

Des mesures concrètes...

pour faciliter l'accès
à la justice

Message du président et de la directrice exécutive



Des mesures concrètes pour faciliter l'accès à la justice

Cette année, le Tribunal de la sécurité sociale (TSS) s'est préparé à d'importants changements qui rendront notre processus d'appel plus facile à comprendre et à utiliser. Il s'agit entre autres de modifications apportées aux lois pour rendre le processus moins formel et moins technique dans certains types d'appels. Pour toutes les catégories d'appels, d'ailleurs, nous avons adopté de nouvelles règles de procédure rédigées en langage clair et simple. Nous avons pu compter sur un grand nombre de partenaires pour concevoir un processus d'appel qui répond aux besoins des personnes qui l'utilisent.

Ce sont là les mesures les plus importantes que nous avons prises pour cheminer vers un système de justice plus accessible. Mais il y en a d'autres.

- Nous poursuivons notre travail afin d'adopter une **approche proactive dans la gestion des dossiers** pour les appels relatifs au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse, de manière à ce que les dossiers puissent avancer dès que les parties sont prêtes.
- Nous collaborons avec Éducation juridique communautaire Ontario pour créer un **parcours guidé en ligne** servant à remplir les formulaires d'appel en matière d'invalidité du Régime de pensions du Canada.
- Nous avons entrepris un **sondage** pour en savoir plus sur nos parties appelantes, ce qui

nous permettra d'adapter notre processus à leurs besoins.

- Nous retravaillons nos lettres et nos formulaires pour qu'ils contiennent un **langage plus inclusif**.

Notre rapport d'étape cette année se divise en deux parties. Dans la première partie, vous constaterez comment nous avons continué de mettre l'accès à la justice au cœur de nos priorités de travail. Dans la deuxième partie, nous aborderons nos normes de service et nos délais de traitement. Vous pourrez donc voir ce qui fonctionne bien et ce que nous pouvons améliorer.

L'accès à la justice ne se limite pas à rendre le processus plus facile à comprendre pour les personnes qui font appel. C'est aussi donner nos décisions rapidement, car il est stressant pour une personne d'attendre avant de savoir si elle aura droit à des prestations. C'est un aspect sur lequel nous allons nous concentrer au cours de la prochaine année.

Paul Aterman
Président

Anab Ahmed
Directrice exécutive

Reconnaissance territoriale

Le présent rapport a été rédigé et publié à Ottawa sur le territoire ancestral non cédé de la Nation Anishinabe Algonquine.

Nous tenons à participer à la grande conversation sur la réconciliation. En 2021, nous avons commencé à examiner comment les notions de vérité et de réconciliation doivent influencer notre travail. Un nouveau groupe au TSS étudie les obstacles à la justice que les personnes autochtones peuvent rencontrer. Ce groupe travaille à améliorer nos processus. Nous cherchons des façons concrètes de contribuer à la réconciliation.

Des gens de partout au pays liront le présent rapport. Certains se trouveront sur d'autres terres autochtones ancestrales. Nous vous invitons à vous renseigner sur les peuples des terres où vous vous trouvez.

Notre travail



Le TSS tranche les appels relatifs aux prestations offertes par les programmes suivants :

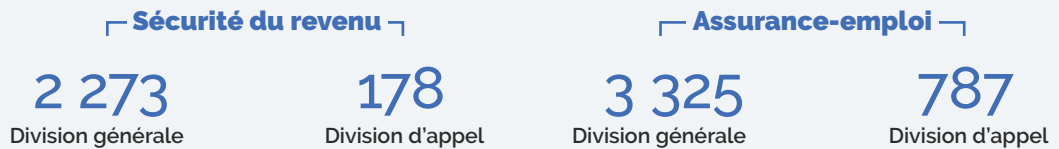
- **Assurance-emploi**
- **Régime de pensions du Canada (RPC) (invalidité et autres prestations)**
- **Sécurité de la vieillesse**

Ces prestations s'inscrivent dans notre système d'aide sociale fédéral et sont importantes pour la population canadienne. Toute personne peut s'adresser au TSS pour contester une décision du gouvernement au sujet de ses prestations.

Nos chiffres



Nous avons traité **6 563** appels cette année



8,6 %

des appels à la division d'appel ont été envoyés au règlement alternatif des différends (RAD)



70,4 %

des appels envoyés au RAD ont été réglés sans audience devant la division d'appel



Le service d'accompagnement a pris en charge

3 039

appels pour aider les parties appelantes sans représentation professionnelle



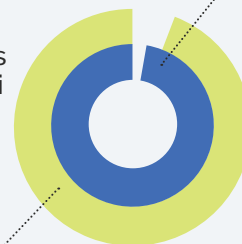
Nous avons publié **1 486** décisions sur notre site Web

Sur les 811 réponses reçues au sondage réalisé auprès de notre clientèle, le taux de satisfaction globale était de

95 %



94 % des parties appelantes sondées ont affirmé que nous leur avons fourni suffisamment d'information pour savoir à quoi s'attendre et comment se préparer



97 % des parties appelantes sondées étaient d'avis qu'elles avaient pu participer pleinement à leur audience

Du nouveau au TSS

Nous avons de nouvelles règles de procédure

Les [Règles de procédure du Tribunal de la sécurité sociale](#) (Règles) sont entrées en vigueur le 5 décembre 2022.

