faire des choses extraordinaires avant que des activités quelconques ne soient entreprises. Je veux parler de la planification, processus que le gouvernement utilise maintenant depuis près d'un demi-siècle.

Encore une fois, comme cela a été le cas pour les forces armées, à l'époque où elles ne semblaient pas capables d'offrir un logement adéquat à leurs membres, nous parlons d'une infrastructure conçue pour distribuer des prestations à des gens qui en ont besoin pour vivre. On aurait pu croire que les responsables feraient une meilleure planification aux premiers stades du projet. J'ai vraiment l'intention de mettre cette affaire au clair. Je veux savoir pourquoi. Je vous avertis tous. Je veux savoir comment, diable, nous en sommes arrivés là. Nous examinerons les résultats de ce qui a été fait et la pagaille qui en a découlé, mais je tiens à savoir comment nous en sommes arrivés à dresser un plan destiné à avancer, puis à échouer aussi lamentablement.

Je n'ai pas à monter un dossier. Tout est là. Mais commençons par la déclaration d'ouverture du vérificateur général.

Il y dit que, lorsqu'il a pris le relais, le tribunal n'était pas prêt à absorber l'arriéré de 6 585 appels liés au programme dont il a hérité. Il ne disposait pas des ressources humaines, des systèmes, ni des procédures nécessaires pour s'acquitter de sa charge de travail. Par exemple, le tribunal estimait avoir besoin de 96 employés pour commencer ses activités, mais seulement 21 employés avaient été engagés à son ouverture.

De son côté, Mme Brazeau a dit: « Qu'il suffise de dire que nous manquions de personnel et de ressources, qu'il n'y avait ni infrastructure ni systèmes ni processus opérationnels pour gérer les dossiers de sécurité du revenu, et que nous avons été submergés par un énorme arriéré de 9 000 appels légués par les anciens tribunaux. Près de 7 000 d'entre eux concernaient des dossiers d'invalidité. »

À la page 18 du rapport du vérificateur général, on trouve le titre suivant: « La mauvaise planification de la transition par le ministère a donné lieu au transfert d'un arriéré d'appels impossible à gérer au Tribunal de la sécurité sociale du Canada. »

Je pourrais donner beaucoup d'autres exemples. Ainsi, le vérificateur général a dit:

Nous avons constaté que, bien que le Ministère ait établi un plan pour transférer les dossiers d'appels sur les demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada au Tribunal, ce plan était assorti de dates cibles et d'hypothèses de planification irréalistes. Le Tribunal s'est retrouvé avec un arriéré d'appels qu'il n'était pas prêt à gérer...

C'est parfaitement clair. L'hypothèse de planification était que le Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale serait approuvé en novembre 2012. En fait, il n'a été approuvé que le 28 mars, quatre jours avant que le tribunal ne commence ses activités. Est-ce que quelqu'un peut me donner une raison quelconque pouvant justifier que l'un des plus grands ministères du Canada a planifié un nouveau système devant remédier aux lacunes d'un vieux système qui ne fonctionnait plus, et qu'une fois mis en oeuvre, le nouveau système s'est révélé pire que le précédent? Comment cela a-t-il pu se produire? Qui est responsable?

Commençons par le sous-ministre.

• (0940)

M. Ian Shugart: Monsieur le président, c'est exactement la bonne place pour commencer. J'étais le sous-ministre pendant cette période. J'assume la responsabilité de ce qui s'est passé alors au ministère.

Je ne vais pas répéter le diagnostic que vous venez de faire. Comme je l'ai dit, le ministère accepte les constatations et les recommandations du vérificateur général. En ce qui concerne la planification du nouveau tribunal, je dirais, pour répondre à votre observation selon laquelle la situation qui a suivi est pire que celle qui existait avant, que la situation dans laquelle nous nous trouvons aujourd'hui permet de douter de cette assertion. En fait, nous sommes actuellement en meilleure position que nous ne l'étions sous le régime des quatre tribunaux précédents. Le problème se situe dans la période de transition: je ne conteste pas ce que vous avez dit en ce qui concerne ce qui s'est passé pendant cette période.

M. David Christopherson: Je comprends.

Il me reste peu de temps. Je regrette. Je ne veux pas être grossier.

Je comprends ce que vous dites, mais je ne l'accepte pas. Vous semblez suggérer que les choses n'allaient pas bien pendant la période de transition, mais qu'il suffisait de fermer les yeux là-dessus et de continuer à avancer.

Nous sommes ici au comité des comptes publics. Vous avez des comptes à rendre. Je veux savoir de quelle façon vous avez supervisé un projet qui a mal marché.

M. Ian Shugart: Je voudrais poursuivre, monsieur le président, pour...

M. David Christopherson: Très bien. Je vous en prie.

M. Ian Shugart: ... parler de deux éléments précis de la planification qui, en rétrospective, paraissent défectueux.

M. David Christopherson: D'accord.

M. Ian Shugart: Nous avons posé des hypothèses irréalistes. Je pense que la première concernait le temps qu'il fallait pour mettre les choses en place. Nous avons été trop ambitieux en pensant qu'il ne faudrait pas très longtemps pour le faire.

M. David Christopherson: Vous avez tout loupé, monsieur, absolument tout. Il n'y avait rien d'adéquat, ni systèmes ni procédures, ni normes de service. Vous avez complètement manqué votre coup.

J'aurais pu comprendre s'il y avait eu un petit problème du genre: mince alors, nous avons pensé qu'il fallait six mois, mais ça a fini par nous prendre un an. Malheureusement, monsieur, c'est tout l'ensemble qui était raté.

Le président: Nous devons veiller à ce que les échanges se fassent constamment par l'entremise de la présidence. C'est très bien de bavarder, mais toutes les questions et réponses doivent être adressées au président, je vous prie.

M. Ian Shugart: Je suis d'accord, monsieur le président. À défaut d'autre chose, c'est ma sécurité dans ce cas.

M. David Christopherson: Je m'incline, monsieur le président... et monsieur Shugart.

• (0945)

M. Ian Shugart: En réalité, il y a bien des choses qui découlent des hypothèses posées quant aux délais. Des erreurs importantes peuvent donc se produire si les hypothèses de planification relatives aux délais sont erronées.

Le second problème était que nous n'avions pas des renseignements complets sur la charge de travail. C'est évidemment un autre élément critique. Si on ne connaît pas la hauteur de la montagne, on ne peut pas se préparer adéquatement à l'ascension. Partiellement à cause de la structure indépendante du tribunal antérieur, nous n'avions pas tous les renseignements voulus sur ce que la charge de travail comprenait déjà. Le problème a donc été injustement légué au nouveau tribunal.

Bref, monsieur le président, j'accepte la responsabilité. Si le Comité a un point de vue à exprimer sur la responsabilité du sous-ministre, je serai heureux d'en discuter avec le ministre dont je relève. Toutefois, pour le moment, nos efforts doivent être concentrés sur les solutions à apporter.

Je ne conteste pas néanmoins votre assertion relative aux problèmes de planification. Je vous ai présenté deux éléments concrets qui apportent en quelque sorte une réponse à votre question.

Le président: Merci beaucoup. Le temps de parole est écoulé depuis plus d'une minute.

À vous, monsieur Lefebvre.

M. Paul Lefebvre (Sudbury, Lib.): Merci, monsieur le président.

J'aimerais poursuivre dans la même veine pour remonter à l'origine du problème, c'est-à-dire la fusion des quatre tribunaux.

