

## **RÉSULTATS RELATIFS AUX NORMES DE SERVICE DE 2022-2023 ET RÉSULTATS CUMULATIFS DE L'EXERCICE EN COURS (AU 31 DÉCEMBRE 2023)**

- Nous avons à cœur de fournir aux vétérans et à leur famille des services de qualité en temps opportun, et nous assurons un suivi à cet égard au moyen de normes de service.
- Les normes de service indiquent aux vétérans combien de temps ils devront probablement attendre avant d'obtenir un service ou une décision dans un contexte opérationnel normal.
- Au cours de l'exercice 2022-2023, ACC a respecté ou dépassé 17 de ses 25 normes de service publiées (68 %).
- Nous savons qu'à l'heure actuelle, les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité sont toujours inacceptables, et la réduction de ces délais demeure notre priorité absolue. Nous avons fait beaucoup de progrès, mais il y a encore du travail à faire.
- En publiant ces résultats, nous faisons preuve de transparence quant à nos progrès en matière de réduction des délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité.

- Les résultats de fin d'exercice de 2022-2023 et les résultats cumulatifs de l'exercice en cours (au 31 décembre 2023) étaient publiés en externe le 25 mars 2024.

## **Si l'on insiste :**

### **Q1 – ACC respecte-t-il ses normes de service?**

Les résultats de fin d'exercice de 2022-2023 révèlent que nous avons atteint ou dépassé 17 cibles sur les 24 normes de service mesurées, ce qui représente une augmentation par rapport aux 14 cibles atteintes au cours de l'exercice précédent. Par exemple, 96 % des vétérans reçoivent une décision concernant leur demande de prestation de remplacement du revenu dans les quatre semaines suivant leur demande et 100 % des vétérans voient leur remboursement au titre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants traité dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la demande par le fournisseur.

La norme de service pour les prestations d'invalidité est que 80 % des décisions soient rendues dans un délai de 16 semaines pour les premières demandes et les réévaluations, et dans un délai de 12 semaines pour les révisions ministérielles. Nous avons également constaté une amélioration du délai de prise de décision relativement aux demandes de prestations d'invalidité, et, bien que nous ayons apporté d'importantes améliorations dans ce domaine, nous ne respectons pas encore nos normes de service et demeurons déterminés à faire mieux. Comme nous traitons d'abord les demandes les plus anciennes, nous nous attendons à ce que les délais s'améliorent davantage à mesure que nous réduisons le nombre de demandes dans l'arrière.

### **Q2 – Pourquoi ACC ne respecte-t-il pas les normes de service qu'il a établies pour le traitement des demandes de prestations d'invalidité?**

Un certain nombre de facteurs ont une incidence sur notre capacité à respecter nos normes de service, notamment l'augmentation du nombre de demandes de prestations d'invalidité.

Entre 2015-2016 et 2022-2023, ACC a connu une augmentation de 61 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité, ce qui a eu une incidence sur sa capacité à respecter sa norme de service. Toutefois, avec l'aide de ressources temporaires supplémentaires qui ont été prolongées jusqu'en mars 2024, nous avons réalisé des progrès vers l'amélioration des résultats relatifs à ces normes de services : nous avons plus que doublé notre rendement pour les premières demandes depuis 2019-2020 (passant de 23 % à 55 % en 2022-2023). Le 3 novembre 2023, pour s'assurer que le Ministère continue sur sa lancée, le gouvernement a annoncé un financement supplémentaire de 164,4 millions de dollars. Une partie de cet investissement permettra à Anciens Combattants Canada de conserver les employés temporaires actuels, chargés de traiter les demandes de prestations d'invalidité, pendant deux années supplémentaires, au-delà de mars 2024. En travaillant à partir des plus anciennes demandes, nous nous attendons à voir encore plus d'améliorations à mesure que nous réduisons le nombre de dossiers dépassant la norme de service.

### **Q3 – Que fait ACC pour réduire les délais de traitement et améliorer la prestation des services aux vétérans?**

Nous savons que les délais actuels de traitement des prestations d'invalidité sont inacceptables. Nous avons fait des progrès, mais nous sommes conscients qu'il y a encore du travail à faire et la réduction des temps d'attente demeure notre priorité absolue.

