

## **VÉTÉRANS FRANCOPHONES ET VÉTÉRANES**

- Anciens Combattants Canada (ACC) a fait des progrès significatifs en ce qui concerne les délais d'exécution des demandes des vétérans francophones et des vétéranes.
- De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues, ce qui a entraîné un retard dans le traitement des demandes, y compris les demandes en français et les demandes des femmes.
- Au cours des deux premiers trimestres du présent exercice, les délais moyens de traitement des premières demandes étaient de 19,5 semaines pour les femmes et de 19,4 semaines pour les hommes. Pendant la même période, les délais moyens étaient de 19,5 semaines pour les anglophones et de 19,1 semaines pour les francophones. Il est important de noter que l'écart continuera de fluctuer.
- 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. Cela nous permet de continuer à progresser vers la parité.

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

### **Q1 – Quelles sont les statistiques les plus récentes sur les demandes présentées par les femmes et les hommes?**

De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues, ce qui a entraîné un retard dans le traitement des demandes, y compris les demandes des vétérans.

Nous continuons à réduire les délais moyens de traitement des demandes provenant de vétérans et de femmes militaires. Au cours des deux premiers trimestres de 2024-2025 (d'avril à septembre), les délais moyens de traitement des premières demandes étaient de 19,5 semaines pour les femmes et de 19,4 semaines pour les hommes. En 2023-2024, les délais moyens de traitement des premières demandes étaient de 22,3 semaines pour les femmes et de 19,8 semaines pour les hommes comparé à 54,1 semaines et 47,9 semaines dans 2020-2021. Il est important de prendre note que l'écart continuera de fluctuer, car nous travaillons sur des demandes plus anciennes dans l'arriéré, ce qui a une incidence sur les délais d'exécution lorsqu'elles sont traitées.

En 2023-2024, 16 % de nos demandes traitées provenaient de vétérans et de femmes militaires. Ce pourcentage est égal au pourcentage de demandes reçues de la part de femmes (16 %). En raison de leur nombre relativement bas (par rapport au nombre de demandes présentées par les hommes), chacune d'entre elles a une incidence plus importante sur le délai moyen de traitement des demandes présentées par des femmes (c.-à-d. une incidence plus importante que celle qu'aurait une demande présentée par un homme sur le délai moyen de traitement des demandes présentées par des hommes).

### **Q2 – Quelles sont les statistiques sur les demandeurs francophones?**

De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues, ce qui a entraîné un retard dans le traitement des demandes, y compris les demandes en français.

En 2023-2024, les délais moyens de traitement des premières demandes étaient de 20,3 semaines pour les anglophones et de 19,3 pour les francophones. Cet écart de une semaine dans le délai moyen de traitement entre les premières demandes francophones et anglophones est une réduction par rapport aux 15 semaines constatées en 2019-2020.

Pendant les deux premiers trimestres de l'exercice 2024-2025 (d'avril à septembre), les délais moyens de traitement des premières demandes sont de 19,5 semaines pour les anglophones et de 19,1 semaines pour les francophones. Toutefois, il est important de prendre note que ces résultats continueront de fluctuer au fur et à mesure que nous traiterons les demandes plus anciennes dans l'arriéré.

Au cours de l'exercice 2019-2020, 320 premières demandes en français ont été traitées en moyenne par mois. En comparaison, en 2023-2024, la moyenne est passée à 470 par mois.

En 2023-2024, environ 16 % des demandes de prestations d'invalidité reçues par le Ministère étaient en français. En raison de leur nombre relativement faible (par rapport au nombre de demandes en anglais), chacune d'entre elles a une incidence plus importante sur le délai d'exécution moyen des demandes présentées en français (c'est-à-dire une incidence plus importante que celle d'une demande en anglais sur le délai d'exécution moyen des demandes en anglais).

### **Q3 – En ce qui concerne le traitement des demandes des vétéranes, y a-t-il une solution pour diminuer/éliminer l'arriéré?**

- De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues, ce qui a entraîné un retard dans le traitement des demandes, y compris les demandes des vétéranes.
- Nous avons embauché un gestionnaire attitré qui est responsable de la gestion de la charge de travail et qui surveillera les délais de traitement des demandes provenant des vétéranes.
- En septembre 2021, le Ministère a ajouté une équipe, consacrée au traitement des demandes des vétéranes et des demandeurs féminins. Cette équipe nous a aidé de combler l'écart entre les délais de traitement pour les demandeurs féminins et masculins.
- 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. En 2023-2024, 16 % de nos demandes traitées provenaient de vétéranes et de femmes militaires. Ce pourcentage est égal au pourcentage de demandes reçues de la part de femmes (16 %).
- De plus, le Ministère a créé le Bureau des vétérans et vétérans 2ELGBTQI+. 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.

#### **Q4 – Quelle est la différence entre les demandes en français et les demandes en anglais à ce jour? Il y avait auparavant un écart de 21 semaines.**

Cet exercice, avec environ 30 % de nos décideurs qui sont francophones ou bilingues, nous avons pu davantage améliorer la réduction des délais de traitement des demandes en français.

