

## VOLUME DE DOSSIERS EN ATTENTE

- Le gouvernement est entièrement dévoué à la santé et au bien-être des vétérans et de leur famille.
- Depuis 2016, Anciens Combattants Canada a constaté une hausse de 40 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité; cela comprend une hausse de plus de 75 % du nombre de premières demandes.
- En réponse à cette hausse, Anciens Combattants Canada continue à rationaliser le processus des prestations d'invalidité, à simplifier le processus décisionnel pour certaines affections médicales et à travailler avec ses partenaires pour accélérer l'accès aux documents médicaux relatifs au service.
- Nous savons qu'il y a encore beaucoup à faire, c'est pour cela que nous travaillons à mettre en œuvre plusieurs nouvelles initiatives qui permettront de rendre un plus grand nombre de décisions plus rapidement, et que nous mettons les vétérans au premier plan.

## **CONTEXTE – VOLUME DE DOSSIERS EN ATTENTE**

Le 10 février 2020, Lee Berthiaume a publié un article pour La Presse canadienne intitulé *Backlog of applications for veterans' benefits grows by the thousands* (L'arriéré des demandes de prestations pour les vétérans augmente par milliers). Il y écrit que plus de vétérans canadiens que jamais attendent de savoir s'ils sont admissibles à des prestations d'invalidité, et ce malgré les promesses répétées du gouvernement concernant les efforts déployés pour reprendre le contrôle de la situation. Il souligne en outre que les nouveaux chiffres d'Anciens Combattants Canada révèlent que plus de 44 000 demandes d'aide de vétérans étaient en attente à la fin du mois de septembre, soit une augmentation de 10 % par rapport à seulement six mois plus tôt. Le ministre des Anciens Combattants a déclaré que les vétérans méritent de recevoir leurs prestations en temps voulu, mais il n'a pas voulu dire si d'autres fonds seront versés.

### **Situation actuelle (8 juin 2020) :**

- L'amélioration des processus décisionnels ainsi que l'embauche et la formation de nouveaux employés ont mené à une augmentation considérable des taux de production. Toutefois, ces efforts n'ont pas permis de suivre le rythme du nombre croissant de vétérans et de membres qui demandent des prestations et du soutien au bien-être.
- En 2015-2016, ACC a reçu 45 000 demandes et en a traité 42 544. En 2019-2020, ACC a reçu 63 100 demandes et en a traité 57 600. Cela représente une augmentation de 35 % du nombre de demandes traitées.
- Au cours des dernières années, la demande pour des services et des avantages a considérablement augmenté. Cette hausse s'explique par :
  - le besoin croissant pour des services de santé mentale;
  - le nombre croissant de vétérans libérés pour des raisons médicales;
  - l'entrée en vigueur de la pension à vie;
  - l'amélioration de la sensibilisation et de la communication au sujet des avantages et des services.

- En 2019-2020, le temps d'attente se présentait comme suit : 41,4 semaines pour les premières demandes, 17,9 semaines pour les réévaluations et 29,9 semaines pour les révisions ministérielles.
- En date du 30 Septembre 2020, il y avait un total de 45 349 demandes en suspens. De ce nombre, 19 741 demandes étaient en attente de traitement depuis plus longtemps que notre norme de service de 16 semaines (arriéré).
- Les demandes sont traitées rapidement pour les personnes qui sont à risque sur le plan médical (ex. : traitement palliatif, âge avancé) ou qui ont un besoin de santé immédiat et non satisfait en lien avec leur affection déclarée.

### **Mesures prises par Anciens Combattants Canada :**

- *Le Budget 2018 prévoyait des fonds de 36,7 millions de dollars sur deux ans afin d'améliorer la capacité de prestation des services et d'embaucher des employés temporaires, ce qui s'est traduit par une augmentation du nombre de demandes traitées.*
- Grâce au nouveau financement de 87,7 millions de dollars pour améliorer la capacité de prestation des services qui est prévu dans le Budget supplémentaire des dépenses (A) de 2020-2021, nous maintiendrons en poste et embaucherons des employés supplémentaires qui se consacreront à rendre des décisions et à réduire le temps d'attente. Parallèlement, nous explorerons des mesures novatrices pour traiter plus efficacement les futures demandes. D'ici 2022, nous devons nous doter de nouveaux processus et outils qui nous permettront de travailler plus rapidement. Par conséquent, nous recrutons également des employés supplémentaires qui seront chargés de réviser nos processus, d'élaborer des solutions novatrices et de modifier nos méthodes de travail.
- Sans ce financement, combiné aux gains réalisés grâce à la rationalisation et à l'innovation des processus, le nombre de demandes en attente de traitement serait plus du double de sa quantité actuelle.

- En 2019-2020, le Ministère a commencé à modifier sa structure organisationnelle pour regrouper tous les employés nécessaires au traitement rapide d'une demande de prestation d'invalidité (équipes responsables des prestations aux vétérans).
  - Cela permettra d'éliminer les cloisonnements, de réduire les transferts et de rendre le processus décisionnel plus efficace.
  - Cette structure a été mise en œuvre entièrement le 1<sup>er</sup> juin 2020.
- Le Ministère a également commencé à utiliser le Système d'information sur la santé des Forces armées canadiennes en 2019-2020.
  - Cet accès direct à l'information sur la santé minimisera le temps nécessaire pour demander et obtenir les documents médicaux.
  - La mise en œuvre complète pour un total de 50 utilisateurs est prévue pour décembre 2020.
- Outre ces initiatives, le Ministère a embauché des employés temporaires supplémentaires pour travailler au traitement des demandes de prestations d'invalidité, ce qui comprend la prise de décisions et les paiements.
- Le Ministère reconnaît que des changements importants doivent être apportés pour pouvoir rendre les décisions plus rapidement pour les vétérans et les militaires en réduisant le volume de demandes de prestations d'invalidité en attente. C'est pourquoi nous travaillons à mettre en œuvre de nouvelles initiatives.

### **Période de pandémie**

- L'épidémie de coronavirus (COVID-19) a mis à rude épreuve les Canadiens, notamment les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et leur famille, ainsi que les employés d'Anciens Combattants Canada (ACC). Bien qu'il s'agisse d'une période difficile, nous nous sommes adaptés rapidement, en veillant à ce que le personnel

permette aux vétérans qui en ont le plus besoin d'obtenir des prestations.

- Au cours de cette période, nous avons communiqué avec les vétérans vulnérables pour qu'ils sachent que nous sommes là pour les soutenir en ces temps extraordinaires. Presque tous nos employés travaillent maintenant à distance, où ils peuvent répondre aux appels et aux messages sécurisés, rendre des décisions à l'égard des demandes de prestations d'invalidité et verser des paiements.
- Nous avons permis aux décideurs de travailler plus efficacement, en utilisant les éléments de preuve disponibles pour parvenir à rendre des décisions dans les meilleurs délais. Le Ministère a apporté des ajustements et a modifié ses processus au cours de cette période critique, et tirera parti de l'expérience acquise au fur et à mesure que nous progresserons.
- Entre le 15 mars et le 1<sup>er</sup> juin, depuis l'éclosion de l'épidémie, nous avons versé plus de 200 millions de dollars en nouvelles prestations et rendu plus de 10 000 décisions relatives aux prestations d'invalidité pour les vétérans canadiens et leur famille.