

DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE PRESTATIONS D'INVALIDITÉ

- Le gouvernement s'engage résolument à assurer la santé et le bien-être des vétérans et de leur famille.
- De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation de 78 % du nombre de demandes reçues pour des prestations d'invalidité. Depuis 2020, grâce à l'aide aux employés supplémentaires chargé de traiter les demandes de prestations d'invalidité, nous avons réduit l'arriéré de plus de 72 %. En date du 30 septembre 2024, il y avait 6 246 demandes dépassant la norme de service (c.-à-d. l'arriéré).
- Le 3 novembre 2023, le gouvernement a annoncé un financement supplémentaire de 164,4 millions de dollars pour permettre au Ministère de poursuivre sur sa lancée pour réduire les délais de traitement. Une partie de cet investissement permettra à Anciens Combattants Canada de conserver pendant deux autres années, jusqu'à mars 2026, le personnel temporaire actuel, chargé de traiter les demandes de prestations d'invalidité.
- Nous avons fait des progrès et nous sommes conscients du travail qu'il nous reste à accomplir; c'est pourquoi nous travaillons pour accélérer la prise de décision et accorder la priorité aux vétérans.

Si l'on insiste :

Q1 – Quel est le nombre de demandes de prestations d'invalidité en attente de traitement à l'heure actuelle?

De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada (ACC) a connu une augmentation de 78 % du nombre de demandes reçues pour des prestations d'invalidité. Le département a réduit l'arriéré d'environ 72 % depuis le printemps 2020. En date du 30 septembre 2024, il y avait 6 246 demandes qui dépassaient la norme de service pour les demandes de prestations d'invalidité. Notre norme de service tient compte du fait que certains dossiers sont très complexes et prennent plus de temps à traiter. En conséquence, nous aurons toujours un petit pourcentage de demandes dans l'arriéré.

Q2 – Quel est l'arriéré actuel en ce qui concerne le temps entre le moment où une demande de prestations est faite et celui où le vétéran reçoit enfin les prestations?

La norme de service d'Anciens Combattants Canada pour les demandes de prestations d'invalidité est de 16 semaines pour les premières demandes et les réévaluations, et de 12 semaines pour les révisions ministérielles, dans 80 % des cas. Tous les délais d'exécution et les résultats de la norme de service pour les demandes de prestations d'invalidité représentent le temps entre le moment où nous recevons une demande complète et le moment où un paiement est effectué (pour les décisions favorables).

Le délai d'exécution moyen des premières demandes pour l'exercice 2023-2024 était de 20,2 semaines, contre 28,1 semaines et 39,7 semaines pour les exercices 2022-2023 et 2021-2022, respectivement. Le délai d'exécution moyen des premières demandes depuis le début de l'exercice (d'avril à septembre) est de 19,4 semaines.

De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation importante de 78 % du nombre de demandes reçues pour des prestations d'invalidité. Au cours de cette même période, ACC a apporté des améliorations aux processus décisionnels et a embauché de nouveaux employés.

ACC a fait des progrès et comprend mieux les défis que pose le traitement des demandes de prestations d'invalidité et cherche constamment des moyens d'accélérer le processus décisionnel. Cependant, il faudra encore du temps pour que les efforts d'ACC visant à réduire l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité se reflètent pleinement dans ses délais de traitement. Le Ministère se concentre actuellement sur le traitement des demandes les plus anciennes qui, malheureusement, ont déjà de longs délais de traitement.

Q3 – Quelles sont les statistiques sur la réduction du temps d'attente (comparaison entre juin 2020 et à ce jour – délais de traitement et délais de traitement dépassant la norme de service de 16 semaines)?

En 2023-2024, le délai d'exécution moyen des premières demandes était de 20,2 semaines, en baisse par rapport à un délai moyen de 28,1 semaines en 2022-2023 et de 39,7 semaines en 2021-2022. Le délai d'exécution moyen des premières demandes depuis le début de l'exercice (d'avril à septembre) est de 19,4 semaines.

Anciens Combattants Canada a réalisé des progrès considérables dans l'amélioration de son respect de la norme de service en matière de prestations d'invalidité. Au cours du premier trimestre de 2024-2025, nous avons respecté la norme de service pour les premières demandes 66 % du temps. Il s'agit d'une petite diminution comparativement aux résultats de 2023-2024 où nous avons respecté la norme de service pour les premières demandes 69 % du temps. Il s'agit d'une amélioration remarquable par rapport aux résultats précédents. Par exemple, au cours de l'exercice 2019-2020, nous n'avons respecté nos normes de service que 23 % du temps (30 % en 2020-2021, 46 % en 2021-2022 et 55 % en 2022-2023).