Après de vastes consultations, nous avons élaboré un ensemble moderne de procédures axées sur notre clientèle. Les Règles visent à aider les parties appelantes :

- à comprendre le processus d'appel;
- à participer pleinement à leur appel, qu'elles bénéficient ou non d'une représentation professionnelle;
- à savoir à quoi s'attendre du TSS;
- à savoir ce que le TSS attend d'elles.

Nous avons rédigé nos Règles en langage clair et simple

Nous voulions que le plus grand nombre de personnes possible comprennent les règles. Pourquoi?

Parce que souvent les gens qui se tournent vers le TSS :

- n'appartiennent pas au domaine du droit;
- ne bénéficient d'aucune aide de nature juridique;
- connaissent peu le sujet.

Grâce à un langage clair et simple, il devient facile pour une personne de **trouver**, de **comprendre** et d'**utiliser** l'information dont elle a besoin. Dans nos Règles, nous avons appliqué des stratégies de rédaction claire et simple. Par exemple, nous avons regroupé les Règles par thème afin qu'il soit facile de trouver les renseignements nécessaires. Nous avons aussi divisé les notions complexes en phrases courtes qui facilitent la compréhension.

Heureusement, nos partenaires et le ministère de la Justice du Canada ont soutenu nos efforts en vue de rédiger les Règles en langage clair et simple. À notre connaissance, c'est la première fois qu'un tribunal administratif fédéral au Canada se dote de règles de procédures rédigées en langage clair et simple.

Voici un exemple illustrant la différence entre les Règles et l'ancien *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale*. On constate à quel point les nouvelles procédures sont faciles à comprendre.

Avant (Règlement)

Date du dépôt

- 7 L'appel, la demande ou tout autre document est présumé avoir été déposé :
- a) dans le cas d'un document déposé à l'adresse du Tribunal ou envoyé par courrier ou par télécopieur, à la date qui est estampillée sur le document par le Tribunal;
 - b) dans le cas d'un document déposé par courriel ou selon les modalités de dépôt électronique fournies par le Tribunal, à la date qui figure sur le timbre apposé par le Tribunal.

Après (Règles)

Date du dépôt d'un document

- 19 (2) Un document est considéré comme ayant été déposé au Tribunal à la date où il le reçoit. Le Tribunal indique sur chaque document la date à laquelle il l'a reçu.

— Nous avons simplifié le processus d'appel

Nous avons changé certaines procédures pour simplifier le processus d'appel. En voici deux exemples.

Appels en retard : Prolonger le délai

Le critère permettant de prolonger le délai quand un appel est en retard a été simplifié dans les Règles. Auparavant, la partie appelante devait présenter des arguments portant sur 4 facteurs distincts. Désormais, elle peut simplement expliquer pourquoi elle a dépassé le délai prévu. Un ou une membre du TSS (la personne qui prend la décision) prolongera le délai si la partie appelante a une **explication raisonnable** pour son retard.

Modifier la date d'audience

Il arrive qu'une partie nous demande de modifier la date de son audience. C'est plus facile avec les nouvelles Règles.

Nous allons maintenant modifier une date automatiquement si la partie :

- fait cette demande pour la première fois;
- fait la demande au moins 5 jours ouvrables avant l'audience;
- est disponible pour participer à une audience 2 semaines avant ou après la date d'audience initiale.

Si ces conditions ne sont pas respectées, la partie peut déposer une demande expliquant pourquoi la date de l'audience doit être modifiée. Nous allons modifier la date s'il est nécessaire de le faire pour que l'audience soit équitable.

Nous avons apporté d'autres modifications au processus d'appel en sécurité du revenu

Pour les appels en **sécurité du revenu**, nous avons fait des changements qui ne figurent pas dans les Règles, ce qui nous permet de garder le processus le plus souple possible.

— Division générale

À la division générale, nous procédons à une gestion active des dossiers. Dans cette optique, nous travaillons avec les parties (et les personnes qui les représentent) pour nous assurer que tout le monde a le temps nécessaire pour préparer son dossier.

Dans certains appels, les membres du TSS interviennent désormais au début du processus. Il est notamment possible de fixer des délais plus courts pour le dépôt de documents. Les membres peuvent également organiser des conférences pour aider les parties à mieux comprendre le processus d'appel. C'est là une autre mesure que nous prenons pour rendre le processus d'appel simple, rapide et équitable. Nous mettons les gens au cœur de nos services de justice.

