



# Une justice non judiciaire

---

Que fait le Tribunal de la sécurité sociale  
pour favoriser l'inclusion?

Table ronde nationale de l'ICAJ sur le droit administratif

Le 11 juin 2021

# Notre filet de sécurité sociale a été élaboré pour le 20<sup>e</sup> siècle

- Assurance-emploi (AE)
- Régime de pensions du Canada (RPC)
- Sécurité de la vieillesse (SV)

À l'époque où les milieux de travail ressemblaient à ceci :



# Des programmes sociaux à grande échelle gérés par d'énormes bureaucraties...

Il faut appliquer des lois écrites de façon si merveilleuse :

« [...] Lorsque la rétribution de l'assuré se compose uniquement de commissions ou d'un salaire assorti de commissions versées à intervalles irréguliers, la rémunération assurable versée au cours de la période d'emploi ou les 52 dernières semaines, selon la période la plus courte, est répartie proportionnellement sur cette période, compte non tenu des semaines pour lesquelles l'assuré est en congé sans solde pour l'une des raisons mentionnées au paragraphe 12(3) de la Loi. »

*Règlement sur l'assurance-emploi, article 23(3)*

# Aujourd'hui, qui dépose des appels?



- 70 % des parties appelantes ne sont pas représentées
- La capacité de lecture moyenne correspond à une 8<sup>e</sup> année.
- Pour l'AE : environ 70 % des parties appelantes ont moins de 55 ans; 50 % ont fait ou terminé des études secondaires; 60 % gagnent moins de 60 000 \$
- Pour le RPC et la SV : environ 80 % des parties appelantes ont 55 ans et plus; 65 % ont fait ou terminé des études secondaires; la plupart ont un faible revenu
- Les litiges mettent en jeu des petits montants... qui comptent beaucoup pour les personnes concernées.



# La justice en tant que service : la prise de décision active commence dès le dépôt de l'appel

- Comme dans les cours, les greffes des tribunaux administratifs sont conçus pour être **réactifs** : ils reçoivent des documents, répondent au téléphone et prennent des mesures quand une échéance est dépassée.
- Programme d'accompagnement du TSS : des agentes et agents du greffe guident les parties appelantes tout au long du processus
  - Service proactif
  - Jumelage avec les parties appelantes du début à la fin
  - Aide impartiale offerte aux parties appelantes pour la préparation à l'audience
  - ... et plus encore

Permet une participation plus efficace  
tout en préservant l'impartialité du Tribunal

# Programme d'accompagnement : l'incidence sur l'accès à la justice

## Principales constatations de l'évaluation interne :

- Temps de préparation : 202 jours → 73 jours
- Toutes proportions gardées, un plus grand nombre de personnes accompagnées sont prêtes plus rapidement que les autres parties appelantes non représentées.
- Taux de désistement : 18 % → 7 %
- Les membres disent que les personnes accompagnées sont mieux préparées, plus impliquées et mieux informées.
- 80 % des personnes accompagnées se disent bien préparées
- 95 % des personnes accompagnées étaient satisfaites de leur participation à l'audience

Les résultats ne sont **pas universels** : de nombreuses parties appelantes éprouvent encore des difficultés + 7 % ne peuvent pas être accompagnées

## Recommandations :

1. Faire un suivi auprès des parties appelantes qu'il est impossible d'accompagner dans le but de faciliter leur participation
2. Améliorer la coopération entre les membres et le personnel accompagnateur
3. Surveiller plus étroitement les besoins du personnel

**À venir :  
Début 2022**

**Des facultés  
de droit  
(Université de  
Windsor et  
Université  
Laval)  
mèneront une  
évaluation  
externe de  
l'efficacité du  
programme  
pour les  
groupes  
vulnérables**



## La justice en tant que service : écrire comme un être humain

- Évaluation de nos formulaires, de nos lettres et de nos décisions par une spécialiste de la lisibilité
- Objectifs :
  - Formulaires et lettres : niveau de lecture allant de la 6<sup>e</sup> année à la 8<sup>e</sup> année
  - Décisions : niveau de lecture de 9<sup>e</sup> année
- Comment communiquer tout en assurant la précision juridique?

