

Régime de pensions du Canada (RPC)

Renseignements généraux	
Ministère responsable	Développement des ressources humaines Canada (DRHC) – Programmes de la sécurité du revenu
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> • Ministres fédérales/provinciaux/territoriaux des Finances qui effectuent la co-gestion du RPC et qui l'examinent tous les trois ans • Gouvernements et organismes provinciaux et territoriaux et commissions des accidents du travail, pour ce qui est de partager de l'information sur les clients communs et la cession des prestations • Agence des douanes et du revenu du Canada, pour ce qui est de l'information sur la perception de cotisations et l'enregistrement des gains • Ministère de la Justice, pour ce qui est des avis juridiques et le soutien connexe • Ministère des Finances, pour ce qui est des décisions de politique et du soutien législatif • Bureau du surintendant des institutions financières, pour ce qui est des services d'actuariat • Anciens Combattants, pour ce qui est du partage de l'information sur les pratiques exemplaires et les clients communs • Travaux publics et Services gouvernementaux, pour ce qui est du traitement des paiements de prestations • Compagnies d'assurance-invalidité de longue durée, pour ce qui est de la cession des prestations • Régie des rentes du Québec (RRQ), pour ce qui est de l'échange de l'information sur le RRQ et la prestation de services aux clients communs • Société canadienne des postes, pour ce qui est de la livraison des chèques et des États de compte du cotisant
Date d'entrée en vigueur	Le Régime de pensions du Canada (RPC) est un régime fédéral-provincial mis sur pied en 1965 en vertu d'une loi du Parlement.
Date d'expiration	La loi sur le Régime de pensions du Canada ne contient aucune disposition de temporisation.
Site Web	http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/homex.shtml
Objet	<p>Le Régime de pensions du Canada est un programme d'assurance sociale à participation obligatoire qui est en place dans l'ensemble des régions du pays, sauf au Québec, qui gère un programme semblable. Le Régime vise à fournir une certaine mesure de protection aux travailleurs et à leurs familles contre une perte de revenus entraînée par la retraite, l'invalidité ou le décès du cotisant.</p> <p>Les prestations du RPC comprennent les pensions de retraite, les pensions d'invalidité, les prestations pour enfants, les pensions de survivant et les prestations de décès.</p>

<p>Rôles et contributions</p>	<p>Le Parlement du Canada est chargé de modifier les dispositions législatives sur le RPC et de surveiller le fonctionnement de l'Office d'investissement du RPC. Les ministres des Finances fédéral et provinciaux examinent la situation financière du RPC tous les trois ans et formulent des recommandations sur les changements qui s'imposent. Afin d'apporter des changements importants au RPC, le gouvernement du Canada, ainsi qu'une majorité de provinces, doivent en arriver à une entente. Plus précisément, deux tiers des provinces représentant deux tiers de la population canadienne doivent accepter les changements avant qu'on ne puisse les approuver.</p> <p>Les rôles des partenaires sont décrits dans la section Initiative et partenaires qui figure plus haut.</p> <p>On peut obtenir des détails dans le <i>Rapport annuel du Régime de pensions du Canada</i>. Il est possible d'en obtenir une copie au Centre de renseignements de DRHC, 1-40 promenade du Portage, Hull (Québec) K1A 0J9. Téléphone : (819) 994-6313, télécopieur : (819) 953-7260. Les renseignements figurent également dans notre site Web à http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/report/9899/sum9899_f.shtml</p> <p>En 2000, nous avons posté des États de compte du cotisant (ECC) à tous les cotisants au RPC (environ 9,8 millions). Ces états contiennent des détails sur les cotisations que les particuliers ont versées au Régime de pensions du Canada jusqu'à maintenant ainsi qu'une estimation des prestations qu'ils pourraient toucher. Selon une évaluation indépendante des résultats de la campagne d'envoi, 63 % des répondants ont dit mieux comprendre le système public de pensions, le financement du RPC et les récents changements qu'on y a apportés – 52 % ont reconnu que les changements visaient à assurer la viabilité à long terme du Régime. (Réf. : Rapport ministériel sur le rendement 2000-2001)</p>
-------------------------------	--

