



Tribunal de la sécurité  
sociale du Canada

Social Security  
Tribunal of Canada

# Aider les gens à accéder à la justice

Tribunal de la sécurité sociale du Canada

Rapport  
d'étape  
2020

Canada



# Message du président



Cette année, l'accès à la justice a été la priorité absolue du Tribunal de la sécurité sociale du Canada. Le Tribunal rend des décisions indépendantes sur l'admissibilité des personnes aux prestations d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse.

L'accès à la justice est important, car les lois qui déterminent si une personne a le droit de recevoir ces prestations sont très techniques. Même les avocates et avocats ont du mal à les comprendre. Mais chacun est en droit de savoir comment ces lois le touchent. Et chacun devrait être en mesure de comprendre comment contester une décision du gouvernement au sujet de ses droits, surtout si cette décision a une incidence sur sa sécurité financière.

Voilà pourquoi nous continuons à reconcevoir les processus du Tribunal en fonction des besoins des gens qui utilisent notre système.

Il s'agit du premier thème de notre rapport de cette année. Le deuxième thème porte sur l'imputabilité et les résultats.

Le rapport révèle les aspects où nous avons fait des progrès au cours de la dernière année. Une partie importante de notre approche axée sur la clientèle consiste à réduire le stress associé à l'attente d'une audience et d'une décision pendant une longue période. Au Tribunal, nous avons continué à réduire les temps d'attente, et nous n'avons pas d'arriérés.

Le rapport montre aussi ce qu'il nous reste encore à faire. L'un des changements les plus importants que nous avons apportés cette

année a été de mettre en place des moyens pour évaluer ce que nous faisons. Une évaluation minutieuse peut nous permettre de savoir si ce que nous faisons améliore réellement nos services en matière de justice. Cela est important, pas uniquement pour les personnes qui utilisent le système d'appel du Tribunal, mais pour tout le monde. En étant transparents et imputables, nous montrons aux contribuables comment leur argent est dépensé et ce qu'ils obtiennent en échange. Au cours de l'année à venir, nous évaluerons notre efficacité dans la rédaction de nos décisions en langage clair et notre nouveau service d'accompagnement. Les rapports à cet égard seront rendus publics.

Les progrès que nous avons réalisés cette année sont le fruit du travail de tous les membres et de tout le personnel du Tribunal. Nous pensons que la justice administrative simple, rapide et équitable est au cœur de notre démocratie. Nous pensons que la justice est un service pour tous.

Malgré la COVID-19, notre engagement commun à servir la clientèle a permis au Tribunal de s'adapter, de continuer à tenir des audiences et de poursuivre son travail. Jusqu'ici, nous n'avons pas d'appels en retard en raison de la pandémie. Lorsqu'une partie appelante est prête à commencer son appel, nous sommes prêts aussi.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Paul Aterman', written in a cursive style.

**Paul Aterman**  
**Président**

# Accès à la justice

Au cours des deux dernières années, nous avons modifié notre façon de travailler au Tribunal afin que les personnes que nous servons puissent mieux comprendre leur appel et y participer.

Nous devons le faire d'une manière qui les aide. Mais nous devons aussi le faire d'une manière qui ne compromette pas la neutralité du Tribunal. Notre mandat consiste avant tout à rendre des décisions indépendantes et impartiales relativement aux appels.

Le Tribunal aidera les parties appelantes à comprendre comment fonctionne un appel, mais il ne deviendra pas leur avocat. L'étape la plus importante que nous avons franchie pour favoriser l'accès à la justice est la mise sur pied de notre service d'accompagnement.

## Aider la clientèle à comprendre la procédure d'appel

### Le défi... trouver le type d'aide approprié pour chaque partie appelante

La plupart des gens n'ont aucune idée du fonctionnement d'un tribunal spécialisé. Et pour beaucoup d'entre eux, l'embauche d'une avocate ou d'un avocat n'est pas une option. Au Tribunal, 68 % des personnes qui font appel se représentent elles-mêmes. Nombre d'entre elles appartiennent aux groupes plus vulnérables, notamment les personnes handicapées, les aînés ou les chômeurs. Parmi nos parties appelantes,

certaines n'ont pas terminé leurs études secondaires ou postsecondaires, ou ne parlent pas français ou anglais comme langue maternelle.

Nous voulons rendre la justice accessible à tous. Toutefois, chaque cause est différente et chaque partie appelante a des besoins différents.

Comment aider les personnes à comprendre leur appel?

