

C-263

Second Session, Thirty-seventh Parliament,
51 Elizabeth II, 2002

HOUSE OF COMMONS OF CANADA

BILL C-263

An Act to establish the office of Pension Ombudsman to investigate administrative difficulties encountered by persons in their dealings with government in respect of benefits under the Canada Pension Plan or the Old Age Security Act or tax liability on such benefits and to review the policies and practices applied in the administration and adjudication of such benefits and liabilities

First reading, October 28, 2002

MR. NYSTROM

C-263

Deuxième session, trente-septième législature,
51 Elizabeth II, 2002

CHAMBRE DES COMMUNES DU CANADA

PROJET DE LOI C-263

Loi établissant le poste d'ombudsman des pensions dont la mission est d'enquêter sur les difficultés de nature administrative qu'éprouve toute personne qui traite avec le gouvernement de questions relatives aux prestations prévues par le Régime de pensions du Canada et la Loi sur la sécurité de la vieillesse ou aux obligations fiscales concernant de telles prestations et d'examiner les politiques et les pratiques utilisées pour administrer de telles prestations ou obligations et statuer sur celles-ci

Première lecture le 28 octobre 2002

M. NYSTROM

SUMMARY

The purpose of this enactment is to establish the office of Pension Ombudsman to assist persons dealing with the government on benefits under the *Canada Pension Plan* or the *Old Age Security Act* or tax liabilities thereon in case where they are dealt with unfairly or unreasonably or with unreasonable delay. The Ombudsman may investigate complaints and report on complaints that are not satisfactorily resolved. The reports may be to the relevant minister as to specific details of complaints, or in general terms to a Standing Committee of the House of Commons.

The Ombudsman may propose changes in the way the public is served in these matters with respect to fairness, reasonableness and promptness.

If a department fails to improve its policies and practices at the suggestion of the Ombudsman, the Ombudsman may make a report to the Minister, and the report must then be laid before Parliament.

SOMMAIRE

Le texte a pour objet d'établir le poste d'ombudsman des pensions. Celui-ci est chargé d'aider les personnes qui traitent avec le gouvernement de questions relatives aux prestations prévues par le *Régime de pensions du Canada* et la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* ou aux obligations fiscales concernant de telles prestations lorsqu'elles font l'objet d'un traitement inéquitable ou déraisonnable ou qu'elles sont traitées dans un délai déraisonnable. L'ombudsman peut faire enquête relativement à des plaintes et faire rapport sur celles qui ne sont pas réglées de façon satisfaisante. Il peut soumettre un rapport au ministre compétent concernant des détails particuliers de la plainte ou rédiger en termes généraux un rapport qu'il soumet à un comité permanent de la Chambre des communes.

L'ombudsman peut proposer des modifications sur la façon de servir le public en ce qui concerne le traitement équitable et raisonnable et dans les meilleurs délais de ces questions.

Si le ministère concerné n'améliore pas ses politiques et ses pratiques à la suite des recommandations de l'ombudsman, ce dernier peut présenter un rapport au ministre, qui doit alors le déposer au Parlement.

All parliamentary publications are available on the
Parliamentary Internet Parlementaire
at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire »
à l'adresse suivante:

<http://www.parl.gc.ca>

BILL C-263

An Act to establish the office of Pension Ombudsman to investigate administrative difficulties encountered by persons in their dealings with government in respect of benefits under the Canada Pension Plan or the Old Age Security Act or tax liability on such benefits and to review the policies and practices applied in the administration and adjudication of such benefits and liabilities

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Senate and House of Commons of Canada, enacts as follows:

SHORT TITLE

Short title

1. This Act may be cited as the *Pension Ombudsman Act*.

5

INTERPRETATION

Definitions

2. The definitions in this section apply in this Act.

“Department”
« *ministère* »

“Department” means the Department of Human Resources Development.

“Minister”
« *ministre* »

“Minister” means the Minister of Human Resources Development.

“Ombudsman”
« *ombudsman* »

“Ombudsman” means the person holding the office of Pension Ombudsman established pursuant to section 3.

“relevant department”
« *ministère concerné* »

“relevant department” means the Department or the Canada Customs and Revenue Agency as the case may be.