On trouve ce qui suit au paragraphe 6.40 du rapport du vérificateur général:

Annoncée dans le budget de 2012, la création du Tribunal de la sécurité sociale du Canada s'inscrivait dans le cadre du Plan d'action pour la réduction du déficit du Ministère. Le but du Plan était de réduire les coûts du Ministère en simplifiant les programmes et les services.

Monsieur Shugart, quelles économies prévoyait-on réaliser en fusionnant les quatre tribunaux?

M. Ian Shugart: Si je m'en souviens bien, c'était 25 millions de dollars.

M. Paul Lefebvre: Très bien.

Votre budget a-t-il été réduit d'autant lorsque vous avez commencé?

M. Ian Shugart: Oui. C'est ainsi que le système fonctionne, monsieur le président: lorsque le gouvernement prend une décision au sujet des niveaux de financement sur la base de prévisions, de demandes de programmes ou de choses semblables, la décision se reflète dans les niveaux de référence du ministère et se retrouve en bout de ligne dans les Comptes publics. Les économies prévues se répercutent sur les niveaux de référence du ministère. Elles sont soustraites de son budget.

M. Paul Lefebvre: Ainsi, lorsque le nouveau tribunal a commencé ses activités en 2012-2013, votre budget avait été réduit de 25 millions de dollars.

M. Ian Shugart: C'est exact.

M. Paul Lefebvre: On peut lire ce qui suit dans la déclaration d'ouverture du vérificateur général:

... le tribunal estimait avoir besoin de 96 employés pour commencer ses activités, mais seulement 21 employés avaient été engagés à son ouverture.

Premièrement, combien d'employés aviez-vous dans l'ensemble à l'époque où il y avait quatre tribunaux? Pourquoi le nombre est-il tombé à 21?

Allez-y, monsieur Long.

M. Benoît Long (sous-ministre adjoint principal, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social): Je ne dispose malheureusement pas du nombre d'employés qui travaillaient pour les quatre tribunaux précédents. Je ne sais ni combien nous en avions au départ ni à combien nous avons abouti, mais il est clair que le nombre des employés qui étaient attachés aux quatre tribunaux et qui les appuyaient a diminué. Cela faisait partie de l'objectif visé.

M. Paul Lefebvre: Vous avez estimé qu'il fallait commencer avec 96 employés. Quelle était la source de cette estimation? Se fondait-elle sur le nombre d'employés que vous aviez auparavant dans les quatre tribunaux?

M. Ian Shugart: Je crois que le plus important — peut-être Murielle pourra en dire davantage à ce sujet —, c'est le nombre de décideurs, c'est-à-dire d'évaluateurs. C'est là que se situait le principal problème: le nombre d'évaluateurs qu'il fallait...

M. Paul Lefebvre: Comment êtes-vous passés du nombre d'évaluateurs affectés aux quatre tribunaux au chiffre de 21? Est-ce bien de cela que nous parlons ici? Fallait-il effectivement passer de 96 à 21 évaluateurs?

Dites-vous non? S'agit-il là du nombre total d'employés?

M. Benoît Long: Non. Lorsque vous parlez d'employés, il faut se rendre compte que nous avons affaire à deux ensembles distincts d'organismes. Les quatre premiers avaient une combinaison de membres à temps plein et partiel. Il y en avait beaucoup, mais, à part les employés à temps plein et à temps partiel, certains ne travaillaient qu'un jour par mois. Cela faisait partie de l'organisation du TSS: il fallait à la fois favoriser l'établissement d'un ensemble de processus plus cohérents et plus normalisés et veiller à ce que l'apprentissage et l'expérience acquise par les membres à plein temps aboutissent effectivement à une meilleure productivité dans le traitement des dossiers.

Les tribunaux précédents pouvaient avoir des membres à temps partiel et parfois occasionnels. On se rend compte maintenant du genre de productivité que cette forme de dotation permettait d'atteindre. Au départ, bien sûr, la transition a été très difficile.

• (0950)

M. Paul Lefebvre: Qui a pris la décision de commencer avec 21 employés ou évaluateurs, compte tenu du nombre actuel, qui est probablement d'un peu plus d'une centaine? Combien d'évaluateurs avez-vous en ce moment pour affronter cet arriéré? Je sais que vous avez dû aller en chercher à l'extérieur. Vous avez parlé d'avocats et d'autres spécialistes extérieurs qui vous ont aidé à réduire l'arriéré.

Madame Brazeau?

Mme Murielle Brazeau: Je vais essayer d'aider mon collègue.

Je suis arrivée une semaine avant la création du tribunal. Il y avait alors 21 employés. Quelques cadres avaient été engagés. Ils engageaient du personnel pour faire fonctionner l'organisation. Ils allaient chercher des employés à l'extérieur. Ils en ont pris dans les quatre anciens tribunaux, mais ils cherchaient aussi des spécialités différentes. Ils engageaient des employés permanents, mais aussi des employés à temps partiel et des occasionnels pour aider le tribunal à démarrer.

M. Paul Lefebvre: J'ai une question à poser à M. Shugart par votre intermédiaire, monsieur le président. Lorsque vous avez décidé de faire cette transition et de passer de quatre tribunaux à un seul, qui vous a dit de le faire dans une période aussi courte?

M. Ian Shugart: C'était un engagement pris par le ministère. À ce moment, ni le tribunal ni l'organisme de soutien administratif n'avaient pas été créés. Par conséquent, le travail initial qui a précédé la transition a été fait par le ministère.

M. Paul Lefebvre: Le ministère a-t-il produit un plan de transition?

M. Ian Shugart: Oui. Nous avons une planification de la transition, mais, comme je l'ai dit, je crois en rétrospective que les délais prévus tant pour la transition que pour les mesures à prendre pour que le tribunal dispose de tout ce dont il avait besoin pour démarrer étaient beaucoup trop courts.

M. Paul Lefebvre: D'accord.

Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Il vous reste une minute.

M. Paul Lefebvre: Je voudrais vous poser une question sur les décisions initiales qui étaient rendues et le nombre de celles qui étaient révoquées.

Au cours de l'exercice 2014-2015, 35 % des décisions initiales ont été révoquées par le ministère à l'étape de la révision. De plus, 67 % des appels interjetés auprès du tribunal ont abouti à la révocation de la décision prise.

Cela m'amène à croire à l'existence d'un problème interne. Si vous êtes constamment en train de révoquer à ce rythme les décisions prises au départ, vous devriez vous inquiéter vous-même. Qu'avez-vous fait pour remédier à ce problème?

M. Ian Shugart: Je vais répondre, puis demander à Benoît de donner plus de détails, monsieur le président.

Comme je l'ai dit au sujet des dossiers faisant partie de l'arrière, nous avons introduit le concept de la prépondérance des probabilités. Très franchement, nous avons simplement décidé de nous attaquer d'une manière plus énergique à ces dossiers pour déterminer la probabilité de succès de l'appel, soit par suite d'une évolution de la situation ou parce que les chances étaient à peu près égales des deux côtés. Nous avons été beaucoup plus décisifs et avons décidé, en cas de doute, de favoriser davantage les demandeurs que nous ne le faisons d'habitude.

Le président: Je vous remercie. Votre temps de parole est écoulé.

Nous allons maintenant passer à M. Godin.

[Français]

Monsieur Godin, vous avez la parole et vous disposez de cinq minutes.

M. Joël Godin (Portneuf—Jacques-Cartier, PCC): Merci, monsieur le président.

Mesdames et messieurs, je vous remercie de vous prêter à cet exercice.

Au Comité permanent des comptes publics, notre responsabilité est de maximiser les données publiques ou l'efficacité des services offerts aux Canadiens.

Ma première question s'adresse au vérificateur général.