Sofia a 57 ans. Elle a été couturière dans une boutique d'une ville rurale de la C.-B. pendant 23 ans. Elle a fréquenté l'école jusqu'à 17 ans. Elle parle anglais.

Elle n'a pas travaillé pendant quatre ans en raison du diabète et de douleurs au dos, à l'épaule et au bras. Elle a présenté une demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada il y a deux ans.

Service Canada a refusé de lui verser des prestations, ayant établi qu'elle n'était pas admissible. Elle a demandé une révision de cette décision. Après un deuxième refus, Sofia a interjeté appel devant la section de la sécurité de revenu de la division générale du Tribunal.

Elle n'a pas les moyens d'avoir une avocate ou un avocat. Elle ne sait pas comment fonctionne la procédure d'appel. Les formulaires et les lettres peuvent semer la confusion. Elle est très inquiète au sujet de l'audience, car elle devra défendre sa cause.

## Notre nouveau service d'accompagnement

Notre service d'accompagnement est offert depuis novembre 2019. Ce service aide les personnes qui ne sont pas représentées par une professionnelle ou un professionnel à s'y retrouver dans la procédure d'appel. Nous avons commencé par les appels en matière d'invalidité du Régime de pensions du Canada, et nous élargirons peu à peu le service.

Le personnel accompagnateur n'attend pas que les parties appelantes communiquent avec lui. C'est lui qui joint les parties appelantes pour leur demander si elles ont besoin d'aide. Il leur fournit ensuite un soutien personnalisé du début jusqu'à la fin de leur appel. Les parties appelantes savent qu'il y a toujours une personne qu'elles peuvent appeler. Le personnel accompagnateur donne des réponses sur :

- » les lettres et les documents que nous envoyons;
- » la façon de nous soumettre des documents;
- » le fonctionnement d'une audience et la manière de s'y préparer.

Le personnel accompagnateur ne donne pas de conseils juridiques et n'agit pas à titre de défenseur des intérêts des parties appelantes. Il les guide plutôt dans la procédure d'appel.

Sofia m'a dit qu'elle était tellement soulagée d'avoir quelqu'un pour l'aider dans ce processus qui peut être accablant. Je l'ai guidée dans la procédure d'appel pour la mettre à l'aise, l'ai aidée à renforcer sa confiance et l'ai outillée pour qu'elle tienne les rênes de son propre appel.

### Accompagnatrice

**Au cours de la prochaine année :** Nous élargirons le service d'accompagnement :

- » à d'autres types d'appels en matière de sécurité du revenu;
- » aux appels de la division d'appel;
- » à certains types d'appels en matière d'assurance-emploi.

## Aider la clientèle à comprendre ce que nous lui disons

### Le défi... écrire comme un être humain

Les personnes qui font appel devant notre Tribunal ont besoin de comprendre ce que nous disons quand nous leur envoyons des formulaires, des lettres et des décisions. Dans notre travail, les termes juridiques et les concepts compliqués sont nombreux.

Nos lettres et nos formulaires ont pour but d'expliquer les droits et responsabilités qui sont importants dans un appel. Ces documents expliquent les étapes clés de notre procédure.

Nos décisions ont pour but d'expliquer aux parties appelantes les raisons pour lesquelles elles sont admissibles ou non aux prestations.

## Langage clair

### Lettres

Nous avons remanié bon nombre de nos lettres en langage clair. L'information qui explique ce à quoi une partie appelante peut s'attendre après avoir déposé un appel est plus facile à comprendre. Nos lettres correspondaient à une capacité de lecture de niveau universitaire; nous l'avons abaissé à un niveau de 8<sup>e</sup> année.



La formation sur le langage clair m'a vraiment aidé à repenser la façon dont je rédige des décisions. Je concentre maintenant mes efforts sur la partie appelante et ce qu'elle comprendra, et non sur les avocats et les juges. Rédiger en langage clair signifie que les parties appelantes comprennent la décision qui a une incidence sur leur vie.

**Yoan Marier**  
**Membre du Tribunal**

### **Yoan Marier, membre du Tribunal, nous a donné des exemples de ses décisions...**

#### **Avant la formation sur le langage clair :**

« La Cour d'appel fédérale a établi que pour prouver l'existence d'un motif valable justifiant le retard dans la présentation d'une demande initiale de prestations, il faut démontrer qu'une personne a agi comme une personne prudente et raisonnable l'aurait fait dans les mêmes circonstances en se renseignant sur ses droits et ses obligations au titre de la Loi pendant toute la période du retard. »

#### **Et après la formation :**

« Pour prouver qu'elle avait un motif valable, la prestataire doit démontrer qu'elle a agi comme toute personne raisonnable et prudente l'aurait fait dans des circonstances semblables. La prestataire doit le démontrer pour toute la période du retard. »

### **Communication**

Nous améliorons notre façon de communiquer au téléphone. Nous avons offert au personnel du Tribunal qui travaille directement avec le public une formation spécialisée sur la manière de communiquer clairement.

