



QUESTIONS DES MEMBRES DU COMITÉ AU FEUILLETON

Questions au Feuilleton - 43e législature, 2e session

1. **Q-9 — 23 septembre 2020 — Cathay Wagantall (Yorkton—Melville)**
Conservateur - En ce qui concerne l'application des avis de sécurité, aussi appelés indicateurs de menace à la sécurité (sécurité du personnel) aux utilisateurs du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) d'Anciens Combattants Canada (ACC), du 4 novembre 2015 à aujourd'hui : a) combien y avait-il d'indicateurs de menace à la sécurité au début de la période visée; b) combien de nouveaux indicateurs de menace à la sécurité ont été ajoutés au cours de la période visée; c) combien d'indicateurs de menace à la sécurité ont été supprimés au cours de la période visée; d) combien de clients d'ACC sont actuellement visés par un indicateur de menace à la sécurité; e) sur les indicateurs de menace à la sécurité ajoutés depuis le 4 novembre 2015, combien d'utilisateurs du RPSC d'ACC ont été informés qu'un indicateur de menace à la sécurité a été associé à leur dossier et, de ce nombre, combien d'utilisateurs du RPSC d'ACC ont été informés des raisons pour lesquelles un indicateur de menace à la sécurité a été associé à leur dossier; f) quelles directives sont en place à ACC quant aux motifs valables pour associer un indicateur de menace à la sécurité au dossier d'un utilisateur du RPSC; g) quelles directives sont en place à ACC quant aux services qui peuvent être refusés à un utilisateur du RPSC dont le dossier fait l'objet d'un indicateur de menace à la sécurité; h) combien d'anciens combattants ont fait l'objet d'un (i) refus, (ii) report, pour des services ou de l'aide financière d'ACC parce qu'un indicateur de menace à la sécurité avait été associé à leur dossier au cours de la période visée?
2. **Q-52 — 24 septembre 2020 — Rachel Blaney (North Island—Powell River)**
NPD - En ce qui concerne Anciens Combattants Canada, ventilé par année pour les 10 exercices les plus récents pour lesquels des données existent : a) combien de demandes de prestations d'invalidité le ministère a-t-il reçues; b) parmi les demandes mentionnées en a), combien ont (i) été rejetées, (ii) été approuvées, (iii) fait l'objet d'un appel, (iv) été rejetées en appel, (v) été approuvées en appel; c) quel était le délai d'attente moyen pour une décision; d) quel était le délai d'attente médian pour une décision; e) quel était le nombre d'anciens combattants par rapport au nombre de gestionnaires de cas à la fin de chaque exercice; f) combien de demandes étaient toujours en attente d'une décision à la fin de l'exercice; g) combien d'anciens combattants étaient toujours en attente d'une décision à la fin de chaque exercice?

**3. Q-53 — 24 septembre 2020 — Rachel Blaney (North Island—Powell River)**

NPD - En ce qui concerne Anciens Combattants Canada (ACC) : a) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale, quel a été le nombre total d'heures supplémentaires travaillées, celui-ci étant à son tour ventilé par titre de poste, y compris ceux d'agent de l'Unité nationale des appels de premier palier, d'agent de l'Unité nationale des appels de deuxième palier, de gestionnaire de cas, d'agent des services aux vétérans et d'arbitre des prestations d'invalidité; b) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel des données sont disponibles, ventilé par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale, quel a été le nombre moyen d'heures supplémentaires travaillées, celui-ci étant à son tour ventilé par (i) titre de poste, y compris ceux d'agent de l'Unité nationale des appels de premier palier, d'agent de l'Unité nationale des appels de deuxième palier, de gestionnaire de cas, d'agent des services aux vétérans et d'arbitre des prestations d'invalidité, (ii) direction; c) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale, quel a été le coût total des heures supplémentaires, celui-ci étant à son tour ventilé par (i) titre de poste, y compris ceux d'agent de l'Unité nationale des appels de premier palier, d'agent de l'Unité nationale des appels de deuxième palier, de gestionnaire de cas, d'agent des services aux vétérans et d'arbitre des prestations d'invalidité, (ii) direction; d) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale, quel a été le nombre total de demandes de prestations d'invalidité, celui-ci étant à son tour ventilé par (i) nouvelles demandes, (ii) demandes en attente de décision, (iii) demandes approuvées, (iv) demandes refusées, (v) demandes portées en appel; e) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale, combien de nouvelles demandes de prestations d'invalidité ont été transférées à un bureau d'ACC différent de celui qui a effectué l'évaluation initiale; f) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale, combien y avait-il (i) de gestionnaires de cas, (ii) d'agents des services aux vétérans; g) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale et en excluant les vacances annuelles et congés de maladie usuels, combien de gestionnaires de cas ont pris un congé, et quelle a été la durée moyenne des congés; h) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale et en tenant compte de tous les congés, sauf les vacances annuelles et congés de maladie usuels, combien de gestionnaires de cas étaient présents et au travail en équivalent temps plein, et quel était le ratio entre gestionnaire de cas et vétérans; i) au cours de l'exercice le



plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale, combien de dossiers de vétéran ont été retirés du gestionnaire de cas responsable; j) au cours de l'exercice financier le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale, quel a été le nombre maximal de cas attribués à un gestionnaire de cas; k) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale, combien de vétérans étaient en attente d'un gestionnaire de cas; l) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois et par bureau d'ACC, y compris à l'échelle nationale, pour ce qui est du travail réalisé habituellement par les gestionnaires de cas et les agents des services aux vétérans à l'emploi régulier d'ACC, (i) combien de contrats ont été accordés, (ii) quelle a été la durée de chaque contrat, (iii) quelle a été la valeur de chaque contrat; m) au cours de l'exercice le plus récent pour lequel les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par bureau d'ACC, quels ont été les résultats concernant les normes de service; n) quel est le mécanisme de suivi du transfert des cas entre les gestionnaires de cas lorsque l'un d'eux prend congé, en excluant les vacances annuelles et congés de maladie usuels; o) quelle est la méthode employée par le ministère pour calculer le ratio entre gestionnaire de cas et vétérans; p) quelles sont les mesures d'assurance de la qualité que prend le ministère à l'égard des gestionnaires de cas, et quelles sont les adaptations prises lorsque le nombre de cas dont s'occupe un gestionnaire de cas change; q) durant les cinq derniers exercices pour lesquels les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois, combien de personnes ont-elles été embauchées par le ministère; r) combien parmi les personnes en q) ont conservé leur emploi à la fin de la période probatoire; s) parmi les personnes en q) qui n'ont pas conservé leur emploi à la fin de la période probatoire, combien n'ont pas vu leur contrat prolongé par le ministère; t) le ministère fait-il le suivi des raisons pour lesquelles les employés ne conservent pas leur emploi à la fin de la période probatoire et, le cas échéant, tout en respectant la vie privée de ces anciens employés, quelles sont les raisons pour lesquelles ceux-ci n'ont pas conservé leur emploi; u) en ce qui concerne les personnes dont on parle en q) qui choisissent de quitter leur emploi à un moment ou à un autre durant la période de 12 mois, des entrevues de fin d'emploi ont-elles été menées et, le cas échéant, tout en respectant la vie privée de ces personnes, quelles ont été les raisons invoquées, celles-ci étant ventilées par bureau d'ACC; v) durant les cinq derniers exercices pour lesquels les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois, combien de vétérans des Forces armées canadiennes ont-ils été embauchés par le ministère; w) parmi les vétérans en v), combien d'entre eux ont conservé leur emploi au terme de la période probatoire de 12 mois; x) parmi les vétérans en v) qui ne travaillent plus pour le ministère, (i) combien n'ont pas vu leur contrat prolongé par le ministère, (ii) combien n'ont pas été retenus après la période probatoire; y) si le ministère fait



le suivi des raisons pour lesquelles les employés ne conservent pas leur emploi à la fin de la période probatoire, tout en respectant la vie privée de ces anciens employés, quelles sont les raisons pour lesquelles ceux-ci ne conservent pas leur emploi à la fin de la période probatoire; z) parmi les vétérans en v) qui choisissent de quitter leur emploi à un moment ou à un autre durant la période de 12 mois, des entrevues de fin d'emploi ont-elles été menées et, le cas échéant, tout en respectant la vie privée de ces vétérans, quelles ont été les raisons invoquées, celles-ci étant ventilées par bureau d'ACC; aa) durant les cinq derniers exercices pour lesquels les données sont disponibles, celles-ci étant ventilées par mois, combien d'employés ont-ils quitté leur emploi à ACC; bb) en ce qui concerne les employés en aa) qui ont quitté leur emploi, des entrevues de fin d'emploi ont-elles été menées et, le cas échéant, tout en respectant la vie privée de ces anciens employés, quelles ont été les raisons invoquées, celles-ci étant ventilées par bureau d'ACC?