— Division d'appel

À la division d'appel, la loi a changé :

- Les parties appelantes doivent encore demander la permission de faire appel, mais les critères ont été élargis.
- La division d'appel doit motiver par écrit sa décision d'accorder la permission de faire appel seulement si une partie en fait la demande dans un délai de 10 jours.

- Si la division d'appel accorde la permission de faire appel, elle traite l'appel comme s'il s'agissait d'une nouvelle affaire :
 - Les parties peuvent déposer de nouveaux éléments de preuve (y compris des témoignages).
 - Les parties n'ont pas à prouver que la division générale a commis certains types d'erreurs.
- Puisque la division d'appel rend une nouvelle décision, elle n'a plus le pouvoir de renvoyer les appels en sécurité du revenu à la division générale.

L'appel en sécurité du revenu devant la division d'appel peut entrer dans l'un ou l'autre des deux volets suivants :

1. le **volet régulier**
2. le **volet avec gestion d'appel**

Dans le volet régulier, les parties disposent de 75 jours pour déposer leur preuve. Cependant, si les parties ont besoin de plus de temps pour se préparer ou qu'elles déposent leurs documents sans délai, l'appel suit le processus correspondant au volet avec gestion d'appel. Dans ce volet, la ou le membre procède à une gestion active pour traiter rapidement les affaires simples et donner plus de temps aux dossiers complexes.

Nous avons continué d'améliorer notre service d'accompagnement

Le personnel accompagnateur est spécialement formé pour soutenir et guider les parties qui n'ont pas de représentation professionnelle (de la part d'un avocat, par exemple). Les accompagnateurs et accompagnatrices bâtissent des liens avec ces parties afin qu'elles se sentent mieux préparées pour gérer leur appel.

L'an dernier, nous avons mentionné le rapport intitulé [Examen du service d'accompagnement du Tribunal de la sécurité sociale : Accès à la justice administrative pour les collectivités marginalisées](#).

Nous avons donné suite aux recommandations du rapport, notamment :

- fournir de la formation et du soutien au mieux-être au personnel accompagnateur;
- utiliser des infographies pour expliquer le processus d'appel;
- offrir des services d'interprétation au besoin durant l'accompagnement;
- consulter nos partenaires.

En moyenne, 95 % des personnes qui ont répondu à notre [sondage sur la satisfaction de la clientèle](#) se disaient satisfaites de l'aide reçue du personnel accompagnateur.



Le saviez-vous?

Au TSS, la plupart des prestataires n'ont aucune représentation professionnelle :

91 % à la division générale,
assurance-emploi

64 % à la division générale,
sécurité du revenu

82 % à la division d'appel



Nous avons poursuivi nos séances d'information auprès de nos partenaires communautaires

Cette année, nous avons étendu nos séances d'information juridique. En plus des séances sur les appels en assurance-emploi, nous offrons maintenant des séances sur les appels relatifs aux prestations d'invalidité du RPC. Les personnes qui étudient en droit, les parajuristes, le personnel qui travaille en justice communautaire et d'autres groupes de défense des droits et représentantes et représentants sont encouragés à y participer.

Nous avons conçu également une séance d'information générale d'une heure. On y donne un aperçu du TSS et du processus d'appel ainsi que des ressources utiles offertes par le TSS, dont le service d'accompagnement. Des séances d'information portent aussi exclusivement sur ce dernier.

Aimeriez-vous devenir un de nos partenaires ou en apprendre davantage sur nos séances d'information? Communiquez avec notre équipe des partenariats au :

NC-SST-TSS-OUTREACH-RELATIONS-GD@canada.gc.ca



Nous avons encore amélioré notre site Web

— Ajout de contenu visuel

Les essais auprès de la clientèle et un rapport externe ont donné lieu au même constat : notre site Web devait présenter plus de contenu visuel. Vous avez parlé, nous avons écouté.

Notre site Web contient maintenant des feuilles de route imprimables au sujet de nos processus d'appel relatifs :

- [à l'assurance-emploi](#)
- [aux prestations d'invalidité du RPC et aux autres prestations du RPC](#)
- [à la Sécurité de la vieillesse et Supplément de revenu garanti](#)

Nous avons créé également des guides visuels expliquant comment se préparer à une audience. Le contenu et la présentation ont été mis à jour.

— Autres améliorations

Le processus permettant de **donner une rétroaction** sur notre site Web est maintenant plus simple. Au bas de chaque page, vous pouvez nous dire si vous avez trouvé ce que vous cherchiez. Nous pouvons alors savoir ce qui fonctionne ou pas.

Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez?

OuiNon

En plus, nous avons **surligné les termes définis dans le glossaire** partout sur notre site Web. Si vous survolez un terme avec votre pointeur, vous verrez apparaître la définition, ce qui vous évite d'avoir à vous rendre sur notre [page de glossaire](#).

