



Tribunal de la sécurité
sociale du Canada

Social Security
Tribunal of Canada

[TRADUCTION]

Citation : *WW c Ministre de l'Emploi et du Développement social*, 2021 TSS 18

Numéro de dossier du Tribunal : AD-20-812

ENTRE :

W. W.

Appelante
(requérante)

et

Ministre de l'Emploi et du Développement social

Intimé
(ministre)

DÉCISION DU TRIBUNAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
Division d'appel

DÉCISION RENDUE PAR : Neil Nawaz

DATE DE LA DÉCISION : Le 25 janvier 2021

DÉCISION ET MOTIFS

DÉCISION

[1] L'appel est accueilli.

APERÇU

[2] La présente cause concerne des documents ayant présumément été perdus en cours d'envoi.

[3] La requérante a 47 ans et a été auparavant assistante-pharmacienne et représentante du service à la clientèle. Elle est atteinte de la maladie de Crohn. Elle a cessé de travailler en janvier 2018 en raison de douleurs intestinales accrues, entre autres symptômes.

[4] Le mois suivant, la requérante a demandé une pension d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Le ministre a rejeté sa demande parce que, selon lui, la requérante n'avait pas démontré qu'elle était régulièrement incapable de détenir une occupation véritablement rémunératrice¹.

[5] La requérante a fait appel de la décision du ministre de rejeter sa demande devant la division générale du Tribunal de la sécurité sociale. La division générale a rejeté sa demande après avoir conclu que la preuve d'invalidité grave et prolongée était insuffisante.

[6] La requérante demande à présent la permission d'en appeler devant la division d'appel du Tribunal. Elle prétend que la division générale n'a pas tenu la promesse de tenir compte de documents médicaux additionnels qui selon elle étaient importants pour sa cause.

CONTEXTE

[7] Au début de l'audience de la division générale, qui s'est tenue par téléconférence le 10 septembre 2020, la requérante a demandé au membre qui présidait l'audience s'il était trop tard pour présenter des documents additionnels². Elle a dit qu'elle avait reçu des résultats

¹ Le ministre a décidé que la couverture des prestations d'invalidité de la requérante devait prendre fin le 31 décembre 2018, à la fin de sa période minimale d'admissibilité.

² Enregistrement de l'audience à 2 min.

d'examens récents et d'autres renseignements médicaux qui selon elle aideraient le membre à trancher sa cause. Puis il y a eu cet échange³ :

[traduction]

Membre : Avez-vous communiqué par courriel avec le Tribunal auparavant?

Requérante : Non, je ne l'ai pas fait. Je ne pouvais même pas accéder à mes courriels parce que je n'ai pas—

Membre : [L'interrompant] Votre adresse de courriel est-elle bien stringblaster73@gmail.com?

Requérante : Oui, c'est exact.

Le membre lui a dit qu'il lui donnerait un délai d'une semaine pour envoyer les documents au Tribunal, et il a dicté l'adresse de courriel qu'elle devait utiliser. Après l'audience, le membre a envoyé une lettre de suivi dans laquelle il prolongeait le délai jusqu'au 23 septembre 2020⁴.

[8] La division générale a rendu sa décision le 29 septembre 2020. Dans ses observations écrites, la division générale a noté qu'elle avait procédé sans avoir reçu quelque document additionnel que ce soit de la part de la requérante :

[traduction]

Pendant l'audience orale, j'ai expliqué à la requérante en quoi l'absence de preuve suffisante d'invalidité grave pourrait avoir une incidence sur sa demande. Elle m'a dit qu'elle avait d'autres renseignements médicaux qui aideraient son appel et qui n'avaient pas encore été présentés. Je lui ai permis d'envoyer d'autres dossiers. Elle n'a fourni aucun autre dossier et n'a pas communiqué avec le Tribunal pour l'aviser d'un délai⁵.