Monsieur Ferguson, d'autres rapports ont-ils été faits sur ce régime depuis 50 ans?

M. Michael Ferguson: Il n'y a pas eu d'autre rapport de notre bureau. C'est le seul.

M. Joël Godin: D'accord.

À la lecture du rapport et des recommandations, je trouve décevant de voir tout le monde réagir et vouloir améliorer le service car, au préalable, je pense que les gestionnaires doivent avoir la responsabilité de s'assurer de l'efficacité des systèmes qui sont mis en place. Qu'est-ce qui explique le fait qu'on réagit aujourd'hui à la suite d'un rapport du vérificateur général qui a consacré deux ans à faire des vérifications? Par la suite, vous venez nous dire que vous mettrez des mesures en place pour être encore plus efficaces. Je ne veux pas détruire le service, parce que de bonnes choses ont été faites et que des améliorations ont été apportées, mais il me semble que les gestionnaires doivent être imputables des lignes directrices à respecter. Ce n'est pas ce que je ressens à l'heure actuelle.

Ma question s'adresse au sous-ministre et, par la suite, j'aimerais entendre les personnes des deux autres services.

• (0955)

M. Ian Shugart: Les autres services n'existaient pas avant ce rapport. C'est peut-être à eux de décider s'il serait utile d'ajouter autre chose. Cependant, comme je l'ai indiqué en réponse à M. Christopherson, j'accepte, au nom du ministère, la responsabilité des déficiences et des erreurs du passé.

[Traduction]

Je dirais que nous avons ces audits justement pour aller au fond des choses et pour mettre en lumière les éléments des programmes qui ne marchent pas.

Comme je l'ai dit, dans beaucoup de nos secteurs, nous avons des difficultés à cause du fardeau que nous imposent les vieux systèmes. Dans ce cas, le système se basait beaucoup trop sur le papier, ce qui prolongeait les délais de traitement. En fait, la gestion de la paperasse introduit un important retard dans le processus.

Nous abandonnons progressivement les systèmes de ce genre. Les opérations de planification des activités du ministère nous ont permis de comprendre depuis un certain temps que la modernisation des services offerts aux Canadiens imposait de faire une transition progressive vers des systèmes électroniques. Nous sommes en train de le faire, par exemple dans le secteur de l'assurance-emploi. Il faut cependant du temps et des ressources pour avancer à cet égard.

Dans l'ancien système, les retards étaient partiellement dus à la multiplicité des tribunaux. Le projet de création du Tribunal de la sécurité sociale visait une plus grande efficacité et une accélération du processus de décision. Nous avons parlé du processus de planification, qui était déficient, mais vous avez posé une question concernant la situation qui existait auparavant.

Tout cela s'inscrit dans l'effort déployé pour améliorer le service. Compte tenu des systèmes dont nous avons hérité, je vous...

[Français]

M. Joël Godin: Excusez-moi, monsieur le sous-ministre, mais je vais devoir vous interrompre parce que le temps dont je dispose est très limité et que j'ai d'autres questions à poser.

Ce que je comprends, c'est que vous dites aux gens invalides et en phase terminale que ce n'est pas votre faute, que vous avez accumulé du papier et que vous n'êtes pas en mesure d'être plus efficaces. Je pense que vous devez mettre en place, dans votre ministère, les mesures nécessaires pour ne pas attendre la publication d'un rapport du vérificateur général afin de pouvoir améliorer votre service. Je suis très déçu de votre réponse. Je la respecte, mais je suis déçu.

Existe-t-il des mécanismes au sein de votre ministère pour vous autoévaluer de façon régulière et récurrente?

M. Ian Shugart: Absolument. Comme dans tous les ministères, nous avons un vérificateur interne. Nous avons une équipe d'évaluation. Nous avons auparavant, et nous avons encore maintenant, des cadres en place pour gérer les programmes. Les personnes responsables doivent faire rapport de leurs constatations. Il existe des mécanismes. Évidemment, ils ne sont pas parfaits, mais il en existe et on les utilise de plus en plus souvent.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur.

La parole est maintenant à M. Arya pour cinq minutes.

M. Chandra Arya (Nepean, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur le président, le sous-ministre a mentionné qu'il ne connaissait pas la charge de travail. Le 1er avril 2012, il y avait un arriéré de 4 000 appels, et la tendance était à la hausse.

Vous deviez évidemment savoir que la charge de travail n'irait pas en deçà de 4 000 dossiers et qu'en fait, elle augmentait. Vous ne connaissiez peut-être pas le nombre exact de 6 500, mais, même si c'était le cas, je dirais qu'il était pour le moins surprenant que le tribunal ait ouvert ses portes en l'absence d'une infrastructure, de ressources adéquates, de systèmes et de processus opérationnels.

Madame Brazeau, vous avez dit que vous êtes arrivée une semaine avant l'ouverture du tribunal. Avez-vous rapidement compris, après votre arrivée, que vous aviez affaire à une situation épouvantable?

• (1000)

Mme Murielle Brazeau: Il n'a pas fallu longtemps pour se rendre compte de la réalité. Dès le premier jour, quand nous avons reçu ces 9 000 dossiers des quatre anciens tribunaux, nous avons compris que nous aurions du pain sur la planche. Nous n'avions que 21 employés. L'équipe de gestion travaillait fort pour engager du personnel. Nous cherchions à déterminer le nombre de membres dont nous avions besoin. Nous savions qu'il nous faudrait une plus forte capacité de...

M. Chandra Arya: Vous ne saviez pas à votre arrivée de combien de membres vous auriez besoin?

Mme Murielle Brazeau: La loi autorisait un certain nombre de membres à ce moment-là, mais il nous en fallait davantage. Ils ont été engagés petit à petit jusqu'en 2014. C'est alors que nous avons atteint le maximum...

M. Chandra Arya: Il a fallu plus d'un an pour engager le nombre voulu. Entretemps, l'arriéré continuait à augmenter.

Mme Murielle Brazeau: Les membres ont été engagés progressivement. Ils sont nommés par décret du gouverneur en conseil. Dès mon arrivée, nous avons pris note de ce qui se passait. Nous avons eu des contacts avec le ministère...

M. Chandra Arya: Bien entendu, les nominations par décret ne dépendent pas de vous, mais elles ont aggravé les problèmes que vous aviez.

Mme Murielle Brazeau: Pour avoir plus de membres, j'ai pris contact avec le cabinet du ministre et j'ai travaillé en étroite

collaboration avec le ministère pour en arriver à une entente sur le nombre de membres dont nous avions vraiment besoin. Une liste d'admissibilité a alors été établie. Les membres étaient nommés petit à petit, ils recevaient la formation nécessaire, puis ils commençaient à entendre des appels aussitôt qu'ils étaient prêts.

M. Chandra Arya: Vous avez maintenant près de 150 employés. Ce nombre est-il suffisant?

Dans votre exposé, vous avez mentionné...

Mme Murielle Brazeau: Il y avait 150 employés, qui relevaient d'EDSC avant la création du SCATA...

M. Chandra Arya: Oui, je comprends, mais le nombre est-il suffisant?

Mme Murielle Brazeau: ... et 90 membres.

M. Chandra Arya: Non. Ce nombre est-il adéquat? Est-il suffisant?

Mme Murielle Brazeau: À l'heure actuelle, il est suffisant. Nous avons à la section de la sécurité du revenu assez de membres pour satisfaire aux normes de service que nous avons définies l'automne dernier. En ce moment, il n'y a plus d'arriéré. Les dossiers sont terminés à temps.