“Standing Committee”
« *comité permanent* »

“Standing Committee” means the Standing Committee of the House of Commons appointed by the House to deal with matters

PROJET DE LOI C-263

Loi établissant le poste d'ombudsman des pensions dont la mission est d'enquêter sur les difficultés de nature administrative qu'éprouve toute personne qui traite avec le gouvernement de questions relatives aux prestations prévues par le Régime de pensions du Canada et la Loi sur la sécurité de la vieillesse ou aux obligations fiscales concernant de telles prestations et d'examiner les politiques et les pratiques utilisées pour administrer de telles prestations ou obligations et statuer sur celles-ci

Sa Majesté, sur l'avis et avec le consentement du Sénat et de la Chambre des communes du Canada, édicte :

TITRE ABRÉGÉ

1. *Loi sur l'ombudsman des pensions*.

Titre abrégé

DÉFINITIONS

2. Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

Définitions

« comité permanent » Le comité permanent de la Chambre des communes chargé d'étudier les questions relatives aux pensions et autres prestations pour les personnes âgées.

« comité permanent »
“*Standing Committee*”

« ministère » Le ministère du Développement des ressources humaines.

« ministère »
“*Department*”

« ministère concerné » Le ministère ou l'Agence des douanes et du revenu du Canada, selon le cas.

« ministère concerné »
“*relevant department*”

« ministre » Le ministre du Développement des ressources humaines.

« ministre »
“*Minister*”

« ombudsman » La personne titulaire du poste d'ombudsman des pensions institué en vertu de l'article 3.

« ombudsman »
“*Ombudsman*”

20

related to pensions and other benefits for senior citizens.

PENSION OMBUDSMAN

OMBUDSMAN DES PENSIONS

Office established

3. (1) There is hereby established the office of Pension Ombudsman.

3. (1) Est institué le poste d'ombudsman des pensions.

Constitution de la fonction

Function of office

(2) The function of the Pension Ombudsman is

(2) L'ombudsman des pensions a pour mission :

Mission de l'ombudsman

(a) to investigate administrative difficulties as to fairness, reasonableness and promptness encountered by persons in their dealings with government in respect of benefits under the *Canada Pension Plan* or the *Old Age Security Act* or tax liability on such benefits;

a) d'enquêter sur les difficultés de nature administrative qu'éprouve toute personne relativement au caractère équitable et raisonnable et à la célérité du traitement par le gouvernement de questions relatives aux prestations prévues par le *Régime de pensions du Canada* et la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* ou aux obligations fiscales concernant de telles prestations;

(b) to review the policies and practices applied in the administration and adjudication of such benefits and liabilities with respect to fairness, reasonableness and promptness; and

b) d'examiner, en ce qui concerne leur caractère équitable et raisonnable et la célérité avec laquelle elles sont suivies, les politiques et les pratiques suivies pour administrer de telles prestations et obligations ou statuer sur celles-ci;

(c) to make reports on cases where difficulties are not satisfactorily resolved or where policies and practices are not adequately adjusted on the Ombudsman's request.

c) de faire des rapports sur les cas où les difficultés ne sont pas résolues de façon satisfaisante ou sur les cas où les politiques et les pratiques ne sont pas modifiées de façon acceptable après qu'il en a fait la demande.

Appointment and term

4. (1) The Governor in Council shall appoint a Pension Ombudsman recommended by the Minister from a list of persons nominated by the Standing Committee.

4. (1) Le gouverneur en conseil nomme à titre d'ombudsman des pensions la personne recommandée par le ministre parmi les candidats dont le nom figure à une liste établie par le comité permanent.

Nomination et mandat

Removal

(2) The Ombudsman holds office during good behaviour for a term of five years, but may be

(2) L'ombudsman occupe son poste à titre inamovible pour un mandat de cinq ans. Il peut toutefois :

Révocation

(a) removed by the Governor in Council at any time on a resolution of the House of Commons following a report recommending removal by the Standing Committee; or

a) soit être révoqué par le gouverneur en conseil, sur résolution de la Chambre des communes après rapport du comité permanent recommandant sa révocation;

(b) suspended by the Governor in Council on the recommendation of the Minister, made at any time when the House is adjourned for a period of four weeks or more, or is dissolved, for a period expiring thirty days after the day the House next sits.

b) soit être suspendu par le gouverneur en conseil, sur recommandation faite par le ministre lorsque la Chambre a ajourné pour une période d'au moins quatre semaines ou qu'elle a été dissoute, durant une période prenant fin trente jours après que la Chambre siège de nouveau.