[9] La requérante insiste maintenant sur le fait qu'elle a envoyé au Tribunal des dossiers médicaux additionnels par courriel dans le délai établi par le membre de la division générale qui présidait l'audience. La requérante a joint à sa demande de permission d'en appeler trois documents⁶ qu'elle soutient avoir envoyés au Tribunal le 15 septembre 2020 :

³ Enregistrement de l'audience, 2 min, 55 s.

⁴ Lettre du Tribunal datée du 10 septembre 2020, GD4.

⁵ Décision de la division générale au para 18.

⁶ Voir la demande de permission d'en appeler de la requérante, AD1-8 à AD1-11.

- un rapport de chirurgie daté du 27 mai 2020, rédigé par le Dr Robert Martin, gastro-entérologue (deux pages);
- le rapport pathologique d'une biopsie, daté du 8 juin 2020 (une page);
- une lettre datée du 15 septembre 2020, rédigée par la Dre Sunita McMullin, médecin généraliste (une page).

Il semble qu'aucun de ces documents n'avait été présenté auparavant à la division générale. La requérante affirme avoir envoyé les documents par courriel à partir d'une bibliothèque publique, car elle n'a pas les moyens d'avoir son propre compte Internet. Les dossiers auxquels j'ai accès ne montrent aucune indication selon laquelle le Tribunal aurait reçu ces documents, que ce soit avant ou après la date limite établie par la division générale.

[10] J'ai donné à la requérante l'occasion de prouver qu'elle avait bel et bien envoyé des documents additionnels au Tribunal. Elle a répondu au moyen d'une lettre signée par la gestionnaire de sa bibliothèque locale qui confirme que le 15 septembre 2020, un courriel de quatre pages a été envoyé à partir de sa succursale à l'adresse suivante : « info.sst.tss@canada⁷ ». Un registre caviardé partiellement, que je reproduis ici, accompagnait la lettre. Ce semble être une liste de tous les courriels envoyés à partir de la succursale entre le 9 juillet 2020 et le 31 octobre 2020 :

⁷ Lettre datée du 3 novembre 2020, rédigée par Krista Blyth, gestionnaire de succursale, Bibliothèque publique de Chipman, Chipman, Nouveau-Brunswick, AD2-5.