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Ministère a réalisé des progrès pour réduire les délais de traitement et nous prévoyons d'autres améliorations à mesure que nous réduisons le nombre d'anciens dossiers à traiter. Depuis le printemps 2020, nous avons réduit l'arriéré de 77 %. Au 30 décembre 2023, 5 054 demandes avaient dépassé notre norme de service. Pour 2022-2023, le délai moyen de traitement des premières demandes était de 28,1 semaines, en baisse par rapport au délai moyen de 39,7 semaines en 2021-2022 et de 48,8 semaines en 2020-2021. Depuis le début de l'exercice (avril à décembre), le délai moyen de traitement des premières demandes est de 20,6 semaines.

ACC a considérablement amélioré le résultat relatif à la norme de service visant les prestations d'invalidité jusqu'à maintenant en 2023-2024. Au cours des trois premiers trimestres de 2023-2024 (61 % au premier trimestre, 71 % au deuxième trimestre et 73 % au troisième trimestre), 68 % des premières demandes de prestations d'invalidité ont été traitées dans le respect de la norme de service. Ce chiffre est en hausse par rapport au résultat de 55 % en 2022-2023.

De plus :

- Nous avons embauché davantage d'employés pour traiter les demandes de prestations d'invalidité et leur emploi a été prolongé jusqu'en mars 2024 grâce à un [investissement de 139,6 millions de dollars](#) annoncé en février 2022. Le 3 novembre 2023, pour s'assurer que le Ministère continue sur sa lancée, le gouvernement a annoncé un financement supplémentaire de 164,4 millions de dollars. Une partie de cet investissement permettra à Anciens Combattants Canada de conserver les employés temporaires actuels, chargés de traiter les demandes de prestations d'invalidité, pendant deux années supplémentaires, au-delà de mars 2024.
- Environ 30 % des employés du Ministère qui rendent des décisions relativement aux prestations d'invalidité sont francophones ou bilingues. En outre, nous avons embauché davantage de décideurs bilingues et francophones pour accroître notre capacité de traitement des demandes en français et nous rapprocher de la parité dans les délais de traitement moyens des demandes en anglais et en français.
- Nous avons créé une équipe qui se consacre au traitement des demandes présentées par des femmes. Cette équipe s'efforce de s'attaquer

systématiquement aux obstacles actuels et de combler l'écart entre les délais de traitement des demandes présentées par des femmes et celui des demandes présentées par des hommes.

- Le Ministère modernise ses Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension (LDADP). Les améliorations apportées aux LDADP permettront de prendre plus rapidement des décisions sur le droit à pension associé à la demande d'un vétéran. De nouvelles LDADP pour certaines affections simplifieront la prise de décisions.
- Nous modernisons la [Table des invalidités](#) pour qu'elle reflète les données probantes sur la santé les plus récentes et les pratiques exemplaires afin d'aider les vétérans.

#### **Q4 – ACC a-t-il réussi à éliminer son arriéré?**

Le Ministère travaille très fort pour résoudre ce problème. Entre 2015-2016 et 2022-2023, ACC a connu une augmentation de 61 % du nombre de demandes reçues pour des prestations d'invalidité. Depuis le printemps 2020, nous avons réduit l'arriéré de 77 %. Au 30 décembre 2023, 5 054 demandes avaient dépassé notre norme de service. Si nous pouvons maintenir un nombre assez bas de demandes dans notre arrière pour un exercice complet, nous allons probablement atteindre notre norme de service. La norme de service prend en compte la réalité qu'on a des demandes qui sont très complexes et qui prennent plus longtemps pour traiter. C'est à dire qu'on aura toujours un petit pourcentage de demandes dans l'arrière.

ACC a considérablement amélioré le résultat relatif à la norme de service visant les prestations d'invalidité jusqu'à maintenant en 2023-2024. Au cours des trois premiers trimestres de 2023-2024 (61 % au premier trimestre, 71 % au deuxième trimestre et 73 % au troisième trimestre), 68 % des premières demandes de prestations d'invalidité ont été traitées dans le respect de la norme de service. Ce chiffre est en hausse par rapport au résultat de 55 % en 2022-2023.

