

# Délais de traitement des demandes des vétérans francophones et des vétéranes

## Enjeu

Entre 2015-2016 et 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 dans la langue française et les demandes des femmes. Anciens Combattants Canada a fait des progrès significatifs dans la réduction des délais de traitement des demandes des vétérans francophones et des vétéranes.

## Contexte

Le Ministère a mis en œuvre un certain nombre de mesures pour améliorer les délais de traitement des demandes des vétérans francophones et des vétéranes. En septembre 2021, le Ministère a créé une équipe qui se consacre au traitement des demandes de prestations d'invalidité des vétéranes et des demandeurs qui sont des femmes. Cette équipe nous a aidés à combler l'écart entre les délais de traitement des demandes des femmes et des hommes. Cependant, il est important de noter que les résultats continueront à fluctuer.

De plus, 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. Environ 30 % des employés du Ministère qui prennent des décisions en matière de prestations d'invalidité sont soit francophones, soit bilingues. Grâce à l'aide de ces ressources supplémentaires, nous avons réduit les délais de traitement des demandes en français et traitons désormais les demandes en français au même rythme que celles en anglais. En 2023-2024, 16 % des demandes de prestations d'invalidité reçues par le Ministère étaient en français.

## Données et jalons importants

Au deux premiers trimestres de 2024-2025 (avril à septembre), les délais moyens de traitement des premières demandes sont 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, par rapport à 54,1 semaines et 47,9 semaines en 2020-2021.

Au deux premiers trimestres de 2024-2025 (avril à septembre), les délais moyens de traitement des premières demandes sont 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 francophones plus anciennes dans l'arriéré. En 2023-2024, les délais moyens de traitement des premières

---

demandes étaient de 20,3 semaines pour les anglophones et de 19,3 semaines pour les francophones.

Il est important de noter que les résultats pour les demandes pour les femmes et les francophones continueront à fluctuer.