### **Décisions**

Notre principal défi est celui de rédiger des décisions en langage clair, car il est difficile d'expliquer des questions juridiques complexes en termes simples.

Nous avons d'abord initié nos membres à la méthode de rédaction de décisions « allant droit au but ». Nous leur avons ensuite offert une formation portant précisément sur le langage clair. Deux anciens juges de la Cour suprême du Canada nous ont aidés. Le juge Clément Gascon a offert une formation en français et le juge Thomas Cromwell a offert une formation en anglais.

Les résultats préliminaires montrent des progrès graduels, mais indéniables, vers des décisions plus claires. Avant notre formation, bien des décisions correspondaient à une capacité de lecture de niveau universitaire. À présent, le langage de nos décisions tend vers un niveau de 9<sup>e</sup> année ou moins.

**Au cours de la prochaine année :** Nous allons remanier d'autres lettres. Nous allons aussi réduire le nombre de lettres que nous envoyons. Nous savons que c'est un aspect sur lequel nous devons encore travailler.

## Décider du type d'audience

### Le défi... trouver ce qui convient à chacune des parties appelantes

Contrairement à la plupart des tribunaux, nous n'avons pas de salles d'audience physiques. Nous pouvons tenir des audiences par téléphone, par vidéoconférence, à l'aide de Zoom, sur un appareil personnel. Nous tenons aussi des audiences au moyen de l'équipement de vidéoconférence dans les locaux de Service Canada. Et nous offrons des audiences en personne dans les locaux de Service Canada un peu partout au Canada.

Il est important que la partie appelante fasse un choix éclairé quant au type d'audience qu'elle désire. C'est pourquoi, pour la plupart des appels à la division générale, nous avons fait en sorte que le choix du type d'audience revienne à la partie appelante. Nous avons modifié nos formulaires d'appel afin de mieux expliquer le fonctionnement de chaque type d'audience.

**Au cours de la prochaine année :** Nous allons élargir le service d'audience par vidéoconférence afin que davantage de parties appelantes puissent participer à leur audience à partir d'un ordinateur personnel, d'une tablette ou d'un cellulaire depuis l'emplacement de leur choix. Cela peut être une option encore plus pratique qu'une audience par téléphone. Nous offrirons aussi plus d'audiences en personne à nos parties appelantes de la division générale qui demeurent en régions éloignées dès qu'il sera sécuritaire de le faire.

### Où nos parties appelantes vivent-elles?

- » 36 % des parties appelantes de l'assurance-emploi et 54 % des parties appelantes de la sécurité du revenu vivent en Ontario.
- » Plus de 65 % des parties appelantes de la sécurité du revenu vivent en Ontario ou en C.-B., et plus de 60 % des parties appelantes de l'assurance-emploi vivent en Ontario ou au Québec.
- » 96 % des parties appelantes vivent dans un rayon de 100 km d'un bureau de Service Canada.

# Imputabilité et résultats

## Connaître le point de vue de la clientèle

### Le défi... écouter et donner suite à ce que la clientèle nous dit

Un tribunal réactif écoute les personnes qui utilisent ses services.

Pour concevoir un système de justice axé sur l'utilisateur, nous devons savoir ce que les utilisatrices et utilisateurs pensent de leur expérience au Tribunal. Les commentaires des parties appelantes nous permettent de savoir ce que nous faisons correctement et ce que nous devons améliorer.

Depuis décembre 2019, le Tribunal fait des sondages auprès des utilisatrices et utilisateurs. Nous communiquons avec les parties appelantes après leur audience devant la division générale, mais avant qu'elles reçoivent une décision. Nous procédons ainsi afin que leurs réponses ne soient pas influencées par le fait qu'elles aient gagné ou perdu leur appel.

Le Tribunal utilise les réponses au sondage pour évaluer ce qu'il faut changer pour mieux faire les choses. Nous pensons aussi qu'il est important de publier les commentaires que nous recevons parce que nous croyons qu'il faut être transparent quant au fonctionnement du Tribunal.