M. Chandra Arya: Vous aviez l'intention de ramener à cinq mois le délai de traitement, qui est actuellement de 317 jours. Quand pensez-vous atteindre cet objectif?

Mme Murielle Brazeau: Les parties ont un an pour confirmer qu'elles sont prêtes à aller de l'avant. Dans notre charge de travail, l'âge moyen des dossiers est actuellement de 317 jours, ce qui est très positif. Les gens qui présentent une demande aujourd'hui ont un an pour compléter leur dossier.

Comme mon collègue l'a dit, la situation des demandeurs évolue. Si quelqu'un fait appel aujourd'hui, il aura la possibilité de présenter des renseignements médicaux complémentaires dans six mois. C'est pour cette raison que nos dossiers ont toujours un certain âge: les parties mettent un certain temps pour être prêtes à aller de l'avant.

M. Chandra Arya: Pouvez-vous confirmer qu'en ce moment, vous avez des ressources suffisantes ainsi que l'infrastructure, les systèmes et les processus opérationnels nécessaires? Pouvez-vous le confirmer?

Mme Murielle Brazeau: Oui. Nous avons sensiblement progressé depuis trois ans. Il y a encore des améliorations à... Il y a encore du travail à faire, et nous n'existons que depuis trois ans. Oui, il y a du travail à faire, mais nous sommes actuellement en très bonne position.

M. Chandra Arya: Je comprends que vous existez depuis trois ans, madame, mais pour des gens qui vivent dans la douleur et le besoin, trois ans, c'est une très longue période. Nous espérons que vous parviendrez à respecter vos nouvelles normes le plus tôt possible.

Mme Murielle Brazeau: Nous travaillons très fort pour respecter nos nouvelles normes.

Le président: Monsieur Arya, votre temps de parole est écoulé, mais je sais que M. Shugart voulait intervenir.

M. Ian Shugart: Monsieur le président, par souci de clarté et pour répondre à la question de M. Arya concernant la charge de travail, je dirais que nous connaissions les chiffres et que nous nous en sommes servis pour faire la planification. Je parlais plus tôt des cas que nous ne connaissions pas et qui étaient très nombreux. Je crois qu'ils étaient de l'ordre de 7 000 dossiers.

Au cours du processus de transition, ce nombre augmentait. Les dossiers étaient évalués par l'un des anciens tribunaux, mais nous ne connaissions pas les chiffres exacts. Si nous avons été au courant, je crois que nos hypothèses de planification auraient été très différentes.

• (1005)

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant revenir à M. Godin.

[Français]

M. Joël Godin: Je vais parler des Canadiens qui souffrent d'une invalidité ou qui sont atteints d'une maladie en phase terminale.

Seulement 7 % des requérants ayant reçu un diagnostic de maladie en phase terminale ont obtenu la décision relative à leur demande dans les 48 heures et seulement 59 % des requérants ayant reçu un diagnostic de pathologie grave ont obtenu la leur à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Pour rassurer les Canadiens ce matin, pouvez-vous leur dire que vous allez mettre en vigueur des mesures efficaces? Il faut traiter ces dossiers de façon accélérée étant donné que, comme le précise la catégorie dans laquelle elles se trouvent, ces personnes sont en phase terminale.

M. Benoît Long: Comme le sous-ministre l'a indiqué, nous sommes bien sûr d'accord pour que nos décisions et le traitement de ces demandes soient plus rapides, particulièrement dans le cas des personnes qui sont en phase terminale.

Au ministère, le délai de 48 heures est une ligne directrice. La surveillance et la gestion des cas étaient donc beaucoup moindres qu'elles auraient dû l'être. Dans le cadre de notre révision des normes de service, nous allons recommander l'établissement d'une vraie norme, qui sera publique. Le niveau de rendement sera accessible aux clients, de façon directe, de sorte qu'ils soient rassurés et assurés que nous allons appliquer la norme lorsque ces décisions seront prises. Nous en sommes à revoir tous les éléments du processus.

Depuis janvier dernier, nous réalisons un projet pilote à Victoria. Nous vérifions et testons pratiquement toutes les approches imaginables, qu'il s'agisse de la réception du matériel, des demandes, des procédures internes, de la gestion des cas ou de la division des tâches. Tout est sur la table et remis en question. En effet, nous voulons nous assurer de pouvoir mettre en oeuvre cette nouvelle norme de service. Bien sûr, nous espérons pouvoir la mettre en vigueur le plus rapidement possible.

À ce jour, le projet pilote démontre que nous allons atteindre des niveaux de rendement plus élevés ainsi qu'une qualité et une assurance de service qui permettront aux citoyens de constater, à l'égard de ce processus, que nous sommes de leur côté.

M. Joël Godin: Monsieur le président, j'aimerais savoir combien de temps on mettrait pour répondre à ma requête si je devenais invalide et que je faisais une demande aujourd'hui, le 21 avril. Le délai serait-il de 48 heures?

Est-ce que j'aurais une réponse d'ici vendredi prochain?

M. Benoît Long: Bien sûr, le problème est qu'il faut s'assurer que les formulaires sont bel et bien remplis. C'est toujours la première étape et elle est difficile parce que, comme on l'a déjà mentionné, nos formulaires de demande sont complexes et assez lourds. Par contre, il y a de l'information essentielle dont nous avons besoin pour prendre une décision. Ce n'est pas nécessairement une décision artificielle, étant donné qu'il s'agit de conditions préalables qui sont

incluses dans la loi et dans les règlements. Nous devons donc trouver un équilibre.

Il y a une façon plus rapide d'accéder au ministère, c'est-à-dire en faisant parvenir la demande par télécopieur. Cela dépend des situations. Si quelqu'un dépose sa demande dans un bureau ou l'envoie par la poste, il est évident que cela va prendre plus de 48 heures. Nous en sommes à revoir nos procédures de façon à pouvoir essentiellement promettre aux citoyens un service plus pointu et plus ponctuel.

M. Joël Godin: Si je me présente à Service Canada demain matin, est-ce qu'un agent sera sur place pourra m'aider à remplir le formulaire? Comme on le sait, tous les Canadiens et Canadiennes n'arrivent pas nécessairement à remplir des formulaires rapidement. Je rappelle également que la catégorie dont nous parlons actuellement est celle des gens en phase terminale. Il va de soi que, pour eux, le temps est une réalité très importante.

Bref, peut-on présentement passer par Service Canada?

M. Benoît Long: Oui, c'est le cas aujourd'hui.

M. Joël Godin: Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

À vous, madame Shanahan. Vous avez cinq minutes.

Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

J'ai moi aussi été très troublée en lisant ce rapport. Je ne veux pas m'appesantir sur des choses évidentes, mais il faut dire que des vies étaient en jeu pendant tout ce processus de transition. C'est non seulement un gâchis, mais un gâchis spectaculaire.

Je me soucie le plus de... Je comprends bien qu'il y a eu beaucoup d'améliorations administratives, etc., mais que se passe-t-il maintenant?

À titre d'ancienne travailleuse sociale du Québec, j'ai collaboré avec la Régie des rentes, qui est loin d'être parfaite. Je peux dire qu'il y avait certainement des compromis et que les professionnels avaient des contacts entre eux pendant que nous aidions les patients, les clients, les citoyens dans ce processus.

J'aimerais entendre les clients...

• (1010)

Le président: Un instant, s'il vous plaît.

Je regrette, madame Shanahan, mais les services d'interprétation n'arrivaient pas à suivre. C'est réglé maintenant.

Mme Brenda Shanahan: Très bien. Dois-je tout répéter depuis le début?

