



Social Security
Tribunal of Canada

Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

[TRADUCTION]

Citation : *D. S. c. Ministre de l'Emploi et du Développement social*, 2017 TSSDGSR 86

Numéro de dossier du Tribunal : GP-16-988

ENTRE :

D. S.

Appelante

et

Ministre de l'Emploi et du Développement social

Intimé

DÉCISION DU TRIBUNAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
Division Générale - Section de la sécurité du revenu

DÉCISION RENDUE PAR : Jane Galbraith

DATE DE L'AUDIENCE : Le 6 juillet 2017

DATE DE LA DÉCISION : Le 7 juillet 2017

MOTIFS ET DÉCISION

APERÇU

[1] L'intimé a reçu le 13 mai 2015 la demande de pension d'invalidité au titre du *Régime de pensions du Canada* (le « *RPC* ») que l'appelante a présentée. L'appelante affirmait qu'elle était invalide parce qu'elle souffrait de dysphonie chronique. L'intimé a rejeté cette demande au stade initial ainsi qu'après réexamen. L'appelante a interjeté appel de la décision de réexamen devant le Tribunal de la sécurité sociale (le « Tribunal »).

[2] Pour être admissible à une pension d'invalidité du *RPC*, l'appelante doit satisfaire aux exigences énoncées dans le *RPC*. Plus précisément, l'appelante doit être déclarée invalide au sens du *RPC* au plus tard à la date de fin de la période minimale d'admissibilité (PMA). Le calcul de la PMA est basé sur les cotisations de l'appelante au *RPC*. Le Tribunal conclut que la PMA de l'appelante a pris fin le 31 décembre 2012.

[3] Le présent appel a été instruit selon le mode d'audience en personne pour les raisons suivantes :

- ce mode d'audience est celui qui convient le mieux à la présence de plusieurs participants;
- il manquait de l'information ou il était nécessaire d'obtenir des précisions;
- cette façon de procéder est conforme à l'exigence du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale* selon laquelle l'instance doit se dérouler de la manière la plus informelle et expéditive que les circonstances, l'équité et la justice naturelle permettent.

[4] Les personnes suivantes ont assisté à l'audience :

D. S. – l'appelante

Margaret Hoy – la représentante de l'appelante

M. S. – le mari de l'appelante, qui était présent pour offrir son soutien

[5] Le Tribunal a statué que l'appelante n'est pas admissible à une pension d'invalidité du *RPC* pour les motifs énoncés ci-après.

PREUVE

[6] L'appelante était âgée de 54 ans à la date de fin de sa PMA. Elle a terminé sa 11^e année à l'école secondaire. La langue maternelle de l'appelante est le français et elle est bilingue pour ce qui est de parler, d'écrire et de lire en français et en anglais.

[7] L'appelante a indiqué dans son questionnaire du RPC que sa seule limitation fonctionnelle ou difficulté était sa voix. Elle n'avait pas d'autres limitations d'énumérées, comme la concentration, la mémoire, la position assise, la position debout, la marche, la conduite d'un véhicule ou le sommeil. (GD2-62)

[8] L'appelante a commencé à travailler à l'âge de 15 ans, comme représentante du service à la clientèle au pont Whirlpool, ce qui était un emploi saisonnier. Elle a travaillé pendant trois ans environ comme vendeuse dans une boutique de cadeaux. Elle a aussi travaillé au service des comptes clients des fermes Sherwood, qui vendent des poulets. Elle faisait les appels aux magasins pour les commandes et accomplissait de nombreuses autres tâches qui nécessitaient de converser. Elle a aussi été serveuse, a travaillé pour une compagnie de télémarketing et a été employée dans une entreprise d'appareils ménagers, où elle recevait les commandes de réparation et les transmettait aux techniciens. Tous ces emplois nécessitaient beaucoup d'interactions verbales pour faire le travail.

[9] L'appelante a occupé son dernier emploi au service des finances de Canadian Tire, effectuant du travail téléphonique. Elle a commencé là comme contractuelle en 1994, puis y a obtenu un emploi à temps plein, qu'elle a occupé de décembre 1995 à octobre 2008.