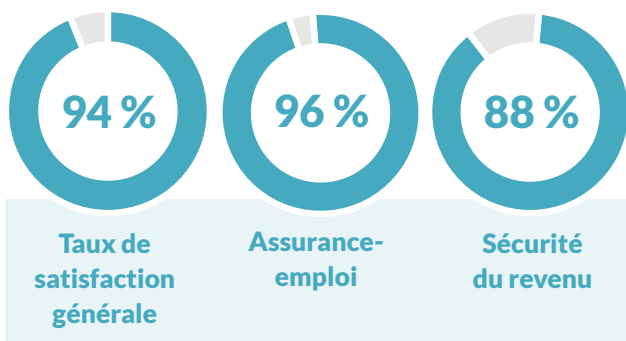
## Résultats du sondage – Assurance-emploi et sécurité du revenu (décembre 2019 à février 2020)

**\*Taux de satisfaction générale : 84 %**

Type d'appel	Taux de satisfaction
Assurance-emploi	88 %
Sécurité du revenu	78 %

\*À noter : Le taux de satisfaction générale aux pages 8 à 11 est une mesure de la moyenne pondérée. Étant donné que le nombre de parties appelantes ayant répondu au sondage était plus élevé à l'assurance-emploi qu'à la sécurité du revenu, nous avons accordé plus d'importance aux parties appelantes de l'assurance-emploi dans le calcul de la moyenne.

## La procédure d'appel était facile à comprendre



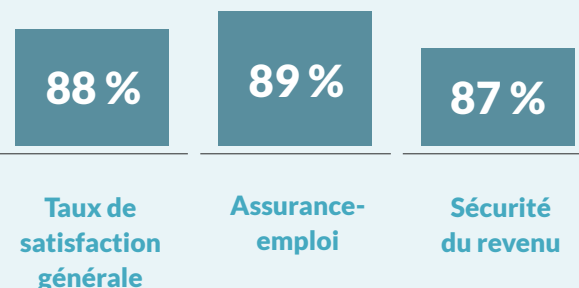
La grande majorité des gens qui ont répondu au sondage ont trouvé le processus facile à comprendre avec l'aide de la correspondance envoyée par le Tribunal, du site Web ou d'une personne qui les représentait. Les gens qui ont eu des difficultés ont souvent souligné avoir compris la procédure seulement après avoir discuté avec le personnel du centre d'appel, les membres du Tribunal ou une personne de leur entourage.



« La procédure d'appel était plutôt rapide et sans gros problème. J'ai trouvé ça facile. »

« Des instructions sur le déroulement d'une audience seraient appréciées. Le [Tribunal] pourrait poser des questions au besoin pour aider au lieu de juste dire qu'il faut se préparer à l'audience avec tous les documents fournis. Les avocates et avocats ont une meilleure préparation que nous, de là la difficulté. »

## Les formulaires, lettres et courriels étaient faciles à comprendre



Près de 9 personnes interrogées sur 10 ont trouvé la correspondance facile à comprendre, mais une minorité a soulevé certains problèmes : trop de courriels, documents non offerts dans la langue maternelle non officielle et trop de termes juridiques. D'autres personnes ont souligné que les avis d'audience n'arrivent pas toujours à temps.



« En commençant à lire [les formulaires], on se fait une meilleure idée. »

« Ils étaient un peu durs à suivre. J'ai dû appeler pour qu'on me les explique. »

« Ce n'était pas trop dur. Pas entièrement d'accord parce que les courriels et tous les documents, ça fait beaucoup de paperasse. »

## Service courtois et respectueux

98 %

Taux de satisfaction générale

98 %

Assurance-emploi

98 %

Sécurité du revenu



« Les gens sont gentils et la procédure a été facile à suivre. »

« Notre membre du Tribunal était très gentille et patiente. Je veux la remercier. »

## Appel traité rapidement par le Tribunal

92 %

Taux de satisfaction générale

96 %

Assurance-emploi

73 %

Sécurité du revenu



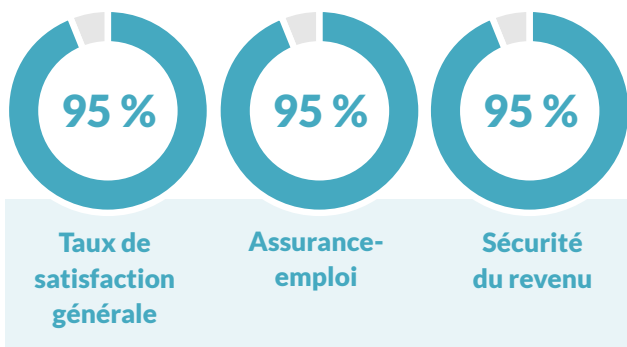
Le plus grand écart entre les sections de l'assurance-emploi et de la sécurité du revenu concerne la satisfaction des gens quant à la rapidité du traitement de leur appel. Des personnes répondant au sondage sur la sécurité du revenu ont mentionné jusqu'à deux ans d'attente. Certaines personnes ont combiné les temps d'attente de Service Canada et du Tribunal.