Les difficultés à respecter la norme de service peuvent être attribuées à l'augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues entre 2015-2016 et 2023-2024.

Q4 – Quelles mesures précises ont été prises pour réduire l'arriéré, et quand chaque mesure a-t-elle été mise en place?

La réduction des délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité demeure une des priorités d'Anciens Combattant Canada. Notre norme de service cible pour les prestations d'invalidité est que 80 % des décisions soient prises dans les délais suivants : un délai de 16 semaines pour les premières demandes et les réévaluations (examen visant à déterminer si l'affection s'est aggravée); et un délai de 12 semaines pour les révisions ministérielles (examen visant à confirmer ou à modifier une décision initiale). Pour l'exercice 2023-2024, nous avons respecté la norme de service établie pour les premières demandes dans 69 % des cas. Les difficultés à respecter la norme de service peuvent être attribuées à l'augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues entre 2015-2016 et 2023-2024. Bien que le Ministère ait amélioré les résultats relatifs à la norme de service, nous sommes conscients qu'il y a encore du travail à faire et nous sommes déterminés à veiller à ce que les vétérans reçoivent leurs décisions en temps opportun.

- Le 3 novembre 2023, le gouvernement a annoncé un financement supplémentaire de 164,4 millions de dollars. Une partie de cet investissement nous permettra de conserver pendant deux autres années, jusqu'à mars 2026, le personnel temporaire actuel, chargé de traiter les demandes de prestations d'invalidité.

- Avec l'aide de nos employés permanents et temporaires, au cours de l'exercice 2023-2024, nous avons traité, en moyenne, 4 600 demandes par mois. Depuis le début de l'exercice (avril à septembre), nous traitons en moyenne 5 200 demandes par mois.
- Le Ministère met à jour ses Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension (LDADP). Les améliorations apportées aux Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension permettront aux arbitres de prendre plus rapidement des décisions sur le droit à pension associé à la demande d'un vétéran. Les nouvelles lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension pour certains problèmes de santé simplifieront la prise de décision, réduisant ainsi le nombre de transferts.
- ACC modernise la Table des invalidités pour qu'elle reflète les données probantes sur la santé les plus récentes et les pratiques exemplaires en matière d'évaluation afin d'aider les vétérans. La modernisation de la Table comprend ce qui suit :
 - la garantie qu'elle soit actualisée pour refléter les preuves et les pratiques médicales;
 - la simplification des sections de la Table des invalidités pour la rendre plus conviviale;
 - la planification de la numérisation lorsque cela est possible afin d'améliorer les processus.
- L'Analyse comparative entre les sexes Plus sera appliquée à la modernisation des chapitres des Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension et de la Table des invalidités afin de s'assurer que ces outils tiennent compte de la diversité de l'expérience des vétérans canadiens en matière de santé.
- En janvier 2022, ACC a élaboré et mis en œuvre de nouvelles Lignes directrices sur l'admissibilité pour les dysfonctions sexuelles afin de faciliter le règlement de ce type de demande. Les nouvelles lignes directrices permettent de combler des lacunes dans l'orientation visant la prise en compte du genre dans le processus décisionnel des demandes de prestations pour les dysfonctions sexuelles.
- Un nouvel outil de recherche des documents médicaux a été mis au point. Il réduit le temps nécessaire à la recherche dans des milliers de pages de documents en présentant aux décideurs uniquement les renseignements et les éléments de preuve pertinents pour une demande spécifique de prestations d'invalidité sous forme de fichier PDF appelé « ensemble d'éléments de preuve ».
- L'outil est utilisé pour traiter les première demandes pour les affections suivantes :
 - Hypoacousie et acouphènes
 - Quatre affections du genou – arthrose, lésion intra-articulaire, ostéoarthrite, syndrome fémoro-patellaire
 - Problèmes de santé mentale – TSPT, anxiété, trouble dépressif, trouble d'adaptation
- L'outil a été perfectionné avec l'ajout de la reconnaissance de l'écriture manuscrite lors de la recherche d'images numériques afin de créer des

Délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité et plan d'action

Source : Prestation des services Date : 2024/10/17

ensembles d'éléments de preuve et de téléverser automatiquement l'ensemble d'éléments de preuve lorsque la demande passe de la réception à la préparation de la demande.