L'article 112(1) de la Loi prévoit que quiconque faisant l'objet d'une décision de la Commission peut, dans les 30 jours suivant la date où la décision lui est communiquée, ou dans le délai supplémentaire que la Commission peut accorder, et selon les modalités prévues par règlement, demander à la Commission de réviser sa décision.

Quiconque fait l'objet d'une décision de la Commission dispose d'un délai de 30 jours pour demander une révision. Ce délai commence dès que la décision est communiquée. La Commission peut toutefois accorder plus de temps pour la présentation de la demande de révision.

# Langage clair et simple : l'incidence sur l'accès à la justice

## Évaluation interne de la lisibilité des décisions en langage clair

- Avant la formation : 30 % des décisions correspondaient à un niveau de lecture de 9<sup>e</sup> année
- Après la formation : 42 % des décisions atteignent l'objectif (niveau de 9<sup>e</sup> année)

**À venir en juin 2021 : Évaluation externe du langage clair dans les formulaires et les lettres menée par le projet national des plaideurs non représentés (National Self-Represented Litigants Project)**

## Ressources :

- [Évaluation de la lisibilité : correspondance relative aux appels du TSS](#)
- [Évaluer la lisibilité des décisions du Tribunal de la sécurité sociale](#)
- [Guide de rédaction des décisions](#)





# Pour vraiment savoir, il suffit de demander!

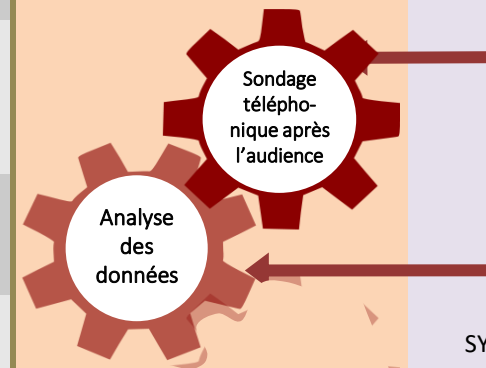
## SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE DE LA CLIENTÈLE

Période étudiée : continue

### QUESTIONS DE RECHERCHE

- 1. Lisibilité de la correspondance**  
Vous avez trouvé nos formulaires, nos lettres et nos courriels faciles à comprendre.
- 2. Compréhensibilité du processus**  
Avant votre audience, vous saviez à quoi vous attendre et comment vous préparer.
- 3. Participation significative à l'audience**  
Au cours de votre audience, vous avez été en mesure de participer pleinement, par exemple en répondant à des questions, en rectifiant des faits ou en expliquant votre cause.
- 4. Efficacité du service d'accompagnement**  
Si le Tribunal vous a assigné une accompagnatrice ou un accompagnateur, cette personne vous a aidé à vous préparer à votre audience.
- 5. Rapidité du traitement**  
Vous êtes satisfaite ou satisfait de la rapidité avec laquelle le Tribunal a traité votre appel.
- 6. Mode d'audience**  
Vous êtes satisfaite ou satisfait du mode d'audience qui a été utilisé. (Les audiences peuvent se tenir par téléconférence, sur Zoom ou en personne.)
- 7. Audiences sur Zoom**  
Recommanderiez-vous une audience sur Zoom à d'autres personnes?
- 8. Site Web**  
Avez-vous déjà consulté notre site Web? Si non, pourquoi? Si oui, était-il facile de trouver ce que vous cherchiez?
- 9. Question ouverte**  
Avez-vous d'autres commentaires sur la façon dont nous pourrions améliorer nos services?

### MÉTHODES



### SOURCES DE DONNÉES



CLIENTÈLE

01100  
10110  
11110

SYSTÈME DE GESTION  
DES DOSSIERS