[10] Au début, elle travaillait au service à la clientèle, où les clients arrivaient pour faire réparer leurs voitures; elle communiquait alors les problèmes à régler au service approprié et saisissait aussi l'information à l'ordinateur. Le programme était spécifiquement conçu pour Canadian Tire. À l'occasion, l'appelante travaillait sur différents projets spéciaux, et elle a déclaré que l'entreprise était soucieuse de former son personnel. À quelques reprises, elle a postulé des emplois comportant plus de responsabilités, mais ses tentatives n'ont pas abouti. Elle a déclaré qu'elle touchait effectivement un salaire plus élevé lorsqu'elle travaillait sur certains des projets spéciaux. L'un de ces projets spéciaux portait sur les cartes de crédit

nouvellement émises et elle indique qu'elle a reçu beaucoup de formation avant de commencer ce projet. Ce projet a commencé en avril ou mai 2008, période coïncidant avec le moment où elle a commencé à éprouver des difficultés avec sa voix. Comme elle était bilingue, elle recevait beaucoup d'appels de personnes âgées au Québec. Elle a commencé à avoir de la difficulté à communiquer avec ces clients car elle n'arrivait pas à projeter sa voix et elle devait parler fort. Elle a cessé de travailler à ce service en raison de sa difficulté à communiquer verbalement.

[11] Durant les deux dernières semaines précédant son arrêt de travail, on lui avait confié un travail qui exigeait moins de parler, et elle aidait à traiter la paperasserie liée aux dépanneuses. Elle s'absentait souvent du travail pour cause de maladie et, à cause de cela, elle a cessé de travailler et a commencé un congé de maladie de courte durée. L'appelante a ensuite reçu des prestations d'invalidité de longue durée jusqu'à ce que l'assureur l'informe que le versement de ses prestations allait prendre fin. La représentante de l'appelante a conclu une entente de règlement avec le fournisseur de l'assurance invalidité de longue durée.

[12] L'appelante a été adressée au D^r Brown, otorhinolaryngologiste, en novembre 2008. Il lui a recommandé une thérapie d'orthophonie. Après l'avoir auscultée, il a émis l'opinion qu'il y avait un problème d'absence de coordination à un ou plusieurs des muscles des cordes vocales. (GD2-50)

[13] L'appelante indique que sa voix s'en va puis revient et qu'elle a un volume différent selon la journée. Quand elle parle, il peut s'agir d'un chuchotement, de sons rauques ou d'une voix éraillée. Elle s'est fait dire qu'on avait parfois de la difficulté à la comprendre et que d'autres fois il était irritant de l'écouter. L'appelante ne déclare aucune douleur due à cette condition. À l'audience, l'appelante a parlé d'une voix calme en chuchotant. La membre du Tribunal n'a eu aucune difficulté à entendre le témoignage de la plaignante. Cette dernière lui a mentionné que ce n'était pas toujours le cas.

[14] En juillet 2009, l'appelante a déclaré au D^r Brown qu'elle essayait d'obtenir un emploi au centre d'appels où elle n'avait pas à se servir autant de sa voix. Il a été convenu que c'était une bonne idée. (GD2-51)

[15] L'appelante a déclaré avoir postulé à Walmart, pour savoir quel type d'emploi elle pourrait obtenir qui n'exigerait pas d'elle d'utiliser sa voix. L'entreprise voulait lui proposer un poste de caissière, ce qui n'était pas approprié pour son état. Elle a aussi proposé sa candidature à une compagnie appelée Medics, qui fournit des services de soutien pour les produits Apple. Elle a déclaré qu'ils lui ont fait passer des tests à l'ordinateur mais qu'elle n'a pas réussi à obtenir l'emploi. Elle a indiqué qu'elle a des compétences de base en informatique. L'appelante a fourni ces deux exemples, mais elle a déclaré qu'elle avait plusieurs fois posé sa candidature à des postes semblables à ceux qu'elle avait occupés dans le passé.

[16] L'appelante a vu un orthophoniste pour une thérapie pour sa voix de février à novembre 2009. (GD2-64) Elle a participé à 11 séances de groupe, puis à 16 séances individuelles. Elle a communiqué avec le groupe de thérapie en février 2010 pour indiquer qu'elle ne souhaitait pas poursuivre, car sa voix ne s'était pas améliorée. On lui a suggéré d'aller à la Spasmodic Dysphonic Clinic pour obtenir une deuxième opinion et déterminer si des injections de Botox pouvaient aider. L'appelante n'a pas voulu se présenter à cette clinique. L'amélioration que l'appelante a effectivement connue a été attribuée aux changements positifs qu'elle a apportés à son hygiène vocale. Il a été recommandé que l'appelante effectue un suivi en passant d'autres analyses afin d'obtenir une deuxième opinion au diagnostic primaire. (GD2-48)