Ressources	
Financement	<p>L'ensemble des prestations et tous les coûts administratifs sont payés à même le compte du RPC. Le compte du RPC regroupe les cotisations des employés, des employeurs et des travailleurs autonomes ainsi que les revenus de placement.</p> <p>Le coût de l'administration du RPC est partagé par un certain nombre de ministères et d'organismes fédéraux chargés d'offrir des services relevant du RPC. La liste comprend entre autres, Développement des ressources humaines Canada (DRHC), l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), le Bureau du surintendant des institutions financières (OSFI), le ministère des Finances, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Secrétariat du Conseil du Trésor. La ventilation des coûts est présentée dans le tableau qui figure plus bas.</p> <p>Les coûts engagés par les ministères pour administrer le programme du RPC sont recouvrés dans le compte du RPC conformément à des principes d'établissement des coûts approuvés par le Conseil du Trésor. Essentiellement, ces principes veulent que l'organisme ait engagé les coûts pour s'acquitter d'une responsabilité à l'égard du RPC; par conséquent, les dépenses doivent également faire l'objet d'une vérification annuelle.</p>

(Millions de dollars)

	PRÉVISIONS POUR 2000-2001	PRÉVU POUR 2001-2002	PRÉVU POUR <u>2002-2003</u>
DRHC	217,3	206,9	206,9
Compte AE	1,6	1,6	1,6
Secrétariat du CT	29,0	28,2	28,1
TPSGC	13,0	11,5	11,5
ADRC	77,6	76,4	79,2
BSIF	1,1	1,1	1,1
GRC	\$	\$	\$
Finances Canada	0,4	0,4	0,4
Total	340,0	326,0	328,9

Suivi et rapports	<p>L'information sur les dépenses fédérales qui se rattachent à l'administration ou au soutien du Régime de pensions du Canada est contenue dans plusieurs documents publics, dont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Rapport annuel du Régime de pensions du Canada est offert à http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/report/9899/annrpt99_f.pdf • Le Budget principal des dépenses, Parties II et III, qui comprend le Rapport sur les plans et priorités (RPP) et le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) sont offerts à http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ESTIMATE/ESTIME.HTML
-------------------	---

Mesures et rapports	
Répercussions	<p>Le Régime de pensions du Canada offre une sécurité du revenu aux aînés, aux personnes handicapées et à leurs enfants ainsi qu'aux migrants. Dans le cadre du Régime, on cherche aussi à favoriser une meilleure connaissance et compréhension du système de revenu de retraite de l'État, et à faire connaître des façons de s'assurer une sécurité du revenu.</p> <p>Les extraits du programme du RPC sont contrôlés, documentés et analysés régulièrement. Ces extraits englobent le plein éventail d'activités de programme quotidiennes du RPC dont le nombre d'appels auxquels on répond, le nombre d'États de compte du cotisant (ECC) mis à la poste, les demandes traitées, les prestations versées, les montants versés par type de prestation, les entrevues menées, les comptes tenus, les dossiers d'appel préparés et les autres activités de prestation des services.</p>
Indicateurs	<p>L'incidence du RPC sur le revenu des aînés, des personnes handicapées et de leurs enfants, des survivants et des migrants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Mesure de résultat</u> : Les prestations du RPC en tant que pourcentage du revenu total (source : extrapolation à partir des données de l'ADRC) <p>Connaissance et compréhension du système de revenu de retraite du Canada et façons de s'assurer une sécurité du revenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Mesure de résultat</u> : Augmentation en pourcentage du nombre de personnes qui connaissent le système de revenu de retraite du Canada (source : sondages auprès des clients, réponses des clients aux envois d'ECC) <p>Les extraits de programme du RPC sont aussi mesurés sur le plan de l'efficacité. Cette démarche comporte des indicateurs de rendement visant la rapidité du service, l'exactitude et les économies, sur une base mensuelle ou annuelle. Voici quelques-uns des indicateurs utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • % de personnes qui téléphonent et qui obtiennent une réponse d'un agent de prestations des services dans un délai de trois minutes • nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour traiter les demandes de prestations du RPC – à l'exclusion des demandes de prestations d'invalidité • nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour traiter les demandes initiales de prestations du RPC • nombre moyen de jours ouvrables nécessaires pour traiter les appels de premier palier • nombre de bénéficiaires de prestations d'invalidité auprès de qui l'on a assuré un suivi • % de nouveaux paiements de prestation du RPC qui sont exacts • épargnes réalisées grâce aux activités de détection menées par les PSR