- Plusieurs autres initiatives d'automatisation ont été développées, notamment :
 - 1) le remplissage automatique des données dans les lettres de décision relatives aux prestations d'invalidité dans GCcas permet de gagner du temps en éliminant la duplication de la saisie de plusieurs champs de données qui ont déjà été saisis dans le système pour la décision. La lettre initiale concernait les décisions favorables relatives à des affections pour lesquelles la décision porte sur un seul type de service. Nous allons poursuivre le travail pour améliorer la lettre et l'étendre à d'autres types de décisions et à divers types de services;
 - 2) la plateforme PartageSanté d'ACC permettant aux médecins (initialement aux audiologistes) de soumettre par voie électronique des rapports médicaux, des audiogrammes et des questionnaires médicaux, ainsi que leurs factures de services. Nous avons commencé à mettre à l'essai la plateforme avec les audiologistes en octobre 2022, puis nous avons lancé un projet pilote en février 2023. La plateforme nous permet de recevoir les documents médicaux plus rapidement.
 - 3) la demande automatique des documents médicaux relatifs au service (DMRS), simplifie le processus de demande de ces documents afin de les demander plus rapidement. La technologie détermine automatiquement s'il est nécessaire, lors de la réception d'une nouvelle demande, de demander les DMRS ou leur mise à jour.

Q5 – Pourquoi la norme de service de 16 semaines est-elle de 80 % et non de 100 %?

Certains dossiers sont très complexes et prennent donc plus de temps à traiter. Les problèmes de santé complexes nécessitent l'expertise d'une personne ayant une formation médicale, ou des connaissances médicales, pour parvenir à une décision.

Q6 – Compte tenu de toutes les améliorations apportées, êtes-vous certains de pouvoir éliminer l'arriéré?

Le Ministère travaille très fort pour résoudre ce problème. De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation importante de 78 % du nombre de demandes reçues pour des prestations d'invalidité. Depuis 2020, nous avons réduit l'arriéré de plus de 72 %. En date du 30 septembre 2024, il y avait 6 246 demandes dépassant la norme de service (c.-à-d. l'arriéré). Par rapport au 31 mars 2020, il y a presque 16 000 demandes de moins qui dépassent la norme de service de 16 semaines. De plus, au cours de cette période, le nombre total de demandes en suspens a également été réduit, passant de 49 216 à 34 098. Notre norme de service tient compte du fait que certains dossiers sont très complexes et

prennent plus de temps à traiter. En conséquence, nous aurons toujours un petit pourcentage de demandes dans l'arriéré.

Q7 – Combien de postes et combien d'argent faudra-t-il pour atteindre les cibles de 80 % et 16 semaines?

Tout dépend d'un certain nombre de variables : le nombre de demandes reçues, la production, le nombre d'employés, etc. Le 3 novembre 2023, 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 pendant deux autres années, jusqu'à mars 2026, le personnel temporaire actuel, chargé de traiter les demandes de prestations d'invalidité.

Q8 – Le nombre de demandes se stabilise-t-il?

Le nombre de demandes reçues ne se stabilise pas. Bien que le nombre de demandes reçues en 2020-2021 était plus faible, peut-être en raison de la pandémie, le nombre de demandes reçues continue d'augmenter.

Total de demandes reçues pour des prestations d'invalidité était de : 2023-2024 (80,000); 2022-2023 (73 000); 2021-2022 (66 000); 2020-2021 (46 000); et 2019-2020- (63 000).

En 2019-2020, le nombre de demandes reçues s'élevait en moyenne à 5 200 par mois. Ce nombre a baissé à 3 800 demandes par mois en 2020-2021, mais a augmenté pour atteindre une moyenne de 5 500 demandes reçues par mois pour l'exercice 2021-2022. Pour l'exercice 2023-2024, la moyenne des demandes reçues a été de 6 700 par mois. Depuis le début de l'exercice (avril à septembre), le nombre moyen de demandes reçues est de 7 000 par mois.

Q9 – S'il y a une augmentation des demandes et qu'ACC a le même nombre d'employés, comment ACC gèrera-t-il cette situation?

Le Ministère continue de surveiller le nombre de demandes reçues et fera les changements nécessaires pour gérer toute augmentation.

L'automatisation et la simplification y contribueront. Un jour ou l'autre, le personnel se consacrera moins aux tâches administratives et répétitives, ce qui lui permettra d'accélérer la prise de décision sur les demandes les plus simples. Veuillez garder à l'esprit qu'en date du 30 septembre 2024, 84 % du total des demandes en attente proviennent de demandeurs qui reviennent pour une autre ou une nouvelle affection.