[17] Le D^r Brown a de nouveau vu la plaignante en février 2013 et a déclaré que ses constatations concernant le larynx étaient les mêmes. Il a noté que l'appelante avait une certaine dysphonie, bien qu'il ait fait remarquer que sa voix sonnait très bien lors du rendez-vous. (GD2-54)

[18] La D^{re} Dargavel, médecin de famille de l'appelante depuis 2002, a indiqué, en mai 2015, que l'appelante était incapable d'effectuer le travail de l'emploi qu'elle occupait antérieurement et pour lequel elle était qualifiée et avait reçu de la formation. Son invalidité est un enrouement de la voix avec difficulté à communiquer clairement. (GD2-47)

[19] En mai 2015, le D^r Brown a revu l'appelante et lui a recommandé de voir le D^r Irish au sujet d'injections de Botox. Il note que la voix de l'appelante a beaucoup empiré depuis la

dernière année environ. Le D^r Brown mentionne qu'il ne l'avait pas vue depuis un certain nombre d'années. (GD1-15)

[20] L'appelante ne voit plus le D^r Brown, car il n'y a rien d'autre qu'on pouvait lui offrir en fait de traitement. L'appelante a déclaré qu'on ne lui a donné aucune garantie que les injections de Botox, qui sont extrêmement invasives, fonctionneraient. Si un tel traitement fonctionnait, cela serait temporaire et il lui faudrait répéter le traitement après quelques mois. Elle a déclaré qu'elle a refusé cette thérapie parce qu'on lui avait déjà fait assez de piqûres comme ça pendant tout ce processus et que de conduire jusqu'à Toronto, peut-être par mauvais temps, ne l'enchantait guère.

OBSERVATIONS

[21] La représentante de l'appelante a fait valoir, au nom de l'appelante, qu'elle est admissible à une pension d'invalidité pour les raisons suivantes :

- a) L'appelante a travaillé fort toute sa vie, ayant toujours occupé des emplois qui nécessitaient des communications constantes et l'utilisation de sa voix. Les interactions verbales sont essentielles pour de nombreux emplois et pour tous les emplois pour lesquels l'appelante est qualifiée. Il serait difficile à l'appelante de se recycler avec ses modestes niveaux d'instruction et compétences en informatique.
- b) L'appelante doit être évaluée dans un contexte réaliste qui tient compte du fait qu'elle a 59 ans et qu'elle a toujours occupé des emplois axés sur le service à la clientèle. Elle n'avait pas les compétences nécessaires pour gravir les échelons dans l'entreprise où elle travaillait en raison de son manque de qualifications et d'instruction. Elle est moins en mesure de se recycler.
- c) On ne devrait pas juger l'appelante parce qu'elle a refusé le traitement au Botox. Elle a participé à d'autres thérapies sans que son état se soit amélioré.
- d) L'affection de l'appelante dure depuis 2008 et aucune amélioration n'a été observée. Rien n'indique qu'il y ait une possibilité d'amélioration.

[22] L'intimé a fait valoir par écrit que l'appelante n'est pas admissible à une pension d'invalidité pour les raisons suivantes :

- a) La preuve cumulative n'étaye pas l'existence d'une pathologie grave à quelque égard que ce soit. De possibles injections de Botox ont été recommandées, mais il n'y a aucun renseignement indiquant si le traitement a été entrepris.
- b) Il est reconnu que l'appelante parle doucement et que son médecin pensait qu'elle pouvait effectuer un travail avec modifications. Son employeur n'était pas prêt à lui offrir ces conditions.
- c) La capacité de travailler à temps partiel en effectuant des activités modifiées, d'occuper des emplois sédentaires ou de suivre des cours peut empêcher une déclaration d'invalidité, car c'est une indication de la capacité de travailler.

ANALYSE

Critère relatif à l'admissibilité à une pension d'invalidité

[23] L'appelante doit prouver, selon la prépondérance des probabilités ou qu'il est plus probable qu'improbable, qu'elle était invalide au sens du *RPC* à la date de fin de sa PMA ou avant.

[24] L'alinéa 44(1)b) du *RPC* énonce les conditions d'admissibilité à une pension d'invalidité du *RPC*. Pour être admissible à la pension d'invalidité, le demandeur doit :

- a) être âgé de moins de 65 ans;
- b) ne pas toucher de pension de retraite du *RPC*;
- c) être invalide;
- d) avoir versé des cotisations valides au *RPC* pendant au moins la période minimale d'admissibilité (PMA).

