

Délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité

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 des délais de traitement, 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 formés 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 69 % depuis le printemps 2020 de 22 138 à 6 824 à partir du 31 décembre 2024.

Pour les trois premiers trimestres de l'exercice financier 2024-2025 (d'avril à décembre), le délai moyen de traitement des premières demandes était de 20,2 semaines, ce qui est conforme aux résultats de 2023-2024. Ces résultats montrent une amélioration significative par rapport à les résultats précédents où les délais moyens de traitement étaient 28,1 semaines en 2022-2023, 39,7 semaines en 2021-2022 et 48,8 semaines en 2020-2021.

Pendant les trois premiers trimestres de l'exercice financier 2024-2025 (avril à décembre), nous avons respecté la norme de service pour les premières demandes 51 % du temps. C'est une baisse par rapport aux résultats de 2023-2024, où nous avons respecté la norme de service pour les premières demandes 69 % du temps.

Malgré la baisse des résultats par rapport aux normes de service, au cours des trois premiers trimestres de l'exercice 2024-2025, le nombre de demandes traitées a augmenté de 5 % par

rapport à la même période de l'exercice précédent (42 200 à 44 500). Un facteur contribuant à la baisse des résultats par rapport à la norme de service est l'augmentation du volume de demandes reçues au cours de cet exercice financier (le nombre moyen de demandes reçues est de 7 000 par mois pour les trois premiers trimestres de cet exercice par rapport à 6 700 par mois en 2023-2024). De plus, le Ministère a perdu certains décideurs formés. La perte de personnel et l'augmentation de la demande cette année ont eu un impact sur les récentes améliorations des délais de traitement et la réduction de l'arriéré.

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). Pour les trois premiers trimestres de l'exercice financier 2024-2025 (avril à décembre), la moyenne des demandes reçues était de 7 000 par mois.

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