En 2023-2024, le délai moyen d'exécution des premières demandes était de 20,3 semaines pour les demandes des anglophones et de 19,3 semaines pour les demandes des francophones, ce qui représente un écart de une semaine. Pendant les deux premiers trimestres de l'exercice 2024-2025 (avril à septembre), les délais moyens d'exécution des premières demandes sont de 19,5 semaines pour les demandes des anglophones et de 19,1 semaines pour les demandes des francophones. Toutefois, il est important de prendre note que ces résultats continueront de fluctuer au fur et à mesure que nous traiterons les demandes plus anciennes dans l'arriéré. Il est également important de reconnaître que les demandes en français représentent environ 16 % de l'ensemble des demandes. Ainsi, chaque demande a une incidence plus importante sur le délai moyen d'exécution des demandes en français.

De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues, ce qui a entraîné un retard dans le traitement des demandes, y compris les demandes en français.

#### **Q5 – Est-il difficile de recruter du personnel francophone?**

Dans le passé, le Ministère ne disposait pas suffisamment de personnel francophone ou bilingue. Cependant, ces dernières années, nous avons fait des progrès : actuellement, environ 30 % du personnel ministériel qui prend les décisions relatives aux prestations d'invalidité est soit francophone, soit bilingue. Le Ministère a embauché un nombre supplémentaire d'arbitres des prestations d'invalidité bilingues et francophones pour rehausser sa capacité de traiter des demandes en français et se rapprocher de la parité dans les délais moyens de traitement des demandes en anglais et en français. Grâce à ces ressources supplémentaires, nous avons réduit le délai d'exécution des demandes en français. Au cours des deux premiers trimestres de l'exercice 2024-2025 (avril à septembre), les délais moyens d'exécution des premières demandes sont de 19,5 semaines pour les demandes en anglais et de 19,1 semaines pour les demandes en français, comparativement à 2022-2023 où ces délais étaient de 27,2 semaines pour les demandes en anglais et de 32,4 semaines pour les demandes en français.

De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues, ce qui a entraîné un retard dans le traitement des demandes, y compris les demandes en français.

Il peut être difficile de maintenir en poste le personnel bilingue chargé de la prise de décision, étant donné que bon nombre d'entre eux ont été embauchés en tant qu'employés temporaires et qu'ils partent souvent pour saisir des occasions d'emploi permanent ailleurs.

## **CONTEXTE – VÉTÉRANS FRANCOPHONES ET VÉTÉRANES**

*En septembre 2018, le Bureau de l'ombud des vétérans a publié un rapport indiquant que les vétérans francophones et les vétéraines connaissent des délais de traitement plus longs pour les demandes de prestations d'invalidité.*

### **Mesures d'Anciens Combattants Canada – Vétéranes**

- Nous avons embauché un gestionnaire attitré qui est responsable de la gestion de la charge de travail et qui surveillera les délais de traitement des demandes provenant des vétéranes.
- En septembre 2021, le Ministère a ajouté une équipe, consacrée au traitement des demandes des femmes vétérans et des demandeurs féminins. Cette équipe nous a aidé de combler l'écart entre les délais de traitement pour les demandeurs féminins et masculins.
- En 2023-2024, 16 % de nos demandes traitées provenaient de vétéranes et de femmes militaires. Ce pourcentage est égal au pourcentage de demandes reçues de la part de femmes (16 %).
- De plus, le Ministère a créé le Bureau des vétéraines et vétérans 2ELGBTQI+. 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.
- De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues, ce qui a entraîné un retard dans le traitement des demandes, y compris les demandes des vétéraines.
- Au cours des deux premiers trimestres de 2024-2025 (d'avril à septembre), les délais moyens d'exécution des premières demandes étaient de 19,5 semaines pour les femmes et de 19,4 semaines pour les hommes. En 2023-2024, les délais moyens de traitement des premières demandes étaient de 22,3 semaines pour les femmes et de 19,8 semaines pour les hommes. Il est important de prendre note que l'écart continuera de fluctuer, car nous travaillons sur des demandes plus anciennes dans l'arrière, ce qui a une incidence sur les délais d'exécution lorsqu'elles sont traitées.

### **Mesures d'Anciens Combattants Canada – Vétérans francophones**

- Environ 30 % du personnel du Ministère qui prend des décisions en matière de prestations d'invalidité est francophone ou bilingue. Le Ministère a embauché un nombre supplémentaire d'arbitres des prestations d'invalidité bilingues et francophones pour rehausser sa capacité de traiter des demandes en français et se rapprocher de la parité dans les délais d'exécution moyens des demandes en anglais et en français. Grâce à ces ressources supplémentaires, nous avons réduit les délais de traitement des demandes en français et celles-ci sont traitées au même titre que celles présentées en anglais.

- Au cours des deux premiers trimestres de 2024-2025 (avril à septembre), les délais moyens de traitement des premières demandes étaient de 19,5 semaines pour les demandes en anglais et de 19,1 semaines pour les demandes en français, tandis qu'ils étaient de 20,3 semaines pour les demandes en anglais et de 19,3 semaines pour les demandes en français en 2023-2024. Toutefois, il est important de prendre note que ces résultats continueront de fluctuer au fur et à mesure que nous traiterons les demandes plus anciennes dans l'arriéré
- Nous avons aussi embauché un gestionnaire attitré qui est responsable de la gestion de la charge de travail et qui surveille les délais de traitement des demandes en français.
- De 2015-2016 à 2023-2024, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation de 78 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues, ce qui a entraîné un retard dans le traitement des demandes, y compris les demandes en français.
- Au cours de l'exercice 2019-2020, 320 premières demandes en français en moyenne ont été traitées par mois. En comparaison, en 2023-2024, la moyenne est passée à 470 par mois.