« Le Tribunal a mis près de 9 mois à me dire qu'il n'avait pas la compétence pour traiter mon dossier. »

« L'appel s'est bien déroulé, tout était correct. »

« Je trouve la procédure d'appel avec le Tribunal de la sécurité sociale trop longue, probablement parce que je n'avais plus de patience à cause du long processus avant avec l'assurance-emploi. »

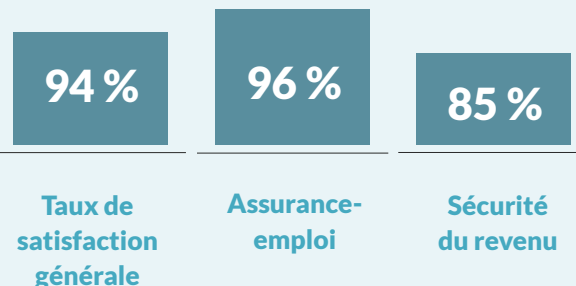
## Traitement équitable de la part des membres du Tribunal



« La dame qui a jugé mon cas a été gentille. Elle m'a donné le temps de me préparer et elle a été claire tout au long de l'audience. »

« La membre du Tribunal était exceptionnelle. Elle était très bonne et voulait être sûre d'avoir tout compris. Je l'ai beaucoup apprécié. Elle était très rigoureuse. »

## Type d'audience satisfaisant



Un grand nombre de personnes ayant répondu au sondage ont mentionné ne pas avoir obtenu l'audience en personne comme demandé au départ, mais avoir trouvé la téléconférence ou la vidéoconférence satisfaisante.

« J'ai aimé l'audience par téléconférence parce que c'était moins stressant. »

« Ma vidéoconférence est devenue une téléconférence à cause de problèmes techniques. Ça s'est bien passé, mais c'est dommage que j'aie dû me rendre dans un bureau de Service Canada juste pour composer un numéro de téléphone alors que j'aurais pu le faire de la maison. Le Tribunal de la sécurité sociale devrait faire plus d'essais... »

**Au cours de la prochaine année :** Nous allons continuer à faire des sondages et à publier les commentaires que nous obtenons. Le Tribunal élargira les sondages pour inclure la division d'appel.



## Continuer à obtenir le point de vue de la clientèle

### Le défi... parler aux personnes concernées

Les avocates et avocats qui représentent les parties au Tribunal, les organismes communautaires et les autres parties prenantes peuvent aider à établir un système de justice qui est disposé à écouter les besoins des personnes. Ils peuvent le faire en nous disant si notre système fonctionne bien pour leur clientèle.

Cette année, nous avons mis sur pied le Comité consultatif sur les appels en sécurité du revenu. L'objectif du Comité est de créer un lien avec les parties prenantes et de discuter de notre façon de traiter les appels de la sécurité du revenu. Nous avons tenu notre première réunion des parties prenantes en janvier 2020, et la prochaine réunion aura lieu plus tard cette année.

**Au cours de la prochaine année :** Pour nous assurer que le Tribunal est responsable et transparent, nous allons réviser le Code de conduite des membres du Tribunal. Nous sommes aussi à mettre sur pied un processus permettant à toute personne de déposer une plainte si elle estime que le Code de conduite a été enfreint. Nous prévoyons communiquer avec les parties prenantes cette année pour connaître leur avis sur ces nouvelles politiques. Nous allons également organiser des réunions pour les parties prenantes de l'assurance-emploi.

## Évaluer minutieusement les progrès réalisés

### Le défi... comment savoir si nous améliorons l'accès à la justice?

Un concept comme l'accès à la justice est difficile à mesurer concrètement. Nous devons utiliser des indicateurs pratiques. C'est pourquoi nous avons élaboré un **cadre d'évaluation de l'accès à la justice** qui nous permettra de mesurer avec précision nos progrès et définir ce qui manque dans notre approche. Notre méthodologie combine deux outils :

- » L'Indice de l'accès à la justice du ministère de la Justice pour les entités administratives est un **outil diagnostique**. Il donne un aperçu des forces et des lacunes en matière d'accès à la justice dans un tribunal administratif.
- » Le cadre de l'accès à la justice de la Colombie-Britannique (en anglais seulement) est un **outil de mesure**. Il fournit des indicateurs qui mesurent les progrès réalisés quant aux résultats après qu'une initiative d'accès à la justice est mise sur pied par un système de justice.