Mener des projets pilotes et des évaluations a aidé à améliorer nos services

— Gestion rapide et active des dossiers

L'an dernier, nous avons parlé de notre projet pilote de règlement rapide pour la division générale, section de la sécurité du revenu. Cette année, nous avons enclenché un projet pilote sur la gestion rapide et active des dossiers. Nous voulions savoir comment une **intervention rapide** pouvait rendre notre processus d'appel simple, rapide et équitable.

Nous avons appris qu'il est profitable de faire intervenir rapidement un ou une membre du TSS dans certains appels, notamment :

- les appels relatifs à la Sécurité de la vieillesse;
- les appels relatifs aux prestations du RPC (autres que l'invalidité);
- les appels portant sur des questions qui ne relèvent pas de notre compétence.

La situation est différente pour les appels relatifs aux prestations d'invalidité du RPC, parce que les parties appelantes ont généralement besoin de temps pour réunir et présenter leurs éléments de preuve.

Nous allons continuer d'analyser comment nous pouvons assurer une gestion efficace des dossiers d'appel et tirer parti des leçons apprises de ce projet.

— Listes de documents

Certaines personnes nous ont dit qu'elles trouvaient difficile de gérer les documents

liés à leur appel. Nous envoyons beaucoup de documents à des moments différents. C'est pourquoi en décembre 2022, nous avons lancé un projet pilote à la division d'appel pour voir si nous pouvions améliorer la situation.

Nous transmettons maintenant aux parties une **liste des documents pertinents dans leur dossier** juste avant leur audience pour qu'elles puissent mieux se préparer. Nous prévoyons faire de même à la division générale.

— Décisions rédigées en langage clair et simple

Les lois avec lesquelles nous travaillons peuvent être complexes, mais il n'est pas nécessaire que nos décisions le soient. Nous avons déployé bien des efforts pour rendre nos décisions plus faciles à comprendre. Cette année, nous avons évalué à quel point nos décisions sont **accessibles**. Nous avons analysé le texte de nos décisions et consulté les personnes suivantes :

- les parties qui s'étaient représentées elles-mêmes;
- des spécialistes externes en langage clair et simple;
- des membres du TSS.

Les résultats d'analyse montrent que nos décisions **sont bel et bien** plus faciles à comprendre, mais que d'autres améliorations

restent possibles. Par exemple, on nous a dit que nous devrions présenter le résultat de l'appel plus clairement et préciser quelles sont les étapes suivantes. Consultez notre site Web pour en savoir plus sur [l'évaluation et notre plan d'action](#).

— Sondage pour l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)

Le TSS sert des gens de milieux divers dont les besoins sont différents. Pour mieux comprendre le profil sociodémographique de notre clientèle, nous avons lancé un sondage pour l'ACS+ en décembre 2022.

La participation est volontaire et anonyme. Les résultats nous aideront à repérer et écarter les obstacles dans nos processus puis à améliorer l'accès des gens que nous servons.

Le saviez-vous?

En octobre 2022, le TSS a participé à la Semaine de l'accès à la justice organisée par le Groupe d'action sur l'accès à la justice. Le TSS [a parlé](#) des innovations qu'il a mises en place pour faciliter l'accès à la justice ainsi que des solutions pratiques pour mesurer et évaluer l'accès à la justice.

Préparer l'avenir

Notre objectif est de toujours mieux vous servir. À cette fin, nous écoutons nos partenaires de même que ceux et celles qui utilisent nos services. Les commentaires obtenus nous aident à apporter les changements qui s'imposent. Une de nos grandes priorités consiste à rendre notre processus d'appel inclusif et accessible. Nous voulons créer un environnement où tous les protagonistes peuvent comprendre le processus d'appel et y participer pleinement.

Voici un aperçu de nos nouveaux projets :

- Nous allons commencer à ajouter du **contenu vidéo** à notre site Web pour offrir aux gens une autre façon d'obtenir l'information dont ils ont besoin.
- À la division générale, nous allons permettre aux parties appelantes d'utiliser le portail **Mon dossier Service Canada** pour déposer leur appel en sécurité du revenu, y compris leurs documents justificatifs.
- Nous collaborons avec [Éducation juridique communautaire Ontario \(CLEO\)](#) sur la création d'un parcours guidé en ligne pour les gens qui demandent des prestations d'invalidité du RPC.
 - Le parcours les guide dans la marche à suivre pour remplir le formulaire d'avis d'appel.
 - À la fin du processus, le parcours génère un formulaire dûment rempli qui peut être acheminé au TSS.
 - Soyez à l'affût! Le parcours devrait être prêt au plus tard en juillet 2023.
- Nous poursuivrons nos efforts pour respecter notre engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion, notamment :
 - consulter nos partenaires afin de mettre à jour notre politique sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation;
 - collaborer avec un service de consultation en diversité pour examiner les façons d'employer un langage plus inclusif dans nos lettres et nos décisions;
 - mettre à jour l'avis d'appel pour que les parties appelantes puissent préciser leurs pronoms usuels.

