



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Canada

RAPPORT D'ÉTAPE

Examen des formalités administratives

2025

ISSN 2819-6244

Message de la ministre

Les vétérans et les vétéranes ont servi notre pays de tout leur cœur. En tant que Canadiens, nous avons un devoir collectif de veiller à ce qu'ils reçoivent le respect, les soins et le soutien dont ils ont besoin pour s'épanouir dans leur vie après leur service militaire. Notre mission consiste principalement à reconnaître la valeur de leur service et de leur sacrifice tout en favorisant le bien-être des vétérans et de leur famille.



En tant que ministre des Anciens Combattants et ministre associée de la Défense nationale, mon mandat consiste à :

- soutenir la transition et le bien-être des vétérans et de leur famille après le service;
- promouvoir la reconnaissance et la commémoration de leurs réalisations et de leurs sacrifices;
- travailler de concert avec le ministre de la Défense nationale pour être prêt à répondre aux besoins des vétérans actuels et futurs du Canada.

À Anciens Combattants Canada, nous avons la responsabilité de veiller à ce que toutes les interactions avec les vétérans et leur famille continuent à se dérouler dans un contexte de bienveillance et de respect, et de façon harmonieuse et efficace. Cela signifie fournir des services en temps opportun et sans formalités administratives inutiles.

Le 9 juillet, le gouvernement du Canada a entrepris un examen des formalités administratives visant à moderniser les règlements désuets afin de soutenir les Canadiens et les Canadiennes, de promouvoir la croissance et de stimuler l'économie. Cet exercice opportun a mené notre ministère à examiner les règlements, les politiques et les processus qui régissent les programmes et les services que nous offrons, et à cerner des mesures concrètes qui permettront d'améliorer et d'accélérer la prestation des services.

Le présent rapport énonce nos plans et nos priorités pour faire progresser cette mission. Nous améliorerons et moderniserons la prestation des programmes et des services pour les vétérans afin de favoriser la santé et le bien-être de tous ceux et celles qui ont protégé et qui continuent à protéger la souveraineté du Canada.

Cordialement,

L'honorable Jill McKnight, C.P., députée

Ministre des Anciens Combattants et ministre associée de la Défense nationale

Contexte

Anciens Combattants Canada (ACC) a pour mandat de soutenir le bien-être des vétérans, de leur famille et d'autres clients admissibles au moyen d'une gamme complète d'avantages et de services, en combinaison avec des initiatives qui favorisent la reconnaissance et la commémoration des vétérans, de leurs réussites et de leurs sacrifices.

La plupart des programmes et services d'ACC sont autorisés en vertu de lois ou de règlements. Cette législation confère au Ministère le pouvoir légal d'offrir des avantages aux vétérans, et elle établit les droits et les responsabilités des vétérans et des autres clients. À l'heure actuelle, ACC administre 17 ensembles de [règlements](#) qui régissent la prestation d'un large éventail de programmes, y compris :

- les services de réorientation professionnelle;
- les prestations d'invalidité;
- les allocations pour études et formation;
- les avantages financiers;
- les soins à domicile et de longue durée;
- les services de réadaptation;
- les avantages médicaux.

Les règlements d'ACC énoncent la conception des programmes et les cadres décisionnels, ainsi que des paramètres pour la prestation des programmes et des services. À ce titre, les règlements d'ACC comprennent des règles concernant :

- les critères d'admissibilité;
- les renseignements à fournir avec une demande;
- les renseignements à fournir pour conserver son admissibilité;
- la manière dont les prestations sont calculées et augmentées;
- les droits des clients en matière de révision des décisions.

Les règlements d'ACC sont appuyés par des [politiques](#) qui guident les décideurs à l'égard de la façon d'interpréter les règlements, des processus opérationnels et des procédures qui décrivent comment documenter les décisions, et des systèmes de TI qui permettent le traitement des avantages et la prestation des services.

Afin d'éclairer l'examen des formalités administratives réglementaires, ACC a évalué des observations qui ont été recueillies auprès des vétérans et de leur famille, au moyen de multiples canaux, y compris la plateforme de consultation d'ACC « [Parlons vétérans](#) », des séances de mobilisation directes, des forums des intervenants et le [Sondage national de 2024 auprès des clients d'ACC](#). Des observations supplémentaires proviennent des organismes de vétérans, du Bureau de l'ombud des vétérans, ainsi que des conclusions des vérifications et des évaluations antérieures des programmes.