Q10 – Anciens Combattants Canada semble toujours avoir un retard de six mois. Retard dans les demandes, retard dans la demande de fonds supplémentaires, retard dans l'embauche et la formation, etc. Comment ACC peut-il faire mieux?

L'automatisation et la rationalisation y contribueront. Un jour ou l'autre, le personnel se consacrera moins aux tâches administratives et répétitives, ce qui lui permettra

Délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité et plan d'action

Source : Prestation des services Date : 2024/10/17

d'accélérer la prise de décision sur les demandes les plus simples. Veuillez garder à l'esprit qu'en date du 30 septembre 2024, 84 % du total des demandes en attente proviennent de demandeurs récurrents pour une autre ou une nouvelle affection.

Q11 – Y a-t-il un engagement ferme concernant les ressources après mars 2026? Quelles ressources sont nécessaires pour éliminer complètement l'arriéré dans les deux prochaines années?

Depuis longtemps, la capacité d'Anciens Combattants Canada à s'attaquer aux délais de traitement a été un défi en raison de l'augmentation constante du nombre de demandes et du manque de financement stable des ressources. De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation importante de 78 % du nombre de demandes reçues pour des prestations d'invalidité.

Q12 – Ventilé par exercice financier depuis 2015-2016, quel est le nombre total de demandes de prestations d'invalidité reçues par le Ministère?

Voici une ventilation du nombre de demandes reçues de 2015-2016 à 2023-2024 :

Nombre de premières demandes par exercice financier	
Exercice financier	Première demande
2015-2016	24 595
2016-2017	25 667
2017-2018	31 482
2018-2019	37 683
2019-2020	43 156
2020-2021	31 747
2021-2022	49 264
2022-2023	52 286
2023-2024	57 691

Q13 – Ventilées par exercice financier depuis 2015-2016, combien de demandes ont été rejetées par le Ministère?

Voici une ventilation du nombre de demandes qui ont fait l'objet d'une décision favorable et défavorable de 2015-2016 à 2023-2024 :

Premières demandes traitées par exercice financier		
Exercice financier	Demandes	
	Décision favorable	Décision défavorable
2015-2016	17 371	3 333
2016-2017	15 413	3 291
2017-2018	17 803	3 401
2018-2019	18 765	4 064
2019-2020	20 604	4 629
2020-2021	20 833	4 399

Délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité et plan d'action

Source : Prestation des services Date : 2024/10/17

2021-2022	33 701	7 354
2022-2023	27 958	8 148
2023-2024	29 677	8 942

Q14 – Dans la réponse à la question 13, combien de demandes ont été refusées en raison du manque de preuves fournies par le demandeur et de documents incomplets ou erronés soumis?

Anciens Combattants Canada (ACC) ne refuse pas de demandes en raison de documents incomplets ou erronés; la demande est plutôt retirée.

Lorsqu'ACC reçoit une demande dans laquelle il manque des renseignements (p. ex. preuve d'identité manquante, questionnaire médical manquant, signature manquante), le vétérinaire/membre reçoit une lettre faisant état de renseignements manquants. Dans la lettre, ACC demande les renseignements manquants et explique que s'ils ne sont pas reçus dans les 60 jours, aucune autre mesure ne sera prise à l'égard de la demande. Pendant cette période de 60 jours, la demande est comptabilisée dans le total des demandes en attente d'ACC. Si les renseignements arrivent après les 60 jours, ACC rétablira la demande.

ACC retire aussi les demandes qui ne contiennent pas de diagnostic médical. Le vétérinaire/membre recevra une lettre d'ACC pour lui expliquer que le département ne peut pas rendre une décision et que sa demande est retirée. Si l'information est envoyée ultérieurement, ACC rétablira la demande.

Le tableau suivant présente le nombre de demandes retirées chaque année en raison de renseignements manquants, y compris celles qui ne contiennent pas de diagnostic confirmé. Les codes de motif du retrait ont commencé à être utilisés en 2019-2020; l'information n'est donc pas accessible de 2015-2016 à 2018-2019.