Nous combinons ces outils afin d'avoir une idée précise des lacunes dans ce que fait le Tribunal et des progrès réalisés grâce à des résultats tangibles.

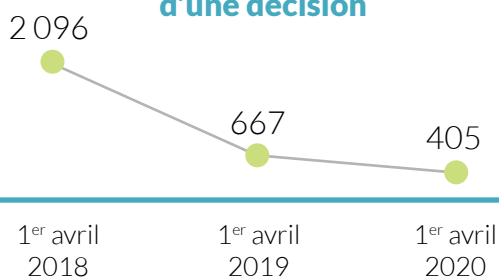
**Au cours de la prochaine année :** Nous allons utiliser cette méthodologie pour évaluer le service d'accompagnement et l'initiative de rédaction en langage clair. Nous publierons ces résultats sur notre site Web.

# Rendre notre procédure plus rapide : Division générale

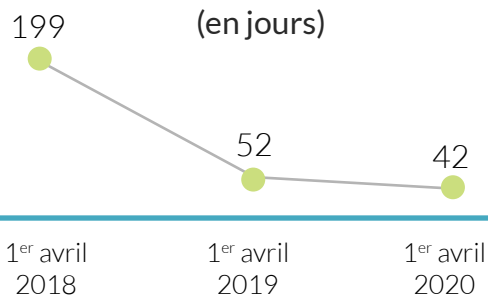
Cette année, notre approche axée sur la clientèle nous a aidés à simplifier notre procédure d'appel. Il en résulte un processus plus rapide et une baisse du nombre d'appels en attente d'une audience.

## Assurance-emploi\*

### Nombre d'appels en attente d'une décision

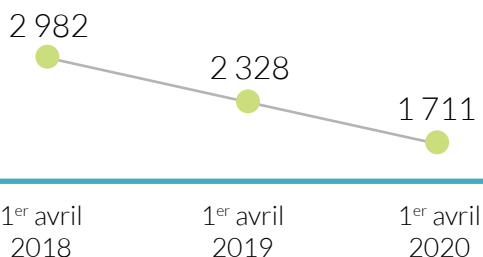


### Délais de traitement (en jours)

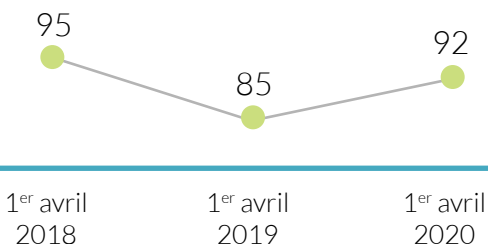


## Sécurité du revenu

### Nombre d'appels en attente d'une décision



### Délais de traitement (en jours)



\*Exclut les appels de groupe

## Nos normes de service

Pour les appels en matière d'assurance-emploi, notre objectif de l'an dernier était de finaliser 80 % des décisions dans un délai de **45 jours** à partir de la date à laquelle les appels étaient déposés devant le Tribunal.