À l'interne, ACC a consulté des spécialistes des programmes et des décideurs, afin d'examiner plus en profondeur les défis opérationnels et de cerner les possibilités d'amélioration. Ce processus complet a mis en relief plusieurs thèmes et enjeux clés :

- des retards répétitifs dans la prise de décisions concernant les prestations d'invalidité;
- des limites en ce qui a trait à la sensibilisation et à l'accès aux programmes pour les groupes en quête d'équité;
- les exigences complexes liées au processus de demande pour les programmes et à l'admissibilité, y compris la nécessité pour les vétérans de fournir continuellement des renseignements à ACC;
- l'inefficacité de processus opérationnels;
- l'existence de règlements désuets et dépassés;
- les calculs complexes liés aux avantages financiers;
- le besoin urgent de se doter de systèmes de TI modernisés et intégrés afin de soutenir l'efficacité de la prestation des programmes et des services.

Notre engagement

ACC s'engage à rationaliser ses cadres réglementaires et internes pour faire en sorte que les personnes que nous servons reçoivent le soutien et les services auxquels elles s'attendent, sans fardeau inutile.

Notre priorité absolue demeure de veiller à ce que les vétérans et les vétéranes soient reconnus à leur juste valeur et indemnisés pour les invalidités liées au service au moyen du programme de prestations d'invalidité d'ACC. À cette fin, nous prenons des mesures pour réduire l'arriéré,

accélérer la prise de décisions et mettre en œuvre des solutions à long terme afin de répondre à la demande future pour obtenir des avantages. Nous intégrerons d'autres outils numériques et mettront à profit la technologie pour moderniser la façon dont nous administrons nos programmes et nos services. En tirant parti des technologies de pointe et de l'intelligence artificielle (IA), nous visons à améliorer les processus décisionnels, afin de permettre à notre personnel qualifié de se concentrer sur les cas complexes et d'offrir les meilleurs résultats possibles pour les vétérans et les vétéranes.

ACC s'efforcera en outre de réduire les obstacles et les inégalités auxquels sont confrontées les populations canadiennes en quête d'équité, notamment les vétéranes, les Autochtones et les personnes qui s'identifient comme 2ELGBTQI+. Ces personnes ont une longue et impressionnante histoire de soutien aux Forces armées canadiennes, pourtant elles peuvent être confrontées à des inégalités systémiques lorsqu'il s'agit d'avoir accès aux services et aux avantages d'ACC. À cet égard, ACC poursuivra ses efforts de sensibilisation ciblés auprès de ces groupes et cherchera à approfondir leur engagement, travaillera en partenariat avec les vétérans en quête d'équité pour mener des recherches, soutiendra les organismes qui répondent à leurs besoins, et diffusera des renseignements sur les programmes et les services d'ACC afin d'en améliorer l'accessibilité et d'aider davantage de personnes à les comprendre et à les utiliser.

Cet examen des formalités administratives a cerné des domaines où nous pouvons réduire le fardeau administratif pour les vétérans et leur famille, tout en poursuivant nos efforts afin de rationaliser les demandes de prestations, moderniser le traitement des prestations, et mettre à jour les renseignements et les outils destinés aux décideurs. En modernisant la prestation des services, ACC améliorera l'expérience globale des clients, réduira les délais de traitement et renforcera l'efficacité opérationnelle.

À la suite de cet examen, nous nous efforcerons d'atteindre deux objectifs principaux : réduire la paperasserie pour les vétérans et réduire les temps d'attente pour les vétérans. Nos succès et nos progrès se traduiront par une amélioration du [rendement des normes de service](#) et des résultats dans notre [Sondage national auprès des clients](#).

Réduire la paperasserie pour les vétérans

La réduction de la paperasserie pour les vétérans est un moyen efficace de réduire les formalités administratives et de permettre d'avoir accès aux avantages plus rapidement et avec moins de stress. Lorsque les formulaires et les documents sont simplifiés ou numérisés, les vétérans passent moins de temps à naviguer à travers des processus complexes et plus de temps à obtenir le soutien dont ils ont besoin. Cela aide aussi les employés à traiter les demandes plus efficacement, ce qui a pour effet de réduire les retards et de minimiser les erreurs. En fin de compte, la rationalisation de la paperasserie se traduit par moins d'obstacles bureaucratiques, une communication plus claire, et une expérience respectueuse et réactive pour ceux et celles qui ont servi.

Nous avons déjà réalisé des progrès dans ce domaine. En juillet 2025, ACC a apporté des modifications à « [Mon dossier ACC](#) » afin de mieux aider les vétérans à atteindre leurs objectifs de carrière après leur service militaire, lorsqu'ils font la transition vers la vie civile. Grâce à ces efforts, les vétérans peuvent désormais faire un suivi de leurs demandes d'allocation pour études et formation, surveiller les décisions d'ACC concernant l'approbation des programmes, vérifier les dates de début et de fin de leur admissibilité, et consulter des documents relatifs aux programmes. L'accès direct à ces renseignements permettra de réduire les formalités administratives pour les vétérans, d'améliorer l'accès à l'information et de donner aux vétérans les moyens de mieux planifier et atteindre leurs objectifs en matière d'éducation.