Indicateurs comparables	<p>Lorsqu'il convient de le faire, nous examinons les indicateurs sociaux (c.-à-d. des indicateurs qui relèvent les grandes tendances de la société au fil du temps) afin de déterminer le contexte en fonction duquel nous pouvons interpréter le rendement du programme du RPC. Ces indicateurs sociaux sont obtenus à partir de recherches menées par d'autres organismes dont le ministère des Finances et Statistique Canada. À titre d'exemple, la section sur la sécurité du revenu dans le Rapport ministériel sur le rendement de DRHC pour 2000-2001, qui sera déposé en octobre 2001, cite les données de 1998 sur les seuils de faible revenu de Statistique Canada. D'après ces données, en 1980, près de 21 % de tous les aînés au Canada disposaient de peu de revenus. En 1998, ce nombre a été réduit à 9 %, une réduction qu'on attribue largement aux régimes de pensions du Canada et du Québec (en tenant aussi compte d'améliorations apportées au programme de la sécurité du revenu).</p> <p>DRHC publie divers rapports statistiques comme le « cahier de statistiques sur les PSR », qui contient des statistiques ayant trait aux Programmes de la sécurité du revenu. Il s'agit du regroupement le plus exhaustif de renseignements sur les prestations de la Sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec. Cette publication comprend des données historiques sur les taux maximums, le nombre de bénéficiaires, le calcul des taux et des prestations ainsi que d'autres statistiques importantes. On y trouve également des sources de renseignements socio-économiques ayant trait aux prestations de sécurité du revenu comme l'indice des prix à la consommation, les salaires hebdomadaires moyens et les seuils de faible revenu établis par Statistique Canada. On peut avoir accès à ces rapports statistiques et publications, entre autres documents, dans un site Internet de DRHC. L'adresse est la suivante : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/studies/trends/stats_f.shtml</p>
Évaluation / évaluations de tierces parties	<p>L'article 113.1 du Régime de pensions du Canada prévoit qu'à tous les trois ans, les ministres fédéral et provinciaux des Finances examineront la situation du RPC, en se basant en partie sur les renseignements offerts par l'actuaire en chef, afin de formuler des recommandations quant à la nécessité de modifier les prestations ou les taux de cotisation, ou les deux.</p> <p>L'article 115 exige que l'actuaire en chef prépare un rapport au cours de la première année de chaque période de trois ans pour présenter les résultats d'un examen actuariel du RPC en date du 31 décembre précédent, au plus tôt. L'article précise également certains renseignements que doit contenir le rapport.</p> <p>Une utilité importante du rapport de l'actuaire en chef est de renseigner les cotisants et les bénéficiaires du RPC sur la situation financière courante et future du RPC. La diffusion de tels renseignements vise à faciliter la compréhension de la base financière du RPC et des facteurs qui influent sur les coûts du Régime. Nous favorisons ainsi des discussions publiques éclairées sur les questions qui touchent le RPC (p. ex. sa viabilité à long terme).</p>

	L'examen triennal débute en 2001. Le dépôt du 18 ^e rapport actuariel à l'automne permettra de déterminer le programme de l'examen.
Partage de l'information et pratiques exemplaires	DRHC travaille actuellement avec la Régie des rentes du Québec (RRQ) afin de partager les pratiques exemplaires en ce qui a trait à la mesure du rendement et en vue d'élaborer des mesures communes pour le Régime pensions du Canada et le Régime de rentes du Québec.
Publication de rapports	<p>On trouve des rapports publics à la Bibliothèque nationale et dans les sites Web suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport ministériel sur le rendement : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/dpr9900.shtml (liens vers le site du SCT) • Rapports sur les plans et priorités : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp0001x.pdf • Rapport annuel du Régime de pensions du Canada : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/homex.shtml • Site Web des PSR : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/homex.shtml • Présences devant les comités parlementaires comme le comité permanent de DRH et le groupe de travail sur la situation des personnes handicapées. On trouve des rapports à : http://www.parl.gc.ca/InfoCom/CommitteeReport.asp?Language=E&Parl=36&Ses=1