M'avez-vous entendu parler de « gâchis spectaculaire »?

Le président: Ce sont simplement les deux dernières phrases. Pourriez-vous les répéter?

Mme Brenda Shanahan: Mes collègues ont amplement parlé des problèmes administratifs, de la planification de la transition, de l'optique adoptée, etc. Pour moi, un programme de prestations d'invalidité devrait s'occuper d'accorder et non de refuser des pensions. J'espère que ce sera le cas à l'avenir, surtout dans un programme comme celui-ci auquel les travailleurs et les employeurs ont contribué.

Ce n'est pas de l'argent qui sort de la poche de quelqu'un. Les fonds appartiennent aux citoyens qui présentent des demandes. En fait, ceux qui le font sont très vulnérables à ce moment. Comme le processus de demande est très compliqué, je m'inquiète de l'accompagnement et du rôle que joue le nouveau service.

Je peux comprendre que, dans notre nouveau monde, les centres d'appels constituent la norme, mais il y a centre d'appels et centre d'appels. J'aimerais en savoir davantage sur ce point de contact, car comme nous l'avons vu dans le rapport du vérificateur général, certaines personnes sont laissées à elles-mêmes pendant des mois sinon des années, sans contact et sans avoir la moindre idée de ce qui se passe. Je ne sais pas comment ces gens vivaient en attendant, mais c'est bien ainsi que les choses se passaient.

M. Ian Shugart: Monsieur le président, le Comité comprendra, je pense, que nous sommes chargés d'administrer le programme conformément aux dispositions de la loi, qui établit le critère de l'invalidité « grave et prolongée ».

C'est là un critère très rigoureux. Il y a des situations dans lesquelles le demandeur n'y satisfait pas sur la base des renseignements médicaux présentés. Les évaluateurs doivent, en vertu de la loi, prendre une décision basée sur la preuve médicale et sur ce critère.

Je dois dire clairement que ce sont là les paramètres. Le critère est certainement très rigoureux. Il l'a toujours été, depuis la mise en vigueur du Régime de pensions du Canada.

Pour répondre à votre question concernant l'expérience du client et les contacts qu'il a, je dirais que c'est en fait l'un des domaines dans lesquels nous avons manifestement pris des mesures pour améliorer la situation. Nous avons déjà lancé un processus — qui deviendra continu et beaucoup plus interactif — d'engagement avec les clients et les intervenants qui travaillent avec eux. Nous voulons avoir des renseignements sur leur expérience de l'administration du programme dans des domaines tels les démarches à entreprendre pour communiquer des changements des renseignements médicaux, etc. Cela fera partie du processus, ce qui permettra de créer, sur une base continue, de nouveaux outils pour améliorer l'évaluation des dossiers.

Que ce soit en personne ou par l'entremise de centres d'appels, comme l'a dit M. Godin, nous améliorerons la formation du personnel en vue d'une interaction plus positive avec les clients et pour qu'ils puissent aider ceux-ci le plus possible.

Le processus de présentation des demandes constitue en soi un pas important dans cette direction. Comme l'a dit Benoît, ce processus ne peut pas être simple et ordinaire. Ce n'est pas la même chose qu'une demande de permis de conduire. Le niveau de complexité est complètement différent. Toutefois, nous l'avons ramené à environ un quart de ce qu'il était auparavant. C'est un progrès. De plus, nous sommes déterminés à nous rapprocher le plus possible des clients.

• (1015)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Shugart. Le temps de parole est très largement écoulé.

Nous allons maintenant revenir à M. Christopherson.

Vous avez trois minutes.

M. David Christopherson: Merci, monsieur le président.

Je dirai d'abord au sous-ministre que j'ai beaucoup aimé qu'il assume le blâme, ce qui n'est pas facile et m'inspire un grand respect. Il faut qu'on comprenne que les sous-ministres n'aiment pas particulièrement voir les dossiers dont ils ont été responsables

marqués d'une grande mention « Échec », et ils ont de bonnes raisons de vouloir l'éviter. Je vous sais gré, vraiment, de n'avoir pas été...

Je voudrais dire ceci pour atténuer votre responsabilité: j'ai été ministre, et je comprends les limites dont il faut tenir compte. J'ai beaucoup de respect pour votre retenue qui vous porte à assumer tout le blâme, mais le fait est que, quand il faut traiter avec un gouvernement aussi entêté que celui-là l'était dans ses programmes d'austérité, on ne peut qu'imaginer les pressions qui s'exerçaient sur vous, et je puis dire, sourire en coin, qu'il ne peut pas être facile de recevoir les ordres directs de mon timide et effacé collègue, M. Poilievre.

Vous avez dit également qu'on faisait des audits pour déceler ce genre de problème. Je voudrais nuancer en ajoutant que l'une des raisons d'être des audits, de toute cette démarche, n'est pas de vous faire passer un mauvais quart d'heure, bien que ce ne soit pas exclu, mais aussi de modifier les comportements: les autres sous-ministres observent la situation et se sentent soulagés de ne pas être en cause et feront en sorte de ne pas se retrouver dans cette situation, et les sous-ministres délégués comprendront également qu'ils ont des responsabilités.

Je profite du peu de temps qu'il me reste pour m'adresser au vérificateur général, à qui je demande ce qu'il aurait fallu faire au départ pour éviter ce genre de chose. Où y a-t-il eu négligence, au Conseil du Trésor ou ailleurs? Où était passé tout ce beau monde? Comment les choses ont-elles pu dégénérer à ce point?

Il y a donc deux questions. Au point de départ, qu'aurait-on pu faire différemment pour éviter cette issue? Deuxièmement, y a-t-il quelqu'un d'autre qui serait responsable d'une négligence et qui devrait rendre des comptes?

M. Michael Ferguson: Monsieur le président, voici comment je répondrais. Il fallait peut-être simplement une surveillance un peu plus étroite au ministère même pour veiller à ce que le programme ne déraile pas.

Par exemple, nous avons remarqué que, en 2011, le ministère a évalué le programme et constaté que les requérants et les fonctionnaires du ministère jugeaient les formulaires de demande à la fois longs et complexes. Les fonctionnaires ont proposé de réunir en un seul document les formulaires de demande et de consentement, et le questionnaire, mais cela ne s'est pas fait à ce moment-là. Des difficultés avaient déjà été cernées, mais rien ne s'est fait.

Nous avons pu soulever les problèmes en vérifiant un certain nombre de choses. Essentiellement, il aurait fallu un programme d'assurance de la qualité. Nous avons dit que le ministère n'avait pas de boucle de rétroaction pour se renseigner sur les raisons du rejet ultérieur de ses décisions et ainsi pouvoir mieux mettre en oeuvre le programme.

Quant à la transition vers le nouveau tribunal, le sous-ministre a dit que les hypothèses du ministère étaient trop exigeantes. Hélas, je ne pense pas que cela se soit passé uniquement dans ce cas-ci, et je ne songe pas qu'à ce seul ministère. C'est une chose assez fréquente. Lorsque les ministères préparent une importante réorganisation, ils doivent prévoir assez de temps pour pouvoir réagir à un ensemble de circonstances inconnues.

Pour résumer, je dirai que, essentiellement, on n'a pas cherché suffisamment à voir si le programme fonctionnait bien dans le ministère même, je dirais, car les responsables auraient pu prendre certaines mesures propres à en améliorer le fonctionnement.

• (1020)

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons passer à Mme Zahid, qui aura cinq minutes.