Nous avons hâte de faire connaître ces initiatives importantes à nos partenaires et aux membres de la population au fur et à mesure qu'elles prennent forme.

Résultats



Nous cherchons à rendre des décisions de qualité aussi rapidement que possible sans compromettre l'équité. Cette année, nous n'avons pas réussi à atteindre notre objectif.

Nous n'avions pas assez de membres pour trancher tous les appels déposés au TSS. Étant donné que les renouvellements de mandats se sont espacés en 2021 et au début de 2022, nous avons commencé l'année financière avec un arriéré d'appels à la division générale et à la division d'appel. Une augmentation marquée des appels en assurance-emploi a fait en sorte que l'arriéré à la division générale, section de l'assurance-emploi et à la division d'appel s'est alourdi durant l'année.

Il a été difficile de respecter nos normes de service même pour les appels plus récents, parce que nous avons dû traiter les dossiers plus anciens en priorité. Dans bien des cas, la norme de service était dépassée avant que le membre reçoive le dossier.

Avant de pouvoir recommencer à nous conformer aux normes de service établies et donc à rendre des décisions rapidement, nous devons nous attaquer à notre arriéré. Voici ce que nous avons fait jusqu'ici.

— Nous avons recruté des membres

Le recrutement, la nomination et la formation de membres nécessitent de longs mois. Le TSS a accueilli **25** membres. Nous avons déplacé à la division d'appel des membres siégeant à la division générale et réaffecté des membres entre

les 2 sections de la division générale.

Globalement, notre capacité est passée de **46** membres équivalents temps plein au début de l'année financière à **65** à la fin de l'année. Nous nous affairons aussi à accueillir un nouveau groupe de membres au printemps 2023.

— Nous avons trouvé des solutions pour accélérer les choses

Nous avons pris d'autres mesures pour rendre nos décisions plus rapidement. Nous avons :

- travaillé fort pour améliorer des processus internes;
- instauré la gestion rapide et active des dossiers à la division générale, section de la sécurité du revenu;
- continué de recourir aux mécanismes de RAD à la division d'appel.

Grâce à ces efforts, nous prévoyons réduire ou éliminer notre arriéré d'appels durant l'année financière 2023-2024, ce qui va nous rapprocher de nos normes de service.

Malgré la non-conformité à nos normes de service, il n'y a pas eu de changement dans la rétroaction de notre clientèle au sujet des services reçus. La satisfaction générale face à nos services atteignait **96 %**.

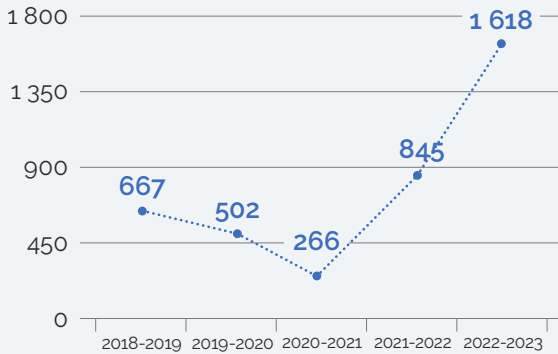
Voici les chiffres 

Division générale

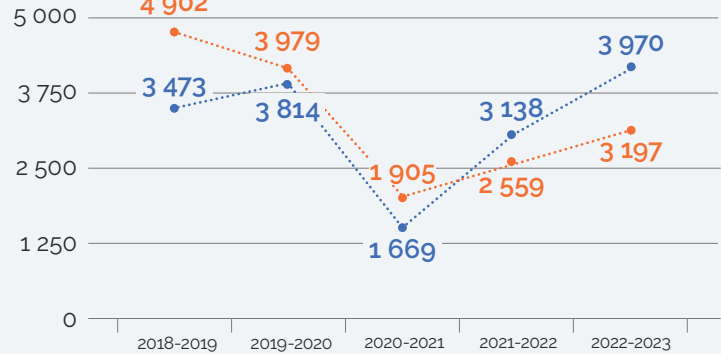
Assurance-emploi (sans les appels collectifs)

Inventaire par année financière, en date du 31 mars

Nombre de **dossiers ouverts**



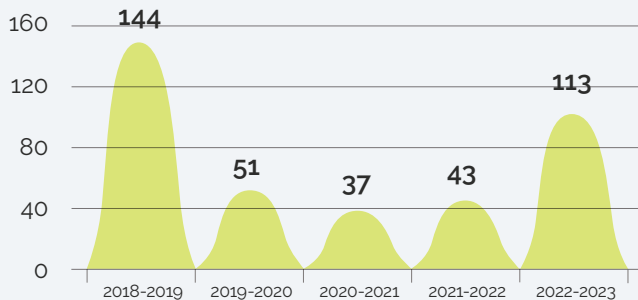
Les appels **reçus** ont augmenté plus rapidement que les appels **réglés**



