

## RETARDS DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES POUR LES FEMMES VÉTÉRANS ET LES VÉTÉRANS FRANCOPHONES

- Anciens Combattants Canada examine de près les retards dans le traitement des demandes soumises par des femmes et des francophones afin de déterminer comment améliorer la situation.
- Anciens Combattants Canada examine les délais d'attente pour les femmes vétérans et mettra au point de nouvelles approches pour prendre en compte les expériences de service uniques que vivent les femmes.
- Afin de réduire le temps d'attente des vétérans francophones, le Ministère a embauché de nouveaux employés, chargés de prendre les décisions relatives aux prestations d'invalidité, qui sont bilingues ou dont la langue maternelle est le français. Une unité a été créée pour traiter exclusivement les demandes en français.
- Nous prenons ces écarts de temps d'attente très au sérieux et je peux vous assurer que nous sommes déterminés à assurer le bien-être de tous les vétérans.

## **BACKGROUND - DISABILITY DECISIONS WAIT TIMES**

*En septembre 2018, le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a publié un rapport intitulé « Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades et blessés du Canada ». Dans ce rapport, le BOV met en lumière les préoccupations liées aux délais de traitement des demandes qui sont soumises à Anciens Combattants Canada par des femmes vétérans et des vétérans francophones. Plus précisément, le rapport note que les femmes vétérans et les vétérans francophones doivent composer avec des délais d'attente plus longs pour les prestations d'invalidité.*

Situation actuelle – femmes vétérans :

- Parmi les quelque 45 369 demandes en attente, 7 053 concernent des femmes. Parmi ces 7 053 demandes, 3 266 excèdent la norme de service, ce qui est considéré comme un arriéré.

Mesures prises par Anciens Combattants – femmes vétérans :

- En réponse au rapport du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) de 2018 intitulé « Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades et blessés du Canada », dans lequel on indique que les femmes vétérans attendent plus longtemps pour des décisions que les vétérans de sexe masculin, Anciens Combattants Canada a entrepris un examen interne du processus, des outils et des instruments relatifs aux décisions en matière d'invalidité.
- Bien que l'examen ait confirmé les déclarations de l'ombudsman selon lesquelles les femmes qui demandent des prestations d'invalidité attendent plus longtemps que les hommes pour certaines décisions relatives aux prestations d'invalidité, il n'a pas permis d'établir une cause principale pour expliquer ce délai.
- Cependant, l'examen a permis de déceler des problèmes potentiels à l'égard de nombreux outils et processus liés aux décisions en matière de prestations d'invalidité, qui pourraient entraîner des inégalités en

ce qui a trait au temps consacré à rendre des décisions pour les demandes qui sont présentées par des femmes.

- Pour cette raison, Anciens Combattants Canada a commencé à prendre des mesures afin de régler ces problèmes potentiels pour les femmes vétérans ainsi que pour les vétérans non binaires :
  - Examens additionnels visant à cerner plus clairement la ou les sources du problème (par exemple, la formation, les outils, la manière dont les outils sont utilisés, etc.);
  - Une fois la ou les sources déterminées, élimination des problèmes involontaires liés aux outils et aux instruments destinés à soutenir la prise de décision en matière de prestations d'invalidité.
  - Le Ministère a publié récemment le document intitulé *Décisions opportunes en matière de prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour l'amélioration des temps d'attente*. Dans ce document, le Ministère présente de nombreuses initiatives qui seront mises en œuvre pour résoudre les problèmes de longue date des délais d'attente pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité.
  - Toutes les initiatives énoncées dans le document, ainsi que les pratiques actuelles, comprendront des évaluations et des examens relatifs à l'AC
  - Le Ministère a en outre créé un nouveau Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2. Les discussions menées avec les vétérans et les intervenants ont mis en relief le fait que les besoins spécifiques des femmes vétérans n'ont pas été correctement pris en compte et qu'il faut en faire davantage pour mieux comprendre et soutenir ces personnes. Ce bureau aidera le Ministère à s'acquitter de sa responsabilité de fournir à tous les vétérans les soins et le soutien qu'ils méritent.

Situation actuelle – temps d'attente pour les francophones :

- Parmi les quelque 45 369 demandes en attente, 8 898 sont considérées comme des demandes présentées par des francophones. Parmi ces 8 898 demandes, 4 688 excèdent la norme de service, ce qui est considéré comme un arriéré.

Mesures prises par Anciens Combattants Canada – temps d'attente pour les francophones :

- Anciens Combattants Canada (ACC) a élaboré des stratégies afin d'éliminer l'écart en ce qui a trait au temps d'attente pour les demandes qui sont présentées en français, dans le cadre de l'engagement d'ACC visant à offrir un meilleur service aux francophones.
- Bien qu'environ 15 % des demandes qui sont reçues chaque année par ACC soient en français, nous avons constaté depuis 2015 une augmentation de près de 30 % du nombre de demandes présentées en français.
- Actuellement, grâce aux nouveaux employés que nous avons embauchés récemment, près de 30 % de nos décideurs sont bilingues ou ont indiqué que le français était leur langue maternelle. Il nous reste environ 70 personnes à embaucher, et lorsque nous compterons un effectif complet, ce pourcentage frisera les 35 %.
- Le Ministère a mis en œuvre une nouvelle structure fondée sur des équipes responsables des prestations d'invalidité, qui regroupe en une seule équipe toutes les ressources nécessaires pour traiter une demande de prestations d'invalidité du début à la fin.
  - Cette nouvelle structure comprend notamment l'établissement d'une unité francophone à Montréal chargée de résoudre les inégalités dans les normes de service entre les demandes en anglais et en français.
  - Comme ces membres du personnel infirmier ont utilisé une terminologie médicale en français dans le cadre de leur formation, ils peuvent plus aisément interpréter les dossiers médicaux en français et ainsi rendre des décisions plus rapidement.
- Une unité bilingue a aussi été mise sur pied pour traiter principalement des demandes en français conjointement avec l'équipe francophone. Cela est important puisque certaines demandes en français comprennent de la documentation dans les deux langues. Des conseillers médicaux bilingues ont en outre été embauchés.

- Cela peut prendre du temps aux responsables des décisions relatives aux prestations d'invalidité pour devenir efficaces et pleinement formés, mais l'on s'attend à constater prochainement une réduction du temps d'attente pour les demandes en français étant donné que les équipes francophones et bilingues sont maintenant en place depuis plus d'un an.
- De plus, nous avons augmenté temporairement le nombre d'employés responsable des décisions dans l'optique d'embaucher plus de 300 nouveaux employés à temps plein pour une période de deux ans.
  - Dans le cadre de cette initiative, nous souhaitons embaucher un plus grand nombre d'employés francophones et bilingues afin d'améliorer les temps d'attente.
  - Pour parvenir à attirer des candidats francophones et bilingues, les processus d'embauche seront diffusés à l'échelle nationale et mettront en relief la possibilité de travailler de façon virtuelle.
  - Nous prévoyons que la première cohorte de nouveaux employés commencera à rendre des décisions au plus tard en janvier 2021.

Le Ministère continuera à surveiller le nombre de demandes de prestations d'invalidité qui sont reçues et traitées en français et mettra en œuvre des changements pour régler ce problème.