No.	Addressee	Start Time	Type	Prints	Result	Note
082	[REDACTED]	10-31 09:44	E-mail	001	OK	SM_C300 20103109440
081	[REDACTED]	10-31 09:40	E-mail	001	OK	SM_C300 20103109400
080	[REDACTED]	10-31 09:39	E-mail	001	OK	SM_C300 20103109390
079	[REDACTED]	10-31 09:38	E-mail	001	OK	SM_C300 20103109370
078	[REDACTED]	10-30 13:43	E-mail	004	OK	SM_C300 20103013430
077	[REDACTED]	10-30 10:17	E-mail	008	OK	SM_C300 20103010160
076	[REDACTED]	10-29 14:12	E-mail	002	OK	SM_C300 20102914120
075	[REDACTED]	10-28 12:19	E-mail	001	OK	SM_C300 20102812170
074	[REDACTED]	10-27 14:04	E-mail	002	OK	SM_C300 20102714040
073	[REDACTED]	10-24 10:50	E-mail	003	OK	SM_C300 20102410490
072	[REDACTED]	10-24 10:45	E-mail	003	OK	SM_C300 20102410450
071	[REDACTED]	10-22 14:30	E-mail	004	OK	SM_C300 20102214300
070	[REDACTED]	10-20 13:29	E-mail	001	OK	SM_C300 20102013290
069	[REDACTED]	10-16 13:39	E-mail	001	OK	SM_C300 20101613390
068	[REDACTED]	10-16 08:26	E-mail	001	OK	SM_C300 20101608250
067	[REDACTED]	10-15 12:01	E-mail	001	OK	SM_C300 20101512010
066	[REDACTED]	10-15 11:53	E-mail	001	OK	SM_C300 20101511530
065	[REDACTED]	10-15 11:50	E-mail	002	OK	SM_C300 20101511500
064	[REDACTED]	10-15 11:42	E-mail	001	OK	SM_C300 20101511421
063	[REDACTED]	10-15 11:42	E-mail	001	OK	SM_C300 20101511420
062	[REDACTED]	10-15 11:31	E-mail	001	OK	SM_C300 20101511310
061	[REDACTED]	10-15 11:28	E-mail	002	OK	SM_C300 20101511280
060	[REDACTED]	10-15 10:35	E-mail	001	OK	SM_C300 20101510350
059	[REDACTED]	10-14 19:22	E-mail	001	OK	SM_C300 20101419221
058	[REDACTED]	10-14 19:22	E-mail	001	OK	SM_C300 20101419220
057	[REDACTED]	10-14 19:11	E-mail	001	OK	SM_C300 20101419110
056	[REDACTED]	10-13 14:06	E-mail	001	OK	SM_C300 20101314060
055	[REDACTED]	10-10 09:57	E-mail	001	OK	SM_C300 20101009570
054	[REDACTED]	10-08 11:37	E-mail	001	OK	SM_C300 20100811370
053	[REDACTED]	10-08 11:36	E-mail	001	OK	SM_C300 20100811360
052	[REDACTED]	10-08 11:29	E-mail	001	OK	SM_C300 20100811290
051	[REDACTED]	10-06 13:29	E-mail	001	OK	SM_C300 20100613290
050	[REDACTED]	10-01 14:44	E-mail	001	OK	SM_C300 20100114430
049	[REDACTED]	09-29 14:33	E-mail	001	OK	SM_C300 20092914331
048	[REDACTED]	09-29 14:33	E-mail	001	OK	SM_C300 20092914330
047	[REDACTED]	09-29 09:58	E-mail	001	OK	SM_C300 20092909580
046	[REDACTED]	09-29 09:55	E-mail	002	OK	SM_C300 20092909550
045	[REDACTED]	09-29 09:54	E-mail	002	OK	SM_C300 20092909541
044	[REDACTED]	09-29 09:54	E-mail	002	OK	SM_C300 20092909540
043	[REDACTED]	09-29 09:51	E-mail	001	OK	SM_C300 20092909510
042	[REDACTED]	09-25 10:33	E-mail	001	OK	SM_C300 20092510330
041	[REDACTED]	09-22 13:24	E-mail	001	OK	SM_C300 20092213240
040	info.sst-tss@canada. stringblaster73@gmail	09-15 14:30	E-mail	004	OK	SM_C300 20091514300
039	[REDACTED]	09-15 14:30	E-mail	004	OK	SM_C300 20091514290
038	[REDACTED]	09-15 13:55	E-mail	001	OK	SM_C300 20091513550
037	[REDACTED]	09-15 09:02	E-mail	006	OK	SM_C300 20091509020
036	[REDACTED]	09-08 14:13	E-mail	001	OK	SM_C300 20090814130
035	[REDACTED]	08-20 13:05	E-mail	001	OK	SM_C300 20082013050
034	[REDACTED]	08-12 13:04	E-mail	001	OK	SM_C300 20081213040
033	[REDACTED]	08-12 12:40	E-mail	008	OK	SM_C300 20081212390
032	[REDACTED]	08-08 08:29	E-mail	001	OK	SM_C300 20080808290
031	[REDACTED]	08-06 09:33	E-mail	005	OK	SM_C300 20080609320
030	[REDACTED]	07-31 08:02	E-mail	001	OK	SM_C300 20073108020
029	[REDACTED]	07-30 13:10	E-mail	001	OK	SM_C300 20073013100
028	[REDACTED]	07-22 18:13	E-mail	001	OK	SM_C300 20072218130
027	[REDACTED]	07-21 15:21	E-mail	002	OK	SM_C300 20072115210
026	[REDACTED]	07-21 15:15	E-mail	002	OK	SM_C300 20072115140
025	[REDACTED]	07-15 18:49	E-mail	003	OK	SM_C300 20071518490
024	[REDACTED]	07-15 15:21	E-mail	001	OK	SM_C300 20071515210
023	[REDACTED]	07-09 11:46	E-mail	001	OK	SM_C300 20070911460