Acting Ombudsman	(3) In the event of the absence, incapacity or suspension of the Ombudsman, the Governor in Council may, on the recommendation of the Minister, appoint another person to act as Ombudsman until the Ombudsman returns, the suspension is terminated or another Ombudsman is appointed, as the case may be.	(3) En cas d'absence, d'empêchement ou de suspension de l'ombudsman, le gouverneur en conseil peut nommer, sur recommandation du ministre, une autre personne pour agir à titre d'ombudsman jusqu'à ce que ce dernier reprenne ses fonctions, que la suspension soit levée ou qu'un autre ombudsman soit nommé, selon le cas.	Ombudsman intérimaire
No more than two terms	(4) No person may serve more than two terms as Ombudsman.	(4) Nul ne peut occuper la fonction d'ombudsman pendant plus de deux mandats.	Maximum de deux mandats
Remuneration	(5) The Ombudsman shall receive such remuneration, benefits and reimbursement of expenses as is ordered by the Governor in Council.	(5) L'ombudsman reçoit la rémunération et les avantages fixés par le gouverneur en conseil et il est indemnisé de ses frais selon les modalités établies par ce dernier.	Rémunération
Part of the Public Service	(6) The Office of the Ombudsman is a part of the Public Service of Canada.	(6) Le bureau de l'ombudsman est réputé faire partie de la fonction publique du Canada.	Fonctionnaire
Staff	(7) The Ombudsman may hire, under the <i>Public Service Employment Act</i> , such officers and staff as are necessary to carry out the purposes of this Act.	(7) L'ombudsman peut engager, conformément à la <i>Loi sur l'emploi dans la fonction publique</i> , le personnel nécessaire à l'application de la présente loi.	Personnel
COMPLAINTS AND INVESTIGATIONS		PLAINTES ET ENQUÊTES	
Complaints	5. (1) Any person who claims to have encountered administrative difficulties as to fairness, reasonableness and promptness, in their dealings with a relevant department in respect of benefits under the <i>Canada Pension Plan</i> or the <i>Old Age Security Act</i> or tax liability on such benefits may make a complaint to the Ombudsman.	5. (1) Quiconque prétend avoir eu des difficultés de nature administrative, relativement au caractère équitable et raisonnable et à la célérité du traitement par le ministère concerné de questions relatives aux prestations prévues par le <i>Régime de pensions du Canada</i> et la <i>Loi sur la sécurité de la vieillesse</i> ou aux obligations fiscales concernant de telles prestations, peut déposer une plainte auprès de l'ombudsman.	Plaintes
Investigations	(2) The Ombudsman shall investigate those complaints received pursuant to subsection (1) that show reasonable grounds to believe that there has been unfair or unreasonable treatment, or unreasonable delay by the Department respecting a benefit or by the Canada Customs and Revenue Agency respecting tax liability on a benefit.	(2) L'ombudsman fait enquête relativement à la plainte qu'il reçoit conformément au paragraphe (1), s'il y a un motif raisonnable de croire qu'une prestation a fait l'objet d'un traitement injuste ou déraisonnable ou d'un délai déraisonnable par le ministère ou qu'une obligation fiscale concernant une prestation a fait l'objet d'un tel traitement ou d'un tel délai par l'Agence des douanes et du revenu du Canada.	Enquêtes
Departmental information	(3) For the purposes of an investigation, the Ombudsman may request information from the relevant department that is relevant to the complaint being investigated and the department shall provide the information requested.	(3) L'ombudsman peut, aux fins de l'enquête, exiger du ministère concerné des renseignements se rapportant à la plainte qui fait l'objet de l'enquête et ce dernier est tenu de les fournir.	Demande de renseignements

Confidential information

(4) The Ombudsman may, under subsection (3), with the written consent of the complainant, include a request for information respecting the complainant that is confidential, and the relevant department shall, notwithstanding any other Act, provide the information covered by the consent.

(4) L'ombudsman peut, en conformité avec le paragraphe (3), avec le consentement écrit du plaignant, inclure une demande de renseignements confidentiels concernant le plaignant, et le ministère concerné doit, par dérogation à toute autre loi, fournir les renseignements visés par le consentement.