Mme Salma Zahid (Scarborough-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

J'ai une question à poser à M. Shugart. Les prestations du PPIRPC sont importantes pour tous les prestataires, mais elles revêtent une importance particulière pour les personnes qui sont en phase terminale ou souffrent d'une maladie grave. Comme députée, je traite avec ces gens, qui se présentent à mon bureau. J'ai aussi longtemps travaillé dans un bureau de circonscription et je me suis occupée de ces cas quotidiennement. Le problème me préoccupe vivement.

Vous avez reconnu les faits en promettant des normes de service plus exigeantes, mais, malheureusement, vous êtes loin de les atteindre. D'après le rapport du VG, comme on le lit au paragraphe 6.53, seulement 59 % des demandes de requérants gravement malades sont étudiées dans les délais de 30 jours que vous avez fixés. Les résultats sont encore moins bons dans le cas des personnes en phase terminale, dont seulement 7 % des demandes sont traitées dans les 48 heures tel que promis.

Voici votre réponse, au paragraphe 6.55:

Emploi et Développement social Canada complétera l'examen des normes de service et dressera un plan de mise en œuvre qui inclura les mécanismes de surveillance et de rapport sur ces normes d'ici mars 2016.

Qu'avez-vous réalisé jusqu'en mars 2016? Comment allez-vous améliorer le rendement?

M. Ian Shugart: Monsieur le président, j'ai un ou deux points à faire valoir à ce sujet. J'ai parlé des normes de service. Ce travail est terminé, comme nous l'avons dit, mais les normes ne sont pas encore publiées. Nous voulons les examiner au préalable avec les clients et les intervenants. Je veux discuter des normes proposées avec le ministre avant de les publier, mais le travail d'analyse a été fait et il s'est terminé dans les délais prévus. Les chiffres seront publiés dans un délai raisonnable.

J'ajouterais aux propos du vérificateur général, et il s'agit d'une réponse à votre question, que l'une des lacunes les plus fréquentes dans l'appareil gouvernemental, c'est que, si nous respectons la loi, appliquons les meilleures méthodes disponibles et agissons de bonne foi, nous ne mettons pas en place les systèmes voulus pour rendre compte au fur et à mesure de la qualité de ce que nous faisons.

Autrement dit, nous faisons notre travail, mais, trop souvent, nous ne savons pas dans quelle mesure nous le faisons bien, car nous n'avons pas en place les systèmes de contrôle voulus, pour reprendre la terminologie du vérificateur général, pour nous assurer que le rendement est au rendez-vous. C'est l'une des choses que nous mettrons en place pour ce programme, de façon à connaître nos résultats en temps réel par rapport aux normes de rendement.

L'avantage est évident. Nous aurons en temps réel, chaque jour, pour les agents et leurs gestionnaires, un petit rapport du vérificateur, en quelque sorte. Le rendement sera mesuré par rapport aux normes. Pour l'instant, nous n'avons pas de mécanisme de contrôle, et c'est l'un des éléments que nous sommes en train de mettre en place.

Quant à la question du cadre d'assurance de la qualité, nous avons communiqué au Bureau du vérificateur général des renseignements qui montrent que nous avons élaboré les éléments d'un cadre d'assurance de la qualité. Par exemple, nous avons renforcé les mécanismes de communication avec les évaluateurs médicaux pour faire en sorte qu'ils aient une meilleure information à jour sur les aspects médicaux des cas examinés. Nous avons aussi défini plus d'une trentaine d'états graves, ce qui correspond à la catégorie dont vous avez parlé, qui devraient, dès qu'on les trouve, mener à une prise de décision plus rapide.

Il ne fait aucun doute, bien que, pour les raisons que je viens de donner, je ne puisse vous le prouver aujourd'hui, que ces éléments du cadre d'assurance de la qualité ont eu un effet bénéfique sur la clientèle. J'accepte l'observation du vérificateur général: le cadre d'assurance de la qualité, dont certains éléments avaient été en partie élaborés et en partie mis en œuvre, n'était ni robuste ni bien en place.

• (1025)

Le président: Merci beaucoup. Votre temps de parole est terminé.

Je donne la parole à M. Poilievre.

L'hon. Pierre Poilievre: Merci.

Au paragraphe 6.77, le vérificateur général écrit:

Nous avons aussi constaté que le Tribunal n'avait pas statué sur les appels en temps opportun et que la période d'attente de la décision pour les appelants avait continué de s'allonger. Selon le Tribunal, cette situation s'expliquait en partie par les exigences du Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale, qui stipulaient que les appelants et le Ministère devaient indiquer qu'ils étaient prêts à procéder avant que le Tribunal ne puisse rendre ses décisions sur les appels.

Au paragraphe 6.96, il précise que ce n'est qu'en décembre 2014 que le tribunal a fixé à 10 par mois le nombre attendu de décisions de la part de chaque membre.

Nous avons constaté que le nombre moyen de décisions prises par les membres du Tribunal était en fait beaucoup moins élevé: 6,5 par mois pour l'exercice 2014-2015.

Au paragraphe 6.97, le vérificateur général fait remarquer:

De plus, nous avons constaté que les appels qui auraient pu être rejetés de façon sommaire, comme dans le cas d'un appelant qui ne répond pas aux exigences en matière de cotisation au Régime de pensions du Canada, prenaient quand même beaucoup de temps à se régler. Près de la moitié (66) des 137 appels relatifs à des demandes de prestations d'invalidité qui ont été rejetés de façon sommaire en 2013-2014 et en 2014-2015 ont pris plus de 800 jours à être conclus.

Ces problèmes ne sont pas imputables au fait qu'un arriéré a été transmis au tribunal, pas plus qu'à la rareté des ressources. Il s'agit d'une mesure de l'utilisation des ressources dont le Tribunal de la sécurité sociale disposait. Cela montre que les membres du tribunal ne règlent pas un nombre suffisant d'appels chaque mois, qu'ils ratent de 35 % chacun l'objectif du tribunal et que des appels d'une simplicité évidente et faciles à rejeter, par exemple ceux où l'appelant n'a pas versé assez de cotisations ou ne satisfait pas aux exigences d'âge, des appels pour lesquels on n'a pas besoin d'avis médicaux ou d'interprétations juridiques compliquées, mettent 800 jours à se conclure.

Le sous-ministre a assumé la responsabilité à l'égard du rôle du ministère. Vous, madame Brazeau, assumez-vous la responsabilité des problèmes liés à cet arriéré?

Mme Murielle Brazeau: Comme je l'ai dit tout à l'heure, lorsque nous avons ouvert nos portes, nous avons reçu 7 000 appels en matière d'invalidité et nous n'avons pas pu les confier à quiconque dans l'immédiat parce que les parties avaient un an pour confirmer qu'ils étaient prêts à l'audition des appels.

Le vérificateur général a conclu que cette situation avait alourdi l'arriéré, ce qui a allongé les délais d'audition des appels, si bien qu'on en est arrivé à des chiffres comme 800 jours. Dès qu'il a pu inscrire ces appels et les confier aux membres, le tribunal l'a fait. Nous avons signifié nos attentes aux membres: ils devaient régler 10 appels par mois.

Comme le vérificateur général l'a constaté, au cours de la première année, ils en réglaient environ six par mois en moyenne. En 2014-2015, je suis heureuse de le signaler, ils en réglaient 11 par mois.

Ce que cela confirme, c'est qu'il faut du temps pour renforcer les capacités des membres. Il leur a fallu du temps. La question est complexe. Comme mon collègue l'a dit, il faut établir que le problème médical est grave et chronique. Cela veut dire que nos membres doivent examiner l'appel, et étudier et évaluer la preuve. La question est compliquée, et il faut du temps.