## **CONTEXTE – RÉSULTATS RELATIFS AUX NORMES DE SERVICE DE 2022-2023**

Anciens Combattants Canada dispose d'un ensemble de normes de service pour mesurer et communiquer le niveau de service qu'il offre à ses clients et les délais prévus en lien avec ses programmes et avantages. Les résultats sont publiés à la fois dans l'InfoBase GC - [Normes de service d'ACC](#) et sur le site Web externe d'ACC [Normes de service - Anciens Combattants Canada](#). Ces résultats sont publiés chaque année, généralement au cours du troisième trimestre de l'exercice suivant, puisqu'ils comprennent l'ensemble de l'exercice précédent et les deux premiers trimestres de l'exercice suivant.

Rappelons que les normes de service sont les engagements externes qu'ACC prend à l'égard des anciens combattants et du public canadien. Elles diffèrent des mesures de rendement internes que nous utilisons pour surveiller le rendement de nos programmes.

Dans le cadre de son engagement continu à l'égard des vétérans et des autres personnes qu'il sert, il doit établir et tenir à jour des normes de service précises, fondées sur les commentaires des clients, représentatives de son rendement réel et conformes à la Politique sur le service et le numérique du Conseil du Trésor. Aux termes de cette nouvelle politique entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2020, les ministères doivent veiller à ce que les services soient assortis de normes exhaustives et transparentes axées sur le client, de cibles connexes et d'information sur le rendement pour tous les modes de prestation de services utilisés. Des travaux sont en cours au sein du Ministère en vue de la mise en œuvre de cette exigence et d'autres exigences.

Le Ministère examine régulièrement ses normes de service pour s'assurer qu'elles sont utiles aux vétérans et aux autres clients. Compte tenu de cet examen, des commentaires des vétérans et de l'évolution des programmes et des avantages d'ACC, le Ministère s'attend à ce que plusieurs normes de service soient revues et à ce que de nouvelles soient ajoutées au fil du temps.

### **Délais de traitement**

- En 2022-2023, le délai d'exécution moyen pour les premières demandes était 28,1 semaines, une réduction depuis 2021-2022 quand le moyen était 39,7 semaines et depuis 2020-2021 quand il était 48,8 semaines. Le délai d'exécution moyen pour l'exercice en cours (avril à décembre) est 20,6 semaines.
- Entre 2015-2016 et 2022-2023, ACC a connu une augmentation de 61 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité, ce qui a eu une incidence sur sa capacité à respecter sa norme de service. Toutefois, avec l'aide de ressources temporaires supplémentaires en 2022-2023, nous avons réalisé des progrès vers l'amélioration des résultats de ces normes de services. Depuis le

printemps 2020, nous avons réduit l'arriéré de 77 %. Au 30 décembre 2023, 5 054 demandes avaient dépassé notre norme de service. En travaillant à partir des plus anciennes demandes, nous nous attendons à voir encore plus d'améliorations à mesure que nous réduisons le nombre de dossiers dépassant la norme de service.

- Les demandes font l'objet d'un traitement accéléré lorsqu'elles concernent des personnes qui sont à risque sur le plan médical (p. ex. soins palliatifs, âge avancé) ou qui ont des besoins immédiats et non satisfaits en matière de santé en raison du problème de santé faisant l'objet de leur demande.

#### Politique sur les services et le numérique

La Politique sur les services et le numérique est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2020 et exige que tous les services soient assortis de normes de service exhaustives et transparentes axées sur les clients. Pour se conformer à cette exigence stratégique, le Ministère procède actuellement à un examen complet de ses normes de service.

#### Prochaines étapes

- Consulter des groupes de discussion pour discuter de nos normes de service actuelles et la création possible des nouvelles normes relativement à l'accès et la précision.
- Cette consultation permet au Ministère de mieux comprendre quels sont les éléments de service les plus importants pour les vétérans, de déterminer dans quels domaines de la prestation de services il pourrait investir et de s'assurer que ses normes de service trouvent écho auprès des clients qu'il sert.

Une fois l'analyse terminée, le Ministère espère raffiner ses normes de service en automne 2024.