Renseignements confidentiels

Information kept confidential

(5) The Ombudsman shall keep confidential all information provided by the relevant department pursuant to subsection (4), except as necessary for a report under subsection (7) that contains such information without identifying the complainant.

(5) L'ombudsman garde confidentiel tous les renseignements que lui fournit le ministère concerné en conformité avec le paragraphe (4), sauf dans la mesure nécessaire à l'égard des rapports visés au paragraphe (7) qui contiennent de tels renseignements, auquel cas, il ne doit pas révéler l'identité du plaignant.

Confidentialité des renseignements

Report

(6) If, after investigation, the Ombudsman is not satisfied that the relevant department has dealt fairly, reasonably and with due dispatch with the complainant, either before or after the complaint or investigation, the Ombudsman,

(a) having given written notice to the relevant department that a report will be made to the minister in charge of the department, including a draft of the proposed report,

(b) having considered any representation sent to the Ombudsman by the relevant department, respecting the proposed report and made such changes in the proposed report as appear in the opinion of the Ombudsman to be warranted, on the basis of such representations, and

(c) having received the prior written consent of the complainant,

may report the matter in detail to the minister in charge of the relevant department, and the report shall be revealed by the minister only to the officials of the relevant department.

(6) L'ombudsman peut, une fois l'enquête terminée, s'il n'est pas convaincu que le plaignant a fait l'objet, antérieurement ou postérieurement à la plainte ou à l'enquête, d'un traitement équitable et raisonnable et dans les meilleurs délais de la part du ministère concerné, présenter un rapport détaillé sur la question au ministre responsable du ministère concerné — qui ne peut en révéler l'existence qu'aux fonctionnaires du ministère concerné — après que les conditions suivantes ont été remplies :

a) il a informé le ministère concerné, au moyen d'un avis écrit auquel est joint un projet du rapport, qu'un tel rapport sera présenté au ministre responsable de ce ministère;

b) il a considéré les observations qui lui ont été faites par le ministère concerné au sujet du rapport proposé et il y a apporté les modifications qui lui semblent justifiées, compte tenu de telles observations;

c) il a reçu préalablement le consentement écrit du plaignant.

Rapport

Reports to the Standing Committee

(7) The Ombudsman may make reports from time to time to the Standing Committee on matters that the Ombudsman has investigated and reported on to the department pursuant to subsection (6) if the Ombudsman is not satisfied with the action taken by the department in the matter.

(7) L'ombudsman peut présenter un rapport au comité permanent portant sur toute question sur laquelle il a fait enquête et présenté un rapport au ministère concerné en conformité avec le paragraphe (6), s'il n'est pas satisfait des mesures prises par ce dernier sur la question.

Rapport au comité permanent

Complainant
not identified

(8) A report under subsection (7) shall be in general terms and not identify a complainant.

(8) Le rapport visé au paragraphe (7) est rédigé en termes généraux et ne révèle pas l'identité du plaignant.

Identité du
plaignant non
révéléeUNFAIR OR UNREASONABLE ADMINISTRATION
POLICIES AND PRACTICESPOLITIQUES ET PRATIQUES ADMINISTRATIVES
INÉQUITABLES ET DÉRAISONNABLESNotice re
unfair policies

6. (1) If the Ombudsman is of the opinion, based on complaints that have been investigated pursuant to section 5, that the relevant department's policies and practices result in unfair or unreasonable treatment or unreasonable delays in dealing with persons respecting benefits under the *Canada Pension Plan* or the *Old Age Security Act* or tax liabilities thereon, 10 the Ombudsman may give notice to the relevant department of the changes that the Ombudsman considers should be made.

6. (1) S'il est d'avis, d'après les plaintes qui ont donné lieu à des enquêtes en vertu de 5 l'article 5, que les politiques et les pratiques du ministère concerné donnent lieu à un traitement inéquitable ou déraisonnable ou entraînent des délais déraisonnables lorsqu'il traite avec des personnes de questions relatives aux prestations prévues par le *Régime de pensions du Canada* et la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* ou aux obligations fiscales concernant de telles prestations, l'ombudsman peut signifier au ministère concerné les 15 modifications qu'il estime nécessaires.

Notification :
politiques
inéquitablesChanges to be
made

(2) Within ninety days of receiving a notice under subsection (1), the relevant department 15 shall advise the Ombudsman of the changes that will be made in the department's policies and practices.