Nous trouvons acceptable une moyenne de 10 appels par mois. Certains des membres qui ont davantage d'expérience en règlent davantage. Ceux qui en ont moins en règlent un moins grand nombre, mais en moyenne, les choses vont bien.

J'assume la responsabilité de leur rendement.

• (1030)

Le président: Merci.

Monsieur Poilievre, vous pouvez poser une question très rapide. Je vous en prie.

L'hon. Pierre Poilievre: Je voudrais obtenir une précision du vérificateur général. Au paragraphe 6.97, vous écrivez:

Près de la moitié (66) des 137 appels relatifs à des demandes de prestations d'invalidité qui ont été rejetés de façon sommaire en 2013-2014 et en 2014-2015 ont pris plus de 800 jours à être conclus.

À quel moment a-t-on commencé à compter ces 800 jours? Au moment où les auditions pouvaient commencer et où les deux parties avaient fait savoir qu'elles étaient prêtes ou au moment de la présentation initiale de l'appel?

M. Glenn Wheeler (directeur principal, Bureau du vérificateur général du Canada): Monsieur le président, dans ce cas-ci, nous avons compté les jours à partir du moment où les deux parties étaient prêtes.

L'hon. Pierre Poilievre: Je conclus sur un point: les 800 jours ne peuvent s'expliquer par le retard attribuable au temps que les parties ont mis à se préparer à l'audition des appels. On a compté les 800 jours à partir du moment où les deux parties étaient prêtes, n'est-ce pas?

Le président: Merci.

Nous devons attendre la prochaine fois pour obtenir une réponse. Monsieur Christopherson, s'il vous plaît.

M. David Christopherson: Merci, monsieur le président.

J'ai trois questions à poser.

La première s'adresse à Mme Brazeau, comment est-il possible qu'il y ait eu 7 000 appels relevant de votre responsabilité et que

votre tribunal ne le sache pas? J'ai du mal à comprendre comment il se fait que, lorsque vous avez ouvert vos portes, 7 000 appels sont apparus tout à coup dont vous ne saviez pas avoir la responsabilité.

Il se peut que vous ne puissiez répondre, que vous n'en sachiez pas plus long, que ces appels se soient simplement retrouvés là. Avez-vous la moindre idée de la raison pour laquelle vous avez été ainsi prise de court? Vous avez dû vous inquiéter.

Mme Murielle Brazeau: Lorsque j'ai débuté, on m'a informée. Une semaine avant, nous savions qu'un nombre important d'appels allaient venir. Nous ne savions pas au juste combien, mais nous savions qu'il y avait un arriéré parce que le tribunal qui venait de fermer n'avait pas pu les régler. Les appels qui restaient nous ont été transférés.

M. David Christopherson: Je comprends, mais comment se fait-il que vous n'avez pas su qu'il y en avait 7 000?

Monsieur le sous-ministre, pouvez-vous nous éclairer? Peut-être que je ne m'adresse pas à la bonne personne.

M. Ian Shugart: Oui, je peux vous éclairer. Nous n'étions pas au courant de l'existence de ces appels.

M. David Christopherson: Comment cela se fait-il? Aidez-moi à comprendre.

M. Ian Shugart: Monsieur le président, c'est que le tribunal précédent ne nous a pas avertis.

M. David Christopherson: Aussi simple que cela.

M. Ian Shugart: Aussi simple que cela, monsieur.

M. David Christopherson: Sans vouloir trop juger, on dirait qu'il y avait de l'incompétence de ce côté-là.

M. Ian Shugart: Ces tribunaux sont indépendants. Si je comprends bien, il a été jugé que, comme ses décisions étaient revues par le tribunal, le ministère n'avait pas à connaître la charge de travail ni le taux de règlement des appels. Après coup, on peut dire que l'arriéré a augmenté entre l'annonce de la création du Tribunal de la sécurité sociale et le début de ses activités.

M. David Christopherson: Je continuerais sur ma lancée, mais je n'ai pas le temps, d'abord, et, deuxièmement, cela nous amène à conclure que l'autre organisation ne fonctionnait pas du tout comme il aurait fallu. Soit dit en passant, vous pourriez peut-être songer à finir votre carrière en diplomatie. C'était une réponse très adroite.

J'ai une autre question qui porte sur des faits, monsieur le sous-ministre. Votre plan d'action, prévoit toutes sortes de dates butoirs et bon nombre se situent autour de mars et juin de cette année. Le mois de mars est terminé. Êtes-vous en bonne voie de respecter celles de juin?

M. Ian Shugart: Oui, nous avons des dates butoirs et oui, nous sommes en bonne voie.

M. David Christopherson: Très bien. Me reste-t-il du temps, monsieur le président?

• (1035)

Le président: Oui.

M. David Christopherson: Merci beaucoup.

Je reviens à Mme Brazeau.

Vous avez dit être satisfaite et même heureuse, mais c'est là un mot à moi, d'un taux de 11 décisions par mois, alors que le rapport du vérificateur fixe les attentes à 10.

Le plan initial du ministère voulait que chaque membre du tribunal règle 29 appels par mois. Vous en êtes à 11 et vous êtes heureuse, mais le plan disait 29. Vous ne pourrez peut-être pas répondre, et je devrai peut-être m'adresser au sous-ministre, mais comment le niveau satisfaisant est-il passé de 29 à 11?

Mme Murielle Brazeau: Comme vous le savez, je n'étais pas chargée de la planification. Je ne sais pas trop comment on est parvenu à ce chiffre de 29. Je sais par contre que nous avons fait notre propre estimation et que sommes arrivés à 10 par mois et par membre, et ce, à partir d'une étude objective. En 2014, nous avons fait une étude de référence portant sur la capacité des membres, c'est-à-dire le nombre de décisions qu'ils peuvent prendre et les ressources nécessaires pour...

M. David Christopherson: Désolé. Puis-je vous interrompre? On dirait que vous faites exactement ce que vous devez faire. Je présume que cela nous mène à... Je vais donc laisser tomber et passer à la partie suivante: comment s'y est-on pris pour arriver à un chiffre de 10 ou 11. Comment le ministère est-il arrivé à 29?

M. Ian Shugart: Je sais que, pendant cette période, il y a eu des discussions entre les fonctionnaires du ministère et des représentants du ministère de la Justice au sujet de la latitude possible et des moyens de régler ces appels. Ce genre de chose a été intégré à l'évaluation de la charge de travail possible.

Ce n'est pas une chose que le ministère peut imposer au tribunal, mais il y a eu des discussions pendant cette période. Le but visé était de régler les appels le plus rapidement et le plus correctement possible. Le Comité doit savoir que, comme je l'ai dit, c'est le genre de relation de coopération que le ministère et le tribunal ont essayé d'instaurer pour que les efforts reposent sur de bonnes bases à l'avenir.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Shugart.

Nous passons à M. Harvey.

M. T.J. Harvey (Tobique—Mactaquac, Lib.): Merci à tous les témoins de leur présence.

J'ai quelques questions rapides à poser.

J'en reviens brièvement à ce que M. Christopherson a dit de ces 7 000 appels.

Voici la question que je vous pose, monsieur Shugart. Si vous avez 7 000 appels et si vous prévoyez les économies du ministère d'après ce que vous entrevoyez comme charge de travail et ce qu'il vous faut comme effectif pour réaliser ce que vous voulez, ces économies se concrétisent-elles?

Vous avez apporté des changements importants dans le ministère par rapport au point de référence, lorsque vous avez prévu vos économies, au départ. Si on compare aux quatre décisions initiales, quelle partie de ces économies initiales de 25 millions de dollars s'est concrétisée?