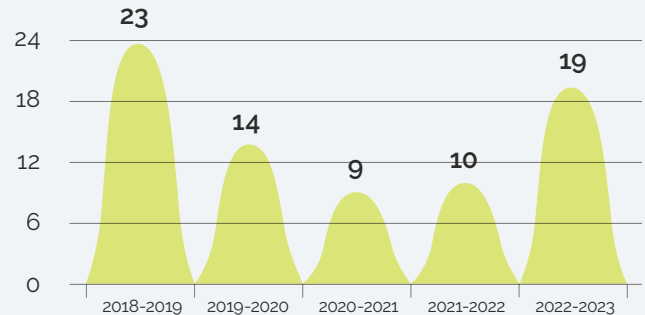
Délais de traitement par année financière, en date du 31 mars

En 2022-2023, le délai moyen entre le dépôt et la décision s'est établi à **113 jours** et celui entre l'audience et la décision était de **19 jours**.

Nombre de jours entre **le dépôt et la décision**

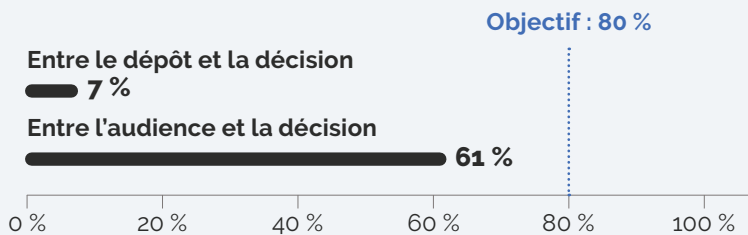


Nombre de jours entre **l'audience et la décision**



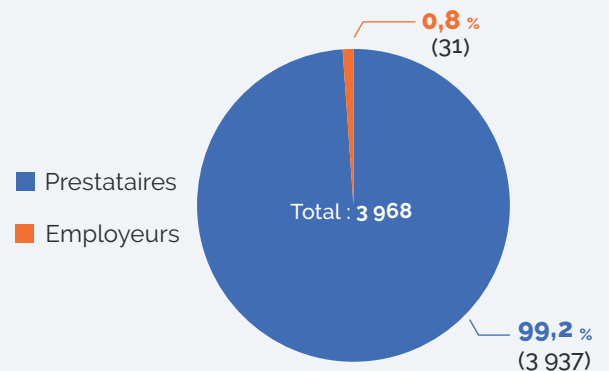
Normes de service

Cette année, nous voulions que les parties appelantes reçoivent une décision au plus tard **45 jours** après avoir déposé leur appel et au plus tard **15 jours** après leur audience. Nous visions cet objectif pour au moins **80 %** des dossiers.



Provenance des appels

La plupart des appels à la division générale provenaient des **prestataires**.

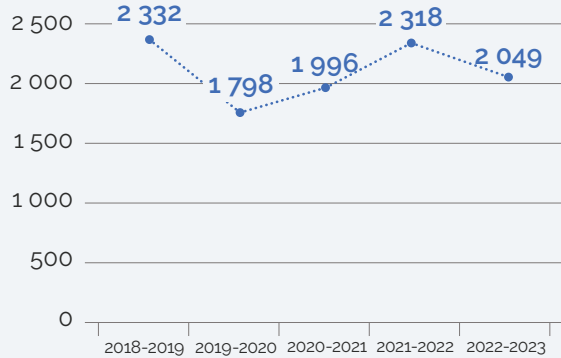


Division générale

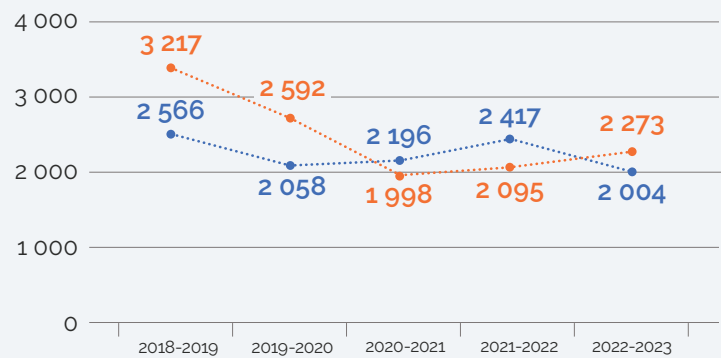
Sécurité du revenu

Inventaire par année financière, en date du 31 mars

Nombre de **dossiers ouverts**



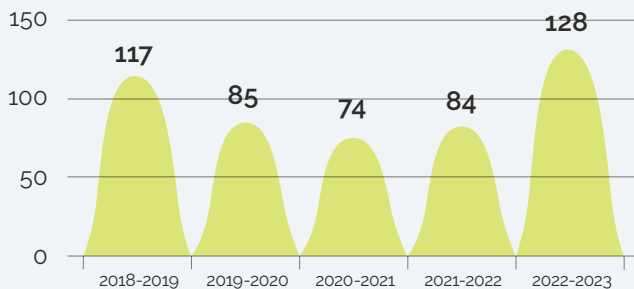
Le nombre d'appels **reçus** a diminué et le nombre d'appels **réglés** a augmenté



