

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

Enjeu

Entre 2015-2016 et 2023-2024, Anciens Combattants Canada a enregistré une augmentation de 78 % du nombre de demandes reçues pour les prestations d'invalidité. L'une de nos priorités est la réduction des délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité pour les vétérans et leur famille. Notre objectif en matière de norme de service pour les prestations d'invalidité est que 80 % des décisions soient rendues selon les délais suivants : 16 semaines pour les premières demandes de prestations d'invalidité et les réévaluations (examen visant à déterminer si l'affection s'est aggravée) et 12 semaines pour les révisions ministérielles (examen visant à confirmer ou à changer la décision initiale). Notre norme de service prend en compte le fait que certains dossiers sont très complexes et nécessitent plus de temps pour être traités. Par conséquent, nous aurons toujours un petit pourcentage de demandes dans l'arriéré.

Contexte

Le 3 novembre 2023, afin de garantir que le ministère maintienne l'élan acquis dans la réduction de l'arriéré, 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, dédiés au traitement des demandes de prestations d'invalidité, pendant deux années supplémentaires, jusqu'en mars 2026.

Données et jalons importants

Anciens Combattants Canada a réduit l'arriéré (c'est-à-dire les demandes dépassant la norme de service) des demandes de prestations d'invalidité de 72 % depuis le printemps 2020 de 22 138 à 6 246 à partir du 30 septembre 2024.

Pour l'exercice fiscal en cours (d'avril à septembre), le délai moyen de traitement des premières demandes est de 19,4 semaines, contre 20,2 semaines en 2023-2024, 28,1 semaines en 2022-2023, 39,7 semaines en 2021-2022 et 48,8 semaines en 2020-2021.

Au deuxième trimestre de 2024-2025, nous avons respecté la norme de service pour les premières demandes 51 % du temps. C'est une légère baisse par rapport aux résultats de 2023-2024, où nous avons respecté la norme de service pour les premières demandes 69 % du temps.

Le nombre de demandes continue d'augmenter. Pour l'exercice fiscal 2023-2024, la moyenne mensuelle des demandes reçues était de 6 700 (80 000 pour l'année et 73 000 pour 2022-2023). La moyenne des demandes reçues d'avril à septembre est de 7 000 par mois.

Nous avons fait de grands progrès récemment, mais il reste encore du travail à accomplir.