Participation des Canadiens

Mécanismes en vue d'assurer la participation des citoyens à l'établissement des priorités sociales et à l'examen des répercussions	<p>Nous recueillons les commentaires des citoyens de plusieurs façons : au moyen de sondages*, du service téléphonique gratuit des PSR - le 1 800 277-9915 - et grâce à des séances avec des députés (les PSR organisent régulièrement des séances d'information à l'intention des députés et des employés de leurs bureaux de circonscription). Les Canadiens peuvent aussi avoir accès à de l'information sur le programme du RPC et se prononcer sur le programme et les services dans nos 320 centres de service en personne, à un de nos 5 200 kiosques libre-service ou encore en communiquant avec nous par Internet au site http://www.hrdc-drhc.gc.ca/psr. Nous traitons également la correspondance des clients dans nos onze centres de traitement du courrier.</p> <p>*Les Programmes de la sécurité du revenu (PSR) ont mené un sondage sur la satisfaction des clients en 1998 et prévoyaient alors mener des sondages de suivi tous les deux ans. Le sondage de suivi de 2000 a été intégré au sondage ministériel (DRHC), plus vaste, qui a par la suite été reporté au printemps de 2001. Le sondage de 1998 a été mené auprès de clients des PSR, de toutes les régions du pays, qui avaient utilisé le numéro 1 800 (sans frais) et auprès de clients qui s'étaient rendus dans nos centres de service en personne en Ontario, au Québec et en Colombie-Britannique. Le sondage de 2001 s'adresse à des clients partout au pays qui ont utilisé le numéro 1 800, visité un bureau de service en personne ou envoyé de la correspondance par la poste ou par Internet. Il sera difficile de comparer les données du sondage de 1998 aux nouvelles données puisque la méthode utilisée pour mener le sondage de 2001 est différente. Cependant, nous utiliserons le sondage de DRHC de 2001 comme base à laquelle nous pourrons comparer les résultats</p>
--	--

	<p>des sondages futurs. Les résultats obtenus pour les PSR avec le sondage de DRHC de 2001 devraient être connus à la fin de l'automne ou au début de l'hiver 2001. Les résultats du sondage de 1998 sur la satisfaction des clients, ainsi que les autres sondages réalisés à ce jour, sont offerts dans le site Internet de DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/search/queryx.shtml</p> <p>Le public peut obtenir des copies des résultats obtenus au moyen des sondages sur la satisfaction des clients en s'adressant à la Bibliothèque nationale du Canada ou à la Bibliothèque du Parlement. On peut également obtenir des copies papier en écrivant aux Communications des PSR, pièce 800, tour B, 355, chemin River, Vanier (Ontario) K1A 0L1. (veuillez citer l'étude «HRDC-ISP-345»)</p> <p>Les PSR s'occupent présentement d'établir un groupe consultatif de discussion ayant pour cible les clients recevant des prestations d'invalidité du RPC. Ce groupe sera composé de personnes issues d'organismes et/ou de réseaux nationaux travaillant avec des personnes handicapées qui sont intéressées aux questions de revenu. Ce groupe consultatif sera une source de conseils et de renseignements pour l'Invalidité du RPC et il servira de tribune pour la discussion des questions de service et de la prestation du (des) programme(s) . Son mandat sera établi de concert avec les membres des conseils consultatifs ciblant les clients. D'autres tables rondes pour les groupes clients des PSR (migrants, cotisants, aîné(e)s, aîné(e)s et survivants à faible revenu) seront organisées une fois que les activités du groupe consultatif de discussion chargé des prestations d'invalidité seront en cours.</p>
<p>Mécanismes d'information du public</p>	<p>Un nouveau mécanisme de rétroaction ministériel pour les clients fait présentement l'objet d'un examen. La mise en place de ce mécanisme de rétroaction vise principalement à déterminer où il convient d'apporter des améliorations et aussi à assurer l'application uniforme des politiques dans l'ensemble du pays. La rétroaction des clients quant aux politiques gouvernementales et aux lois serait dirigée vers le secteur de programme responsable afin que les mesures nécessaires soient prises.</p> <p>Au sein de la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu, les systèmes de rétroaction pour les clients ont été améliorés pour que les clients puissent se prononcer sur leur interaction avec nous. En 2000-2001, le suivi de la correspondance a été perfectionné permettant à l'Administration centrale des PSR de répondre aux préoccupations et aux plaintes des clients plus rapidement et d'établir un lien entre les demandes de renseignements et les améliorations apportées aux méthodes administratives.</p> <p>Parmi les autres mécanismes de rétroaction qui sont actuellement en place, signalons la correspondance, l'Internet et le téléphone.</p>