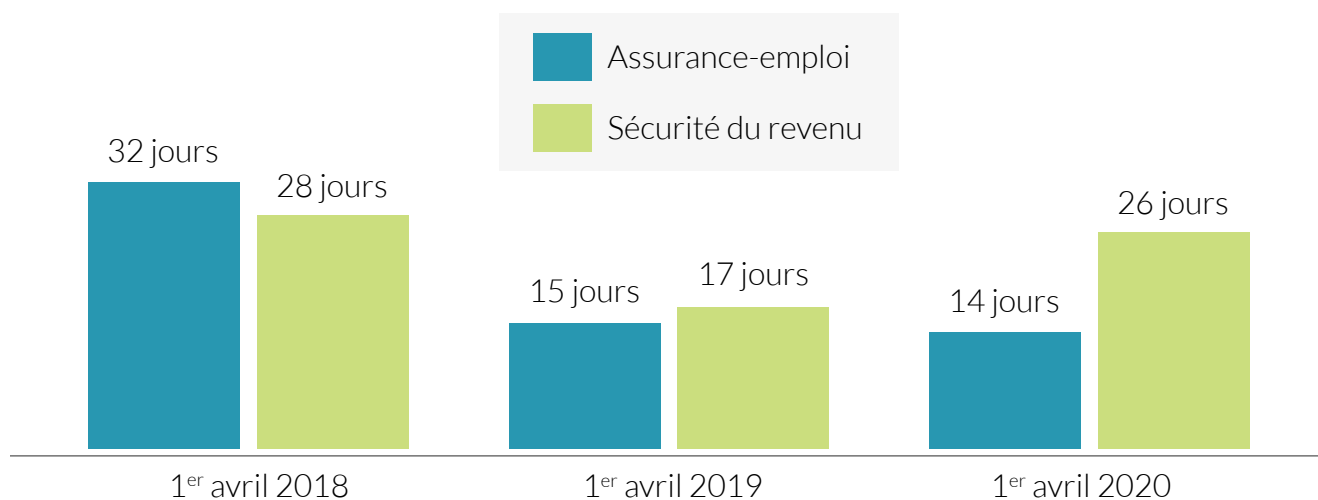
Pour les appels en matière de sécurité du revenu, notre objectif de l'an dernier était de finaliser 80 % des décisions dans un délai de **70 jours** dès que les parties étaient prêtes à participer à l'audience.

## Nos résultats

Bien que nous n'ayons pas atteint notre objectif de l'an dernier, nous nous sommes améliorés chaque trimestre et nous continuons à faire des progrès :

Exercice 2019-2020	Assurance-emploi	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>e</sup> trimestre	3 <sup>e</sup> trimestre	4 <sup>e</sup> trimestre
	Sécurité du revenu	44 %	53 %	59 %	71 %
		44 %	62 %	67 %	63 %

Après la tenue de leur audience, pendant combien de temps les parties appelantes doivent-elles attendre avant d'obtenir la décision?



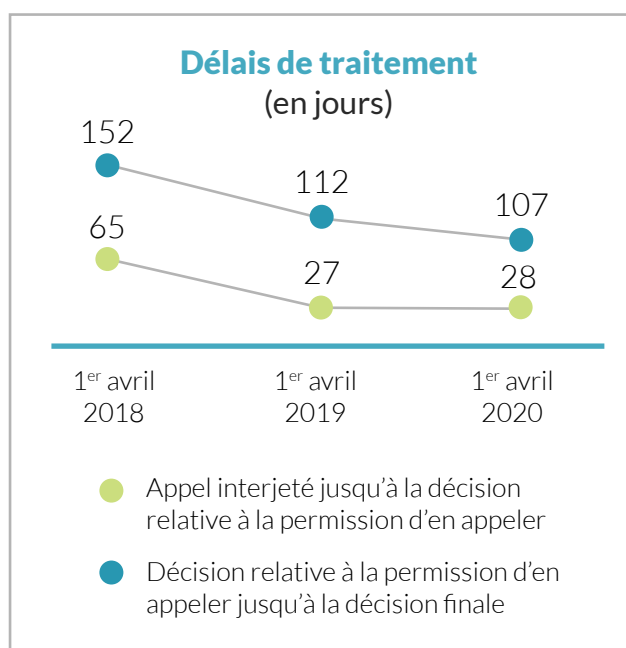
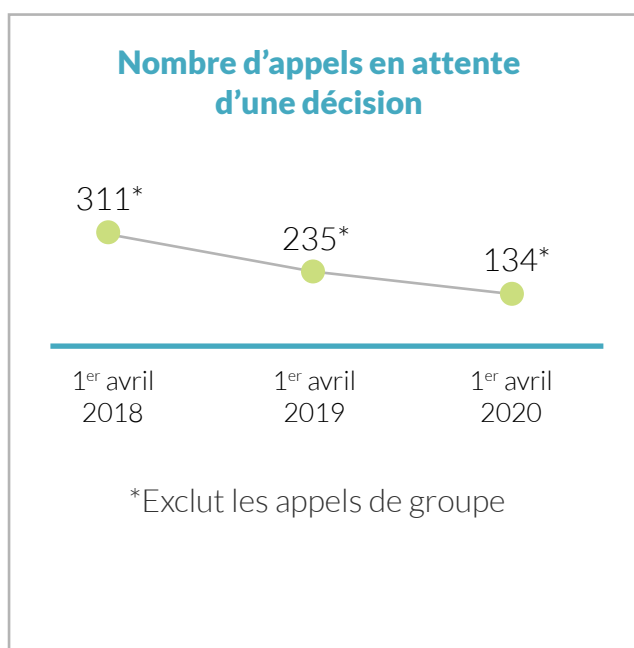
## Nos normes de service

**Au cours de la prochaine année :** Notre objectif est que les parties appelantes de l'assurance-emploi obtiennent leur décision dans les 15 jours suivant leur audience dans 80 % des cas au moins.