Exercice financier	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Retrait - Défaut de fournir les renseignements demandés sur le demandeur	72	105	101	162	224
Retrait - Défaut de fournir les renseignements médicaux demandés	990	1 536	2 269	2 667	4 846
Retrait - Membres libérés des Forces armées canadiennes (FAC)/de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) - Questionnaire médical ne fournit pas de diagnostic confirmé	28	103	241	229	371
Retrait – Dossiers de service et de santé des membres actifs ne fournissent pas de diagnostic médical confirmé	169	580	1 291	1 190	1 588

Q15 – Dans la réponse à la question 13, combien de demandes ont été refusées en raison de l'inadmissibilité du demandeur?

Dans la réponse à la question 13, toutes les demandes auraient reçu une décision défavorable parce que le vétérinaire/membre ne satisfaisait pas à au moins un des critères d'admissibilité. Par exemple, une décision défavorable pourrait être rendue parce que l'affection faisant l'objet de la demande n'est pas liée au service ou qu'elle n'est pas permanente.

Délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité et plan d'action

Source : Prestation des services Date : 2024/10/17

Anciens Combattant Canada (ACC) prend des décisions sur l'admissibilité aux prestations d'invalidité qui sont basées sur des preuves et se fondent sur les pouvoirs législatifs de la *Loi sur les pensions* ou de la *Loi sur le bien-être des vétérans* ainsi que des règlements et politiques applicables. Afin d'être admissibles aux prestations d'invalidité d'ACC, les demandeurs doivent présenter une demande complète accompagnée de preuves attestant :

- un diagnostic d'affection médicale par un professionnel de la santé qualifié;
- une affection permanente;
- une affection liée au service militaire.

De façon générale, pour déterminer si une invalidité existe, ACC exige le diagnostic d'une affection. Pour constituer un diagnostic, la preuve médicale doit démontrer que l'affection est symptomatique et devrait, en général, persister.

Chaque demande de prestations d'invalidité est examinée par un décideur qui est spécialement formé pour examiner ces demandes et rendre une décision. Le décideur doit fonder sa décision sur les preuves qu'il reçoit, ce qui peut inclure des questionnaires médicaux et les dossiers de service. Les résultats de la décision dépendent des renseignements et des circonstances de chaque demande.

CONTEXTE – DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE PRESTATIONS D'INVALIDITÉ ET PLAN D'ACTION

Situation actuelle (30 septembre 2024)

- En 2023-2024, le délai d'exécution moyen des premières demandes était de 20,2 semaines, en baisse par rapport à un délai moyen de 28,1 semaines en 2022-2023 et de 39,7 semaines en 2021-2022. Le délai d'exécution moyen des premières demandes depuis le début de l'exercice (d'avril à septembre) est de 19,4 semaines.
- De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation importante de 78 % du nombre de demandes reçues pour des prestations d'invalidité. Anciens Combattants Canada a réduit l'arriéré d'environ 72 % depuis le printemps 2020. Au 30 septembre 2024, il y avait au total 34 098 demandes de prestations d'invalidité en attente. De ce total, le délai de traitement de 6 246 demandes était supérieur à la norme de service (arriéré).
- 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.

Mesures prises par ACC

- La réduction des délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité est une grande priorité pour Anciens Combattant Canada.
- Pour faire face à l'augmentation de la demande, le gouvernement s'est engagé dans une série de mesures de financement temporaires pour le ressourcement et l'automatisation.
- Le 3 novembre 2023, 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 pendant deux autres années, jusqu'à mars 2026, le personnel temporaire actuel, chargé de traiter les demandes de prestations d'invalidité.
- Anciens Combattants Canada a réalisé des progrès considérables dans l'amélioration de son respect de la norme de service en matière de prestations d'invalidité. Au cours du premier trimestre de 2024-2025, nous avons respecté la norme de service pour les premières demandes 66 % du temps. Il s'agit d'une petite diminution comparativement aux résultats de 2023-2024 où nous avons respecté la norme de service pour les premières demandes 69 % du temps. Il s'agit d'une amélioration remarquable par rapport aux résultats précédents. Par exemple, au cours de l'exercice 2019-2020, nous n'avons respecté nos normes de service que 23 % du temps (30 % en 2020-2021, 46 % en 2021-2022 et 55 % en 2022-2023).
- Comme nous travaillons à partir des plus anciennes demandes, nous nous attendons à voir encore plus d'améliorations à mesure que nous réduisons le nombre de demandes dépassant la norme de service. Les difficultés à respecter

Délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité et plan d'action

Source : Prestation des services Date : 2024/10/17

la norme de service peuvent être attribuées à l'augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues entre 2015-2016 et 2023-2024.