

## NORMES DE SERVICE POUR LES VÉTÉRANS

- Le gouvernement travaille pour s'assurer que les vétérans et leur famille sont toujours traités équitablement, et avec bienveillance, empathie et respect, lorsqu'ils ont recours aux programmes et aux services.
- Depuis 2016, le gouvernement a investi plus de 10 milliards de dollars pour les vétérans.
- Anciens Combattants Canada a constaté une hausse de 40 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité (premières demandes, réévaluations et révisions ministérielles) depuis 2016. Cela comprend une hausse de plus de 75 % du nombre de premières demandes de prestations d'invalidité.
- Nous examinons attentivement l'ensemble du processus de demande de prestations d'invalidité, et nous nous efforçons de mettre en œuvre d'autres mesures pour réduire l'arriéré et améliorer les résultats en embauchant plus de personnel de première ligne et en simplifiant le processus décisionnel.
- En décembre 2018, nous avons mis en place un outil qui permet aux vétérans de connaître le délai de traitement moyen des demandes d'accès aux programmes et services offerts par Anciens Combattants Canada.
- Anciens Combattants Canada examine régulièrement ses normes de service pour s'assurer qu'elles sont utiles aux vétérans et aux autres clients. À la suite des observations formulées par les vétérans et de l'évolution des programmes et avantages d'Anciens Combattants Canada, on s'attend à ce que nombre de normes de services soient révisées et à ce que de nouvelles normes de service soient ajoutées au fil du temps.

## **CONTEXTE – NORMES DE SERVICE POUR LES VÉTÉRANS**

Depuis 2016, notre gouvernement a investi plus de 10 milliards de dollars dans de nouvelles ressources afin d'améliorer les avantages offerts aux vétérans et à leur famille, et de mettre en place de nouveaux programmes pour aider les hommes et les femmes des Forces armées canadiennes à reprendre la vie qu'ils veulent mener après leur carrière militaire.

Depuis 2016, Anciens Combattants Canada a constaté une hausse du nombre de demandes de prestations d'invalidité de plus de 40 %. Cela comprend une hausse de plus de 75 % du nombre de premières demandes de prestations d'invalidité. C'est une bonne nouvelle puisque plus de gens se présentent pour obtenir l'aide dont ils ont besoin et qu'ils méritent. Peu importe qu'ils soient dix ou 10 000 à se manifester, les vétérans recevront les avantages dont ils ont besoin. Pour faire face à cette augmentation, nous avons investi 42,8 millions de dollars dans le Budget 2018 pour aider à satisfaire à la demande croissante de prestations d'invalidité.

Anciens Combattants Canada dispose d'un ensemble de normes de service pour mesurer et communiquer le niveau de service que nous offrons à nos clients et les délais prévus relativement à nos programmes et avantages. Une partie de notre engagement continu envers les vétérans et les autres personnes que nous servons consiste à élaborer et à maintenir des normes de service précises qui sont fondées sur la rétroaction des clients, qui sont représentatives de notre rendement réel, et qui sont conformes à la Politique sur les services du Conseil du Trésor. L'une des exigences de cette nouvelle politique, qui est entrée en vigueur le 1er avril 2020, prévoit que les ministères doivent s'assurer que les services sont assujettis à des normes exhaustives et transparentes centrées sur le client, à des objectifs connexes, et à de l'information sur le rendement pour tous les modes de prestation de services utilisés. Le Ministère s'emploie actuellement à mettre en œuvre ces exigences et d'autres en 2020-2021.

Le Ministère examine régulièrement ses normes de service pour s'assurer qu'elles sont utiles aux vétérans et aux autres clients. À la lumière de ces examens, de la rétroaction des vétérans et de l'évolution des programmes et des avantages d'Anciens Combattants Canada, nous nous attendons à ce qu'un certain nombre de normes de service soient révisées et à ce que de nouvelles normes soient ajoutées au fil du temps.

### **Outil d'estimation des temps d'attente :**

En décembre 2018, Anciens Combattants Canada a lancé un Outil d'estimation des temps d'attente en ligne disponible sur le site Web d'Anciens Combattants Canada à l'adresse <https://www.veterans.gc.ca/fra/resources/wait-times>. Cet outil permet de connaître le temps d'attente moyen actuel pour recevoir une décision à l'égard d'une demande. ACC prévoit ajouter le temps d'attente pour d'autres programmes et services dans un proche avenir. Cet outil a été élaboré à la lumière des commentaires des vétérans et des autres personnes que nous servons, et nous continuons à l'améliorer.

### **Suivi du statut dans Mon dossier ACC**

Avec la mise en œuvre de la pension à vie en avril 2019, Anciens Combattants Canada a amélioré l'outil de suivi du statut dans Mon dossier ACC afin d'offrir aux vétérans des renseignements supplémentaires et de la transparence sur le statut de leur demande. Cet outil continuera d'être amélioré en fonction des commentaires des vétérans.

### Résultats relatifs aux normes de service pour 2018-2019

Les résultats relatifs aux normes de service pour 2018-2019 peuvent maintenant être consultés sur le site Web d'ACC à l'adresse suivante : <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/what-we-do/service-standards>.

Sur un total de 24 normes de services, 15 (62,5 %) ont été atteintes ou ont dépassé l'objectif souhaité pour 2018-2019. Bien qu'il s'agisse d'une amélioration par rapport à l'exercice précédent, nous savons que nous devons faire mieux et nous prenons des mesures afin d'améliorer nos résultats pour les vétérans et leur famille.

Il y a plusieurs facteurs qui ont une incidence sur notre capacité à respecter nos normes de service, y compris : une hausse importante du nombre de demandes reçues, la complexité de ces demandes et les délais pour recevoir les documents justificatifs (dossiers médicaux, notes du médecin, etc.). Nous sommes déterminés à régler ces questions.

Anciens Combattants Canada continue à rationaliser le processus de prestations d'invalidité, à simplifier le processus décisionnel pour certaines affections médicales, et à travailler avec ses partenaires afin d'accélérer l'accès aux dossiers médicaux.