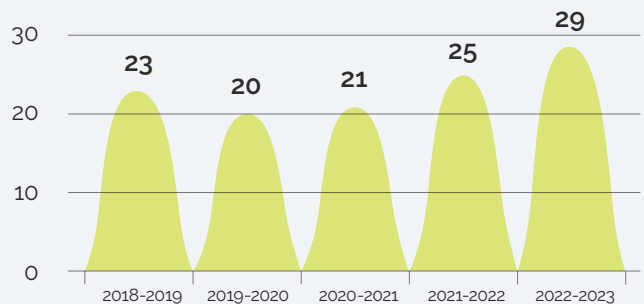
Délais de traitement par année financière, en date du 31 mars

Cette année, le délai moyen entre le moment où le dossier est prêt et la décision s'est établi à **128 jours** et celui entre l'audience et la décision était de **29 jours**.

Nombre de jours entre **le moment où le dossier est prêt et la décision**

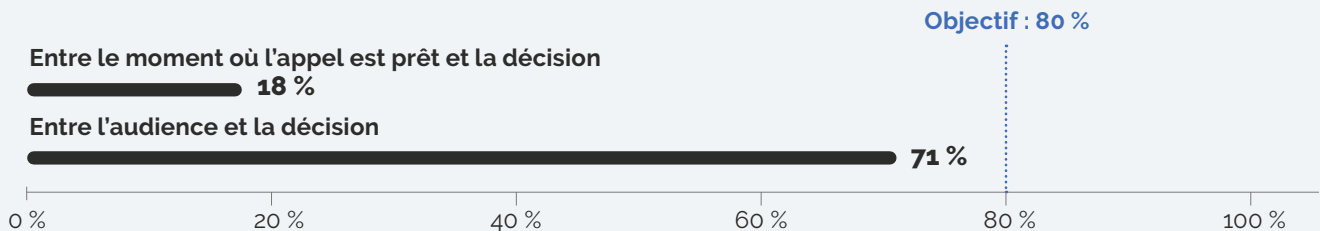


Nombre de jours entre **l'audience et la décision**



Normes de service

Cette année, nous voulions que les parties appelantes reçoivent une décision au plus tard **70 jours** après avoir indiqué qu'elles étaient prêtes pour l'audience et au plus tard **30 jours** après leur audience. Nous visons cet objectif pour au moins **80 %** des dossiers.

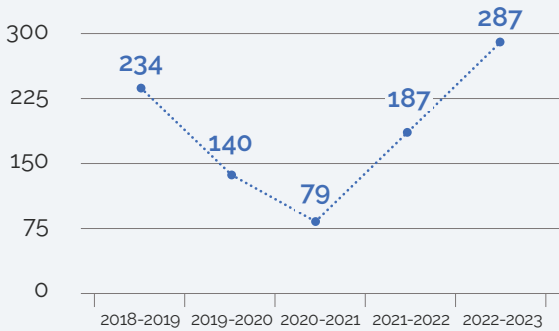


Division d'appel

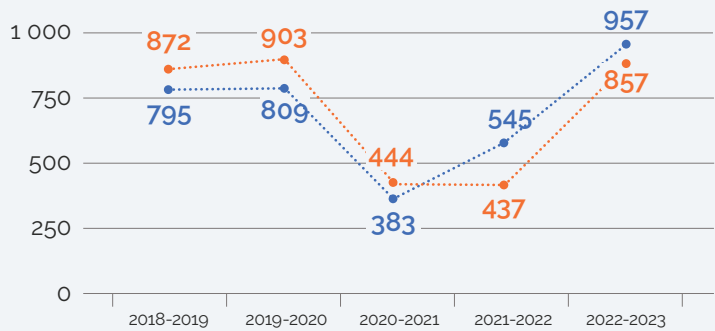
(sans les appels collectifs de l'assurance-emploi)