[25] L'alinéa 42(2)a) du *RPC* définit l'invalidité comme étant une invalidité physique ou mentale qui est grave et prolongée. Une personne est considérée comme ayant une invalidité grave si elle est régulièrement incapable de détenir une occupation véritablement rémunératrice. Une invalidité est prolongée si elle doit vraisemblablement durer pendant une période longue, continue et indéfinie ou entraîner vraisemblablement le décès.

[26] Le sous-alinéa 49(1)b)(ii) décrit à quel moment une prestation d'invalidité était considérée sous le régime de la disposition relative au demandeur défunt. Si le particulier était en mesure de satisfaire aux exigences en matière de cotisations applicables à une date antérieure, il pouvait peut-être établir une période admissible minimale. La disposition indique que les prestations sont payables au cotisant à qui une pension d'invalidité aurait été payable à la date à laquelle le cotisant est réputé être devenu invalide si une demande de pension d'invalidité avait été reçue avant la date à laquelle la demande de pension d'invalidité du cotisant a été effectivement reçue.

Période minimale d'admissibilité

[27] Le Tribunal conclut que la date marquant la fin de la PMA est le 31 décembre 2012.

Critère relatif à la gravité de l'invalidité

[28] Le Tribunal a trouvé que l'appelante était un témoin crédible. L'appelante a livré un témoignage crédible et direct sur son état et sur la façon dont il a affecté sa vie et sa capacité de travailler.

[29] Le Tribunal n'a pas relevé de signe indiquant que l'appelante essayait d'en rajouter ou d'exagérer ses symptômes. Le Tribunal accepte que la capacité de l'appelante de parler aujourd'hui et d'être entendue à l'audience n'est pas toujours le cas. Son état affecte sa voix de façon différente et elle signale qu'il lui est beaucoup plus difficile de communiquer oralement certains jours.

[30] C'est à l'appelante qu'il incombe de prouver, selon la prépondérance des probabilités, qu'elle est invalide au sens du *RPC*. Le Tribunal est convaincu mais non lié par la décision rendue dans *Dhillon c. MDRH* (16 novembre 1998), CP 5834 (CAP). La personne doit non

seulement être incapable de faire son travail habituel, mais en plus, elle doit être incapable de faire tout travail auquel il aurait été raisonnable de s'attendre qu'elle puisse faire.

[31] L'appelante a fait valoir qu'on ne devrait pas la juger sur le fait qu'elle n'a pas reçu d'injections de Botox. Le Tribunal convient qu'il s'agit d'une décision personnelle que l'appelante est en droit de prendre de son propre chef. Le Tribunal note que l'appelante a eu des rendez-vous avec des spécialistes, a suivi une thérapie pendant de nombreux mois et s'est conformée aux recommandations qu'on lui a faites par la suite pour améliorer son état. Le Tribunal conclut que l'appelante a respecté tous les traitements raisonnables qui lui ont été offerts.

[32] L'appelante a fait valoir, et le Tribunal en convient, que le critère relatif à la gravité doit être évalué dans un contexte réaliste (*Villani c. Canada (P.G.)*, 2001 CAF 248). Ainsi, pour évaluer la gravité de l'invalidité d'une personne, le Tribunal doit tenir compte de facteurs tels que son âge, son niveau d'instruction, ses aptitudes linguistiques, ses antécédents de travail et son expérience de la vie.

[33] À la fin de sa PMA, l'appelante était âgée de 54 ans. Elle a un niveau scolaire de 11^e année, mais elle a reçu de la formation en cours d'emploi pour assumer de nombreuses responsabilités professionnelles différentes au fil des ans dans divers milieux de travail. Elle a acquis une certaine expérience de la saisie de données en utilisant les programmes informatiques de l'entreprise. Elle possède des compétences de base en informatique. Elle est bilingue et sait parler, écrire et lire en français et en anglais. Elle a travaillé chez divers employeurs, mais toujours au service à la clientèle, ce qui nécessitait de communiquer verbalement la plupart du temps.

[34] Il n'y a aucune preuve qui amènerait le Tribunal à croire que l'appelante ne serait pas capable d'apprendre les fonctions d'autres emplois dans un lieu de travail. Elle est bilingue, ce qui est considéré comme un atout dans nombre d'entreprises, et elle a démontré qu'elle avait la capacité d'acquérir de nouvelles compétences. Dans ses lieux de travail, on lui a appris à accomplir un certain nombre de tâches différentes.