Result OK: TX completed successfully, S-OK: TX stopped, NG: TX error, Memory Full: Memory full

À l'audience de la division d'appel, la requérante a témoigné de sa tentative d'envoi des documents au Tribunal. Elle a dit vivre en milieu rural au Nouveau-Brunswick, et qu'elle n'a pas accès à Internet. Elle a dit que, quelques jours après son audience devant la division générale, elle s'est rendue en voiture à sa bibliothèque locale. Cette bibliothèque offre un service de numérisation et d'envoi de documents par courriel au comptoir. Elle a demandé au personnel d'envoyer ses documents à l'adresse de courriel que le membre lui avait donnée, ainsi qu'à son adresse de courriel personnelle. Après avoir reçu la demande de la division d'appel de fournir une preuve qu'elle avait effectivement envoyé les documents, elle est retournée à la bibliothèque où on lui a remis un imprimé montrant quels courriels avaient été envoyés à partir de la succursale et à quel moment.

QUESTIONS EN LITIGE

[11] Il existe seulement trois moyens d'appel à la division d'appel. La partie requérante doit démontrer que la division générale a soit agi de manière inéquitable, soit interprété la loi de manière incorrecte, soit fondé sa décision sur une importante erreur de fait⁸.

[12] Lors de l'audience, nous avons discuté de trois questions :

- La requérante a-t-elle présenté sa preuve médicale additionnelle à la division générale dans le délai établi?
- Si oui, la division générale a-t-elle manqué à un principe de justice naturelle en ne tenant pas compte, comme promis, des éléments de preuve médicale additionnels de la requérante?

[13] Ma tâche était de décider si ces questions correspondaient à un ou à plusieurs des moyens d'appels acceptés et, si tel est le cas, si l'une d'elles était fondée.

ANALYSE

[14] La requérante prétend que la division générale l'a traitée inéquitablement. Elle affirme que la division générale n'aurait pas dû rendre sa décision sans tenir compte, comme promis, de sa preuve médicale additionnelle.

[15] Après avoir examiné le dossier et écouté le témoignage de la requérante, j'ai décidé que la division générale n'avait pas observé un principe de justice naturelle lorsqu'elle a rendu une décision en l'absence de la preuve additionnelle de la requérante.

[16] Mes raisons sont expliquées ci-dessous.

⁸ *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social (Loi sur le MEDS), art 58(1).*

La requérante a présenté sa preuve additionnelle dans les délais établis

[17] La requérante insiste pour dire qu'elle a présenté la preuve médicale additionnelle seulement quelques jours après l'audience de la division générale. Je la crois.

[18] Elle a affirmé devant moi qu'elle ne disposait d'aucun moyen pour télécopier ou envoyer par courriel ses documents au Tribunal. Elle a souligné qu'elle avait beaucoup de pression, car la division générale lui avait d'abord alloué seulement sept jours pour soumettre ses observations⁹. Elle a estimé que la façon la plus rapide de faire parvenir ses documents au Tribunal était d'utiliser l'équipement disponible à la bibliothèque locale. Le 15 septembre, cinq jours après l'audience de la division générale, elle s'est rendue en voiture à la ville la plus proche et a demandé au personnel de la bibliothèque d'envoyer ses documents par courriel à l'adresse de courriel que le membre de la division générale lui avait donnée : info.sst-tss@canada.gc.ca.