(2) Dans les quatre-vingt-dix jours de la réception de la notification visée au paragraphe (1), le ministère concerné indique à l'ombudsman les modifications qu'il apporte-20 ra à ses politiques et pratiques.

Obligation
d'apporter les
modificationsChanges
unsatisfactory
or not made

(3) If the Ombudsman is not satisfied with the changes proposed by the department under 20 subsection (2), or if on investigation, the Ombudsman finds that the proposed changes have not been made, the Ombudsman shall submit a report on the matter to the minister responsible for the administration of the 25 department.

(3) S'il n'est pas satisfait des modifications que le ministère concerné se propose d'apporter en vertu du paragraphe (2) ou s'il constate, après enquête, que les modifications propo-25 sées n'ont pas été apportées, l'ombudsman soumet un rapport sur le cas au ministre responsable de l'administration du ministère concerné.

Modifications
inadéquates
ou non
apportéesReport
referred to the
Standing
Committee

(4) The Minister shall forthwith cause every report received pursuant to subsection (3) to be laid before both Houses of Parliament and it shall be deemed to have been referred to the 30 Standing Committee for review and report to the House of Commons.

(4) Le ministre fait déposer sans délai 30 devant les deux chambres du Parlement tout rapport reçu en vertu du paragraphe (3). Le rapport est réputé déféré au comité permanent pour examen et rapport à la Chambre des communes.

Renvoi du
rapport au
comité
permanentNotice of
Ombudsman's
services

7. The Department and the Canada Customs and Revenue Agency shall post at every place where it regularly receives persons to deal 35 with benefits under the *Canada Pension Plan* or the *Old Age Security Act* or tax liabilities thereon, a notice in the form prescribed by the Ombudsman, describing the function of the office of the Ombudsman and the means of 40 contacting the office.

7. Le ministère et l'Agence des douanes et du revenu du Canada affichent dans tout établissement où ils accueillent régulièrement des personnes pour traiter de questions relatives aux prestations prévues par le *Régime de pensions du Canada* et la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* ou aux obligations fiscales concernant de telles prestations un avis en la forme prescrite par l'ombudsman faisant connaître les services de l'ombudsman et 45

Avis de
l'existence
des services
de
l'ombudsman

		indiquant comment on peut communiquer avec son bureau.	
Annual report	<p>8. The Ombudsman shall submit to the Minister by April 1 of every year a report on the functions of the office of the Pension Ombudsman during the previous year and the Minister shall forthwith cause the report to be laid before both Houses of Parliament.</p>	<p>8. L'ombudsman soumet au ministre, au plus tard le 1^{er} avril de chaque année, un rapport sur les opérations de son bureau pour l'exercice précédent. Le ministre fait déposer ce rapport devant les deux chambres du Parlement dès réception.</p>	Rapport annuel
	OFFENCES AND PENALTIES	INFRACTIONS ET PEINES	
False information	<p>9. (1) Every complainant, member of a relevant department or other person who knowingly provides false information to the Ombudsman in connection with this Act is guilty of an offence.</p>	<p>9. (1) Commet une infraction tout plaignant, tout fonctionnaire d'un ministère concerné ou toute autre personne qui, sciemment, fournit de faux renseignements à l'ombudsman dans le cadre de la présente loi.</p>	Communication de faux renseignements
Refusal to provide information	<p>(2) Every person who refuses or fails to provide information requested by the Ombudsman under the authority of this Act is guilty of an offence.</p>	<p>(2) Commet une infraction quiconque refuse ou omet de fournir des renseignements exigés par l'ombudsman des pensions dans le cadre de l'application de la présente loi.</p>	Refus de fournir des renseignements
Punishment	<p>(3) Every person who commits an offence under this Act is liable, on summary conviction, to a fine not exceeding \$1,000 for a first offence and to a fine not exceeding \$5,000 or imprisonment for not more than six months, or both in the case of a second or subsequent offence.</p>	<p>(3) Quiconque commet une infraction à la présente loi est passible, sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, d'une amende maximale de 1 000 \$ pour la première infraction et, dans le cas d'une deuxième ou d'une infraction subséquente, soit d'une amende maximale de 5 000 \$, soit d'un emprisonnement maximal de six mois, ou de ces deux peines à la fois.</p>	Peine