[35] Le Tribunal conclut, après avoir évalué les facteurs mentionnés dans *Villani*, que ces facteurs constituent des raisons importantes pour lesquelles l'appelante serait capable de trouver un travail convenant mieux à son état. Le Tribunal soupèse longuement les facteurs discutés dans *Villani*. Il est raisonnable pour le Tribunal, compte tenu des antécédents professionnels de l'appelante et des compétences qu'elle a accumulées, de supposer qu'elle serait en mesure d'occuper un poste dans lequel l'exigence de communiquer oralement de façon continue est minimale et moins importante. En gardant cela à l'esprit, le Tribunal ne saurait conclure à l'existence d'une invalidité « grave » à la lumière de ces facteurs.

[36] Le Tribunal garde également à l'esprit que, dans *Villani c. Canada (P.G.)* (précitée), la Cour d'appel fédérale aborde une autre dimension au paragraphe 50 de cette décision :

[37] Cette réaffirmation de la méthode à suivre pour définir l'invalidité ne signifie pas que quiconque éprouve des problèmes de santé et des difficultés à se trouver et à conserver un emploi a droit à une pension d'invalidité. Les requérants sont toujours tenus de démontrer qu'ils souffrent d'une « invalidité grave et prolongée » qui les rend « régulièrement incapables de détenir une occupation véritablement rémunératrice ». Une preuve médicale sera toujours nécessaire, de même qu'une preuve des efforts déployés pour se trouver un emploi et de l'existence des possibilités d'emploi. Bien entendu, il sera toujours possible, en contre-interrogatoire, de mettre à l'épreuve la véracité et la crédibilité de la preuve fournie par les requérants et d'autres personnes.

[38] Cette question a été confirmée dans *Inclima c. Canada (P.G.)*, 2003 CAF 117. On y confirme que, lorsqu'il y a des preuves de capacité de travail, une personne doit démontrer que ses efforts pour trouver un emploi et le conserver ont été infructueux pour des raisons de santé.

[39] L'appelante a reconnu qu'elle avait tenté de se trouver un emploi, mais surtout dans les types de postes qu'elle avait occupés par le passé et qui nécessitaient des interactions verbales. Ce type d'emplois n'est pas considéré par le Tribunal comme une solution de rechange plus adaptée aux limitations de l'appelante. En l'espèce, la seule limitation de l'appelante est son incapacité à communiquer de vive voix fréquemment. Le spécialiste qui l'a vue a indiqué dans son rapport que la décision de l'appelante de trouver un travail convenable dans lequel elle n'a pas besoin d'utiliser beaucoup sa voix était une sage décision. L'appelante n'a pas démontré qu'un emploi ne pouvait pas être obtenu ou conservé en raison de son état.

[40] Son médecin de famille a indiqué qu'elle était incapable de travailler à son précédent emploi, pour lequel elle était qualifiée et avait reçu de la formation. Il a décrit son invalidité comme un enrrouement de la voix avec difficulté à communiquer clairement. Il ne s'est pas prononcé sur la capacité de l'appelante de faire quelque travail que ce soit ni n'a abordé le travail à temps partiel ou le recyclage.

[41] Une personne est considérée comme ayant une invalidité grave si elle est régulièrement incapable de détenir une occupation véritablement rémunératrice. Le Tribunal prend note de l'opinion du médecin de famille sur la capacité de travailler de l'appelante dans un emploi pour lequel elle a reçu une formation, mais cela ne satisfait pas au critère énoncé dans la loi. Le Tribunal conclut qu'il n'y a aucune raison que le recyclage, le travail à temps partiel ou un autre emploi ne soit pas possible.

[42] Il ne fait aucun doute que l'utilisation limitée de sa voix limite l'employabilité de l'appelante. Toutefois, le Tribunal n'est pas convaincu que, compte tenu des facteurs énoncés précédemment, son état la rende régulièrement incapable de détenir toute forme d'emploi véritablement rémunérateur.

[43] Le Tribunal a soigneusement examiné les rapports médicaux et écouté attentivement le témoignage de l'appelante. Le Tribunal conclut que, selon la prépondérance des probabilités, il n'a pas été convaincu que l'appelante était atteinte d'une invalidité grave au sens de la Loi.

Critère relatif au caractère prolongé de l'invalidité

[44] Puisqu'il a conclu que l'invalidité n'était pas grave, le Tribunal n'est pas tenu de se prononcer sur le caractère prolongé de l'invalidité.

CONCLUSION

[45] L'appel est rejeté.

Jane Galbraith
Membre, Division générale – Sécurité du revenu