Engagements en matière de service	
<p>Accessibilité des critères d'admissibilité au public</p>	<p>Les critères d'admissibilité pour le RPC et la SV sont diffusés au public par divers moyens, dont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • notre site Web : www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/cpptoc-f.shtml • dans un dépliant offert dans nos CRHC • par les agents de prestation de services des PSR, que les gens peuvent appeler • Le programme de relations avec le public des PSR, qui agit comme organisme de sensibilisation du public pour les Programmes de la sécurité du revenu de DRHC, fournit des renseignements sur le RPC au grand public par le truchement de partenariats, de séances d'information et de médias locaux. Il mène ses activités au niveau communautaire et prend contact avec le client directement. Le programme vise à renseigner les Canadiens sur le programme et les dispositions du RPC, à les inciter à planifier leur retraite et à les rassurer quant à la viabilité du RPC à long terme.
<p>Existence et disponibilité des engagements en matière de services</p>	<p>DRHC met actuellement à jour ses engagements envers les clients en élaborant une charte de service à la clientèle dont la mise en œuvre est prévue pour 2002.</p>
<p>Mesures et publication de rapports</p>	<p>Du point de vue des engagements en matière de service, les mesures du service englobent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la rapidité du service offert par le RPC • les sondages sur la satisfaction des clients (sondage Les citoyens d'abord et sondage de 2001 de DRHC) • L'étude sur le service à la clientèle des PSR menée en août 1998 peut être consultée en visitant le site web suivant : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/survey/contents_e.shtml. Les résultats du sondage effectué par DRHC en 2001 ne sont pas encore disponibles.

Appels et plaintes	
Existence, disponibilité et communication des mécanismes	<p>Appels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un client qui n'est pas d'accord avec la décision rendue par le Ministère a accès à trois paliers d'appel consécutifs : réexamen (par le Ministère); audience devant un tribunal de révision indépendant et appel devant la Commission d'appel des pensions. Un quatrième type d'appel, devant la Cour d'appel fédérale, est possible lorsqu'il s'agit d'une question de droit. • Des publications sur les appels en matière d'invalidité ont été distribuées à tous les principaux partenaires : compagnies d'assurance-invalidité de longue durée; commissions des accidents du travail; médecins; conseillers en matière d'invalidité et groupes de bénévoles, entre autres. • Nous joignons un avis sur le droit d'appel, et sur la façon de présenter un appel, aux lettres de décision que nous envoyons à tous les demandeurs, à chaque étape du processus. • Nous avons établi des numéros 1 800 que les demandeurs peuvent composer pour obtenir des renseignements sur les processus d'appel. <p>Plaintes :</p> <p>Nos systèmes de rétroaction des clients ont été améliorés de manière à faciliter la tâche des clients qui veulent formuler des commentaires sur leurs interactions avec nous. En 2000-2001, nous avons approfondi le suivi de la correspondance pour permettre à l'Administration centrale des PSR de réagir plus rapidement aux préoccupations ou plaintes des clients. Elle peut aussi établir un lien entre les demandes de renseignements et les améliorations aux processus administratifs. En ce moment, nous examinons la rapidité du service, les erreurs de traitement et les questions touchant l'interprétation des politiques ou des lois. Nous examinons aussi les compliments et les commentaires positifs que formulent les clients sur la qualité du service. D'autre part, nous surveillons le cheminement de chaque demande de renseignements de client jusqu'à ce que nous l'ayons réglée. Nos employés communiquent avec les clients par téléphone dans un délai de 48 heures après avoir reçu la directive d'appeler le client pour lui expliquer les mesures correctrices que nous prendrons ainsi que le délai de règlement prévu.</p>
Suivi et publication de rapports	<p>Nous surveillons le volume des appels. Les décisions écrites concernant des cas particuliers entendus par la Commission d'appel des pensions peuvent être communiquées sur demande. D'autres renseignements sur les appels sont également disponibles dans le Rapport annuel du Régime de pensions du Canada, le Budget principal des dépenses et dans d'autres rapports soumis au Parlement. Le Budget principal des dépenses peut être consulté en visitant le site web suivant :</p> <p>http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ESTIMATE/ESTIMF.HTML</p>

Mobilité	
Existence de mesures	Sans objet ¹ : L'accès aux prestations du RPC n'est aucunement limité par des politiques ou pratiques axées sur la résidence.

¹**Sans objet** : lorsque la section ne s'applique pas; il faut expliquer brièvement pourquoi elle ne s'applique pas.