[19] La requérante a fourni plus tard la preuve qu'elle avait fait ces démarches. Après avoir reçu ma décision relative à sa demande de permission d'en appeler, elle est retournée à la bibliothèque et a obtenu une lettre de la gestionnaire de la succursale qui disait ce qui suit :

[traduction]

Un courriel de quatre pages a été envoyé à partir de cette succursale le 15 septembre 2020 à 14 h 30 à l'adresse suivante :
info.sst-tss@canada.

Cette information reflétait ce qui semblait être un extrait d'un registre des courriels envoyés à partir de la succursale, tous caviardés à l'exception de deux courriels qui avaient été envoyés aux adresses suivantes :

info.sst-tss@canada.
stringblaster73@gmail.

⁹ L'enregistrement de l'audience montre que le membre de la division générale qui présidait l'audience a interrompu la requérante à un certain moment et ne lui a pas donné l'occasion d'expliquer qu'elle avait un accès limité à Internet et au courriel. Le délai original de sept jours de la division générale pourrait avoir poussé la requérante à envoyer ses documents d'une manière qui lui était moins familière que la poste, qu'elle avait utilisée pour transmettre ses observations précédentes au Tribunal.

La requérante a affirmé que la deuxième adresse de courriel est la sienne. Même si elle n'a pas un accès régulier à la messagerie électronique, elle voulait avoir sa propre copie électronique des documents.

[20] Sans leurs suffixes, les adresses de courriel énumérées dans la lettre de la gestionnaire de la bibliothèque et dans le registre qui l'accompagnait sont de toute évidence incomplètes et incorrectes. La représentante du ministre a utilisé cela pour soutenir que la division générale n'avait pas pu recevoir les documents, car la requérante les avait envoyés à la mauvaise adresse de courriel. Je n'en suis pas si certain. Lorsque j'examine le registre, je constate qu'il semble y avoir de l'espace pour seulement pour un nombre limité de caractères dans la colonne [traduction] « Destinataire », ce qui a eu pour effet de couper la fin des deux adresses de courriel visibles. Il m'apparaît vraisemblable que la gestionnaire de la bibliothèque, peut-être sans trop y penser, a simplement copié l'adresse de courriel tronquée du TSS du registre dans sa lettre.

[21] Pour cette raison, je ne peux pas être d'accord avec la représentante du ministre et dire que l'adresse de courriel incorrecte figurant dans la lettre prouve hors de tout doute que la requérante (ou le personnel de la bibliothèque) a bousillé l'envoi de ses documents. En fait, je pense qu'il est beaucoup plus probable que la requérante a réussi à envoyer ses documents au Tribunal le 15 septembre 2020. Je ne peux pas savoir avec exactitude ce qui s'est passé avec ces documents une fois qu'ils sont arrivés au Tribunal. Je n'ai aucun doute que le membre de la division générale qui présidait l'audience ne les a jamais vus, mais je sais que le Tribunal est doté d'une structure administrative au sein de laquelle le courriel aurait pu être ignoré ou égaré. Des erreurs se produisent parfois, même dans les bureaucraties très systématisées. Je suis convaincu que le courriel de la requérante s'est perdu quelque part au Tribunal peu après sa réception.

La division générale n'a pas respecté la justice naturelle en ne tenant pas compte de la preuve additionnelle

[22] Le ministre fait valoir que même si la division générale avait reçu les documents avant la date limite précisée, elle n'a pas causé d'injustice à l'égard de la requérante en les ignorant. Les documents, a dit le ministre, n'étaient pas pertinents et leur exclusion de la preuve n'a pas causé de préjudice à la requérante.

[23] Je ne suis pas d'accord pour les raisons ci-dessous.

Les documents additionnels de la requérante sont pertinents

[24] Selon le ministre, la question de savoir si la requérante a envoyé des renseignements médicaux additionnels ou non n'a pas d'importance, car cette information n'aurait pas changé le résultat de l'instance devant la division générale.