Notre objectif est que les parties appelantes de la sécurité du revenu obtiennent leur décision dans les 30 jours suivant leur audience dans 80 % des cas au moins.

# Rendre notre procédure plus rapide : Division d'appel

Notre approche axée sur la clientèle nous a aussi aidés à simplifier notre procédure d'appel à la division d'appel. Les délais de traitement sont désormais plus courts et continuent de diminuer.



## Nos normes de service

### Permission d'en appeler

**Notre objectif de l'an dernier :** Rendre une décision relative à la demande de permission d'en appeler dans un délai de 60 jours après le dépôt de l'appel, et y parvenir au moins dans 85 % des cas.

### Nos résultats

Nous avons atteint notre objectif chaque trimestre l'an dernier :



### Décision finale

**Notre objectif de l'an dernier :** Rendre une décision finale dans un délai de 210 jours après l'agrément de la permission d'en appeler, et y parvenir au moins dans 85 % des cas.

### Nos résultats

Nous avons atteint notre objectif chaque trimestre l'an dernier :



**Combien de temps nous a-t-il fallu pour communiquer les décisions aux parties appelantes après leur audience?**



**Au cours de la prochaine année :** À compter de juillet 2020, la division d'appel rendra ses décisions relatives aux demandes de permission d'en appeler dans un délai de seulement 45 jours, dans 80 % des cas. Ce délai est inférieur à celui de 60 jours. Dans 80 % des cas, la division d'appel rendra ses décisions finales dans un délai de seulement 150 jours après avoir rendu les décisions relatives aux demandes de permission d'en appeler. Ce délai est inférieur à celui de 210 jours.

# Message de la directrice exécutive

Ma première année en tant que directrice exécutive au Secrétariat du Tribunal de la sécurité sociale du Canada a été remarquable.

Au cours de la dernière année, nous avons principalement concentré nos efforts sur l'amélioration de l'accès à la justice. Nous prévoyons continuer d'en faire une priorité absolue dans les années à venir. Le dévouement et la vigilance de notre personnel m'impressionnent. Il travaille d'arrache-pied pour veiller à ce que le Tribunal tende vers un système plus collaboratif, novateur et axé sur la clientèle. Chaque membre du personnel est fier de servir les gens. Nous voulons que nos processus soient équitables et positifs pour toutes les parties appelantes. Cela se reflète dans les petits gestes qui montrent que nous sommes attentionnés. Qu'il s'agisse du personnel accompagnateur, qui guide les parties appelantes dans la procédure d'appel, ou des membres du personnel, qui décrochent rapidement le téléphone pour répondre aux questions des parties appelantes, le personnel du Tribunal sait que quelqu'un dépend de lui et qu'il peut changer les choses pour sa clientèle.

Nous souhaitons continuer d'améliorer nos services et d'être responsables envers le public. Nous y parvenons en adoptant des approches qui répondent aux nouvelles attentes du public. Nous continuerons de



faire preuve d'innovation en offrant nos services différemment. Par exemple, nous nous employons à utiliser davantage les outils numériques, à rendre nos services plus accessibles et à communiquer de manière claire et rapide. Nous travaillons également en étroite collaboration avec les personnes qui prennent part aux appels, comme les travailleuses et travailleurs d'organismes communautaires et les avocates et avocats qui représentent les parties. Nous voulons entendre ce qu'ils ont à dire sur les améliorations que nous pouvons apporter à nos services pour les personnes qui les utilisent.

Il n'est pas facile de changer concrètement les choses. Mais les travaux en ce sens sont déjà commencés au Tribunal. J'ai hâte de voir les progrès que nous ferons pour aider les gens à accéder à la justice.

**Anab Ahmed**  
**Directrice exécutive**

# Aider les gens à accéder à la justice

## Rapport d'étape 2020

Pour obtenir ce rapport dans un autre format, veuillez communiquer avec nous :

1-877-227-8577

[info.sst-tss@canada.ca](mailto:info.sst-tss@canada.ca)

CP 9812  
Station T  
Ottawa (ON) K1G 6S3  
Canada

## Suivez-nous



TribunalSS\_FR



<https://www1.canada.ca/fr/tss/nouvelles/fils/rss.html>

Tribunal de la sécurité sociale du Canada