M. Ian Shugart: En général, comme je l'ai dit, les économies ont été réalisées. C'est là une information sur le passé. Deuxièmement, pour ce qui est de l'ordre de grandeur, les économies prévues à l'avenir demeurent une prévision raisonnable.

Entretemps, pour régler les problèmes liés à la transition, c'est-à-dire l'arriéré et tout le reste, le ministère a réorganisé son budget à l'interne et dégagé des fonds supplémentaires pour résorber l'arriéré, car la situation n'était clairement pas acceptable, et nous devons trouver une solution.

Au cours de la première année du profil financier, nous avons fait des réaffectations qui allaient englober les économies de cette année.

Le président n'est pas sans savoir que les ministères peuvent réaménager les fonds à l'interne pour régler un problème, mais pour l'avenir, les économies prévues sont réalisables et demeurent raisonnables.

M. T.J. Harvey: Je comprends ce que vous dites des mesures provisoires.

Toutefois, si vous revenez aux économies prévues au départ, vous avez fait une planification qui reposait sur un certain effectif et certains coûts en infrastructures, prévus sur une période continue. La situation a évolué vers des coûts beaucoup plus élevés en infrastructures, en ressources humaines et en matériel et pour le soutien de ces ressources humaines.

De combien ce budget a-t-il augmenté depuis que vous avez fait vos recommandations?

•(1040)

M. Benoît Long: Les prévisions et les dépenses actuellement engagées par le tribunal sont rattachées à la base de coûts du tribunal. C'est lui qui en a la responsabilité.

De notre côté, nous travaillons dans le cadre de la transition des services encore rattachés au ministère pour appuyer le tribunal dans le cadre du SCATA. Cela évoluera au cours des deux prochaines années, par étapes. Nous pouvons de la sorte appuyer le tribunal et son volet administratif.

Pour ce qui d'autres injections temporaires de fonds et de tout le reste, je ne suis pas au courant de demandes qui auraient été faites pour l'instant. En ce moment, nous croyons que les économies réalisées par le ministère seront durables à l'avenir. Elles ont été annulées temporairement à cause des injections de fonds pendant les deux premières années, surtout pour régler le problème de l'arriéré.

M. Ian Shugart: Monsieur le président, pourrais-je prendre l'engagement de revoir les chiffres? Et si, par inadvertance, nous avons donné une information inexacte sur ces chiffres, je serai heureux de communiquer des rectifications au Comité.

Le président: Merci.

Il vous reste une minute, monsieur Harvey.

M. T.J. Harvey: Mon dernier point, sans doute, à propos de ces 317 jours, là où nous en sommes.

Je parle non comme homme politique, mais comme personne, simplement. Avant d'entrer en politique, j'ai été l'employeur de gens qui ont dû suivre ce parcours. Un employé a passé deux ans et demi en démarches. Son problème affectait directement sa vision, et il n'affectait pas sa vision moins le premier jour que deux ans et demi plus tard. Alors, 317 jours, selon moi, c'est toujours...

Il est magnifique que nous ayons progressé à ce point depuis le point de départ, mais le chiffre demeure énorme et nous devons passer à une période d'attente qui fasse au plus 180 jours, soit la moitié.

Pour le gouvernement, il est très facile de reconnaître... Nous parlons d'audiences, de ministères différents, d'appels, de dossiers, d'arriérés et d'objectifs, mais cela se situe à un très haut niveau. Nous ne disons pas qu'une attente de 317 ou de 845 jours a un impact direct sur la situation financière de personnes qui, neuf fois sur dix, ou dans un fort pourcentage des cas, ont cotisé au régime pendant 40 ou 50 ans, ou pendant les 35 années de leur carrière de travailleurs, qui ont travaillé extrêmement fort. Nous devons mieux prendre conscience de ce fait, dans chacun des cas, et adopter une approche compatissante.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Harvey. Voilà une belle conclusion également. Je crois que c'est ce que nous voulons accomplir, tous autant que nous sommes.

Il nous reste quelques minutes.

Monsieur Poilievre, à vous.

L'hon. Pierre Poilievre: Pour en revenir au paragraphe 6.97 et à la constatation qu'il fallait compter 800 jours pour rejeter des appels de toute évidence inadmissibles, ces 800 jours comprenaient-ils la période pendant laquelle les deux parties se préparaient à l'audition de l'appel, ou bien ont-ils été comptés à partir du moment où les deux parties étaient prêtes pour l'audition?

M. Glenn Wheeler: Monsieur le président, comme je l'ai déjà dit, c'est à partir du moment où les deux parties étaient prêtes à...

L'hon. Pierre Poilievre: Exact.

M. Glenn Wheeler: ... mais pour ajouter une précision, il y avait là d'un nombre relativement peu élevé de cas. Il y en a eu seulement 137 au cours de deux exercices.

L'hon. Pierre Poilievre: Cela dit, le temps qu'il faut consacrer à des appels sans aucune complexité sur les plans médical et juridique aggrave l'arriéré pour les autres appels qui exigent une étude plus complexe, et le problème concerne l'efficacité administrative du processus.

Il y a eu des divergences de vues au sujet du nombre d'appels que chaque membre du tribunal devrait régler chaque mois. Combien d'appels le tribunal précédent réglait-il, par membre et par mois, avant la création du Tribunal de la sécurité sociale?

•(1045)

M. Glenn Wheeler: Monsieur le président, malheureusement, nous sommes incapables de répondre à cette question, puisque l'audit n'a porté que sur la période commençant le 1^{er} avril 2012 et s'est limité au nouveau tribunal.

Le président: Très rapidement, monsieur Poilievre.

L'hon. Pierre Poilievre: Monsieur le sous-ministre Shugart, votre ministère pourrait-il consulter les archives et faire savoir au Comité combien d'appels en moyenne les membres du tribunal précédent réglaient avant la création du Tribunal de la sécurité sociale.

M. Ian Shugart: Je vais prendre note de la question, monsieur le président. Je consulterai le président, mais nous voulons que la plus grande part possible de nos ressources soient consacrées à l'application de notre plan d'action. Nous ne voudrions pas passer trop de temps à faire ces recherches, honnêtement, mais nous nous engageons à répondre au mieux à la question.

Le président: Merci beaucoup.

Malheureusement, la séance est terminée ou presque. D'abord, je vous remercie tous d'avoir comparu.

Merci encore au vérificateur général, M. Ferguson, de son rapport. Nous pouvons voir où il y a eu certaines réussites jusqu'à maintenant, mais nous espérons qu'il y en aura davantage.

À ce propos, monsieur Shugart, serait-il possible d'obtenir un rapport d'étape, dans six mois par exemple, au sujet de l'arriéré et aussi des contacts avec les clients? Je sais que vous avez dit souhaiter apporter des améliorations.

Également, au sujet du taux d'approbation des appels, je voudrais savoir... Peut-être parlez-vous de taux de refus, mais je voudrais connaître le taux d'approbation.

Vous avez dit que, d'ici octobre, les normes de service seront en place, mais qu'elles pourraient être publiées plus tôt. Quand vous dites « publiées », cela signifie-t-il qu'elles seront rendues publiques?

M. Ian Shugart: Oui.

Le président: Elles seront donc rendues publiques. Nos analystes garderont l'oeil ouvert pour que nous puissions prendre connaissance de ces normes.

Merci. Sans doute, dans six ou sept mois, voudrez-vous comparaître de nouveau pour nous rendre compte de ce qui se sera passé pendant les six prochains mois.

Merci d'avoir comparu. Merci au Comité de ses bonnes questions et de son solide travail.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>