Inventaire par année financière, en date du 31 mars

Nombre de **dossiers ouverts**



Le nombre d'appels **reçus** et le nombre d'appels **réglés** ont augmenté

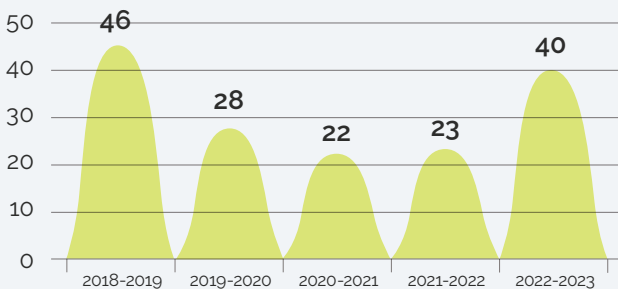


Délais de traitement par année financière, en date du 31 mars

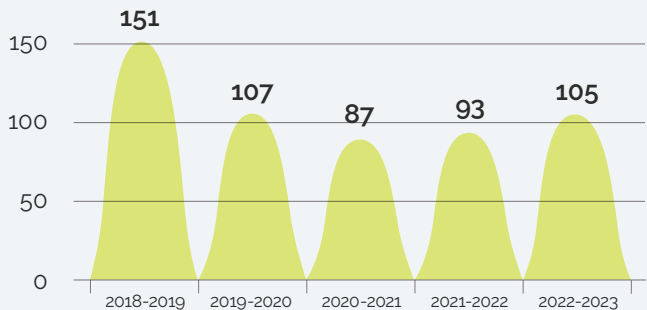
Le processus relatif aux appels en sécurité du revenu devant la division d'appel a été modifié le 5 décembre 2022. Les chiffres ci-après comprennent les appels en sécurité du revenu jusqu'au 5 décembre 2022 ainsi que tous les appels en assurance-emploi.

Cette année, nous avons pris en moyenne **40 jours** pour accorder la permission de faire appel et **105 jours** pour rendre une décision finale.

Nombre de jours entre **le dépôt et la permission de faire appel**

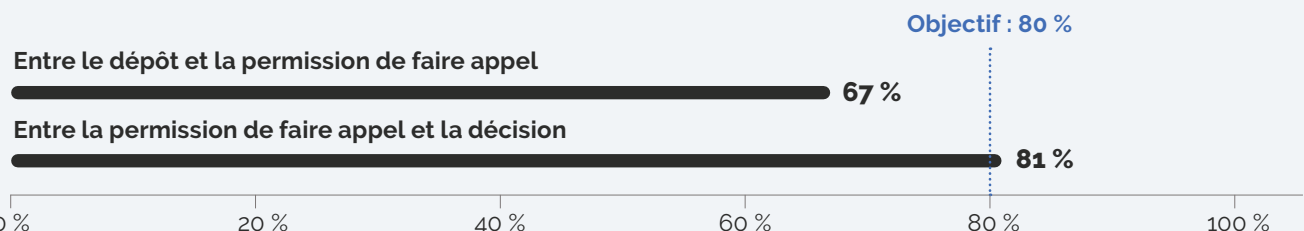


Nombre de jours entre **la permission de faire appel et la décision**



Normes de service

Nous voulions que les parties appelantes reçoivent une décision relative à la permission de faire appel au plus tard **45 jours** après avoir déposé leur appel. De plus, nous voulions rendre une décision finale au plus tard **150 jours** après avoir accordé la permission de faire appel. Nous visions cet objectif pour au moins **80 %** des dossiers.



Division d'appel

(sans les appels collectifs de l'assurance-emploi)

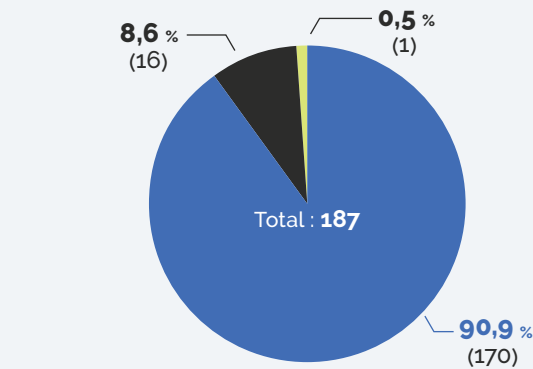
Règlement alternatif des différends (RAD) à la division d'appel

La division d'appel invite les parties à un règlement alternatif des différends quand il semble être possible de régler l'appel sans audience. Cette année, **9 %** des dossiers de la division d'appel ont été soumis au processus de RAD. Sur ce nombre, **70 %** des dossiers ont été réglés grâce au RAD.

Provenance des appels

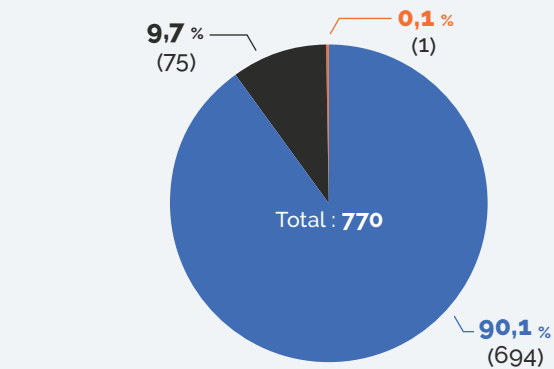
La plupart des appels à la division d'appel sont déposés par les **personnes requérantes ou prestataires**, et non par le **ministre** ou la **Commission**.

Appels en sécurité du revenu



- Personnes requérantes
- Ministre de l'Emploi et du Développement social
- Parties mises en cause

Appels en assurance-emploi



- Prestataires
- Commission de l'assurance-emploi du Canada
- Employeurs

Remarque : Dans ces graphiques, les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 parce que les chiffres sont arrondis au dixième près.