[25] Mon examen des documents me mène à une autre conclusion. Ce n'est pas mon rôle à ce stade de décider si les documents prouvent qu'elle est invalide; toutefois, je peux dire qu'ils répondent au seuil minimal de pertinence de la principale question en litige. Aucun des documents n'avait été soumis auparavant à la division générale, et ils traitent tous de la maladie de Crohn, le principal problème de santé de la requérante. Il est vrai, comme le dit le ministre, que les documents sont tous datés d'après le 31 décembre 2018, cependant ils ont tous été préparés dans un délai de deux ans suivant la période minimale d'admissibilité.

La requérante a le droit de défendre sa cause de la manière la plus complète possible

[26] Bien que la division générale ait la discrétion d'accepter ou de refuser des éléments de preuve, cette discrétion doit être exercée tout en observant les principes de justice naturelle. L'un de ces principes est le droit d'être entendu, ce qui signifie qu'une partie requérante doit avoir une possibilité pleine et équitable de présenter une preuve pertinente à l'appui de sa cause. En l'espèce, la requérante n'était pas représentée, et elle pourrait ne pas avoir compris la qualité et la quantité de preuve généralement requise pour prouver une invalidité. Rassembler et présenter des éléments de preuve médicale n'est pas facile même dans les meilleures conditions, et cela est encore plus difficile pendant une pandémie. Le dossier montre que la requérante a fait tout ce qui était raisonnablement possible pour faire parvenir ses trois rapports médicaux au Tribunal dans les délais prescrits, mais, pour une raison quelconque, ils ont été égarés.

[27] La requérante avait le droit de s'attendre à ce que la division générale tienne compte de sa preuve additionnelle avant de rejeter sa cause. Je dis cela en gardant à l'esprit l'opinion des tribunaux selon laquelle la loi conférant des avantages doit être interprétée de façon libérale et

généreuse¹⁰. À mon avis, une telle loi doit aussi comprendre les règlements procéduraux régissant la présentation de documents.

RÉPARATION

[28] La division d'appel peut offrir une mesure de réparation pour des erreurs commises par la division générale. J'ai le pouvoir de : i) rendre la décision que la division générale aurait dû rendre; ii) renvoyer l'affaire à la division générale pour réexamen; ou iii) confirmer, infirmer ou modifier la décision de la division générale¹¹.

[29] La division d'appel doit veiller à ce que l'instance se déroule de la manière la plus informelle et expéditive que les circonstances et les considérations d'équité permettent. Cependant, en l'espèce, j'estime que ma seule option est de renvoyer cette affaire à la division générale pour qu'elle tienne une autre audience, sous réserve d'instructions.

[30] Je ne pense pas que le dossier soit suffisamment complet pour me permettre de trancher cette affaire sur le fond. La division générale a perdu les documents médicaux qui, s'ils avaient été examinés, auraient pu donner lieu à un résultat différent pour la requérante. Contrairement à la division d'appel, le mandat principal de la division générale est d'entendre la preuve et de tirer des conclusions de fait sur les questions d'invalidité. Par conséquent, elle est en meilleure position que je ne le suis pour évaluer la question de savoir si la requérante est régulièrement incapable de détenir une occupation véritablement rémunératrice.

CONCLUSION

[31] Pour les raisons mentionnées ci-dessus, j'accueille cet appel parce que la division générale a égaré les rapports médicaux additionnels de la requérante, ce qui l'a privée de son droit de défendre pleinement sa cause.

¹⁰ Voir la décision *Rizzo & Rizzo Shoes Ltd. (Re)*, 1998 CSC 837.

¹¹ Loi sur le MEDS, art 59(1).

[32] Je renvoie cette affaire à la division générale pour qu'elle tienne une autre audience. Si cela est possible, je demande que l'affaire soit attribuée au même membre qui a instruit l'appel précédemment.



Membre de la division d'appel

DATE DE L'AUDIENCE :	Le 7 janvier 2021
MODE D'INSTRUCTION :	Vidéoconférence
COMPARUTIONS :	W. W., requérante T. W., représentant de la requérante Suzette Bernard, représentante du ministre