Nous poursuivrons nos efforts visant à réduire la paperasserie pour les vétérans et à améliorer l'expérience en mettant en œuvre les mesures suivantes :

Point 1 : Rationalisation de la prestation des avantages médicaux

Contexte : Dans le cadre de la planification du prochain contrat relatif au Services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé, de vastes consultations ont été menées. Ces consultations ont permis de cerner des possibilités d'amélioration et ont aidé le Ministère à mieux comprendre les aspects du processus qui pourraient être améliorés. Ce travail appuie les efforts visant à rendre le Programme d'avantages médicaux d'ACC et

l'administration des avantages, y compris le remboursement des frais de déplacement à des fins médicales, plus accessibles, plus efficaces et plus efficaces.

Mesure : Dans le cadre de la mise en œuvre du prochain contrat d'ACC relatif au Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé, ACC mettra en place d'ici août 2027 un portail client amélioré (accessible en ligne et au moyen d'une application) qui :

- permettra aux vétérans et aux vétéranes d'avoir accès à des renseignements clairs sur les avantages médicaux et les services auxquels ils sont admissibles personnellement;
- permettra aux vétérans et aux vétéranes de soumettre des demandes relatives aux avantages médicaux et au remboursement des frais de déplacement à des fins médicales, et d'obtenir de l'information sur l'admissibilité aux avantages et le solde de leur protection;
- facilitera la communication avec les vétérans et les vétéranes au moyen des fonctions de clavardage en direct et de messagerie;
- fournira un numéro sans frais pour permettre aux vétérans et aux vétéranes de joindre directement l'entrepreneur;
- permettra aux vétérans et aux vétéranes d'avoir accès à leur carte de santé par voie électronique afin qu'ils puissent la stocker dans le portefeuille de leur téléphone cellulaire pour un accès et une utilisation faciles.

Résultats : Ces initiatives devraient contribuer à améliorer l'expérience globale grâce à une sensibilisation accrue aux avantages médicaux qui sont offerts et à une plus grande satisfaction à l'égard de la prestation des services. La rétroaction sera prise en compte au moyen de divers outils, notamment le Sondage national auprès des clients d'ACC, en particulier les indicateurs suivants :

- Le pourcentage de vétérans et de clients qui déclarent avoir accès aux avantages et aux services de soins de santé dont ils ont besoin.

- Le pourcentage de vétérans et de clients qui indiquent que le délai de remboursement pour les avantages médicaux et les services était raisonnable.

Point 2 : Rationalisation de l'administration des avantages financiers

Contexte : Les vétérans et les vétéranes ont demandé des renseignements clairs et faciles à comprendre sur la façon dont les avantages financiers d'ACC sont calculés. Ces programmes sont complexes sur le plan administratif et exigent que les vétérans fournissent des renseignements sur leurs revenus lorsqu'ils font une demande, et ce à chaque année et chaque fois que leurs revenus changent. Tout retard ou omission dans cette déclaration de renseignements peut entraîner la suspension des prestations, des paiements excédentaires et des efforts de recouvrement complexes. De plus, dans le cas des vétérans de la Force de réserve, le calcul de la prestation de remplacement du revenu (PRR) est particulièrement complexe, car ACC doit tenir compte de plusieurs périodes de service militaire pour déterminer la solde militaire correcte à prendre en compte afin de compléter les calculs.

Mesure : Afin de réduire les formalités administratives, d'ici avril 2027, ACC prendra les mesures suivantes :

- Obtenir les renseignements sur le revenu directement à la source, dans la mesure du possible, afin d'alléger le fardeau d'avoir à fournir ces renseignements.
- Développer la fonctionnalité de Mon dossier ACC de manière à permettre aux bénéficiaires de la PRR de consulter les renseignements sur le revenu figurant au dossier qui sont utilisés pour calculer les paiements relatifs au programme, et à rendre plus transparents pour les bénéficiaires les renseignements sur le revenu que nous utilisons.

Modifier le *Règlement sur le bien-être des vétérans* afin de rationaliser le calcul des prestations pour les vétérans qui ont été libérés définitivement de la Force de réserve.

Résultats : Ces initiatives contribueront à l'amélioration continue des services et aux gains d'efficience interne d'ACC, augmenteront la précision des calculs pour les prestations et réduiront le nombre de paiements excédentaires. En outre, elles contribueront à l'amélioration du rendement à l'égard de deux indicateurs clés associés à l'examen des formalités administratives :

- Avantages financiers – rendement des normes de service;
- Satisfaction à l'égard de la prestation des services.

Réduction des temps d'attente pour les vétérans

La réduction des temps d'attente pour les vétérans contribue à éliminer les formalités administratives en rendant les services plus accessibles et mieux adaptés. Les longs délais peuvent créer des obstacles inutiles à l'accès à d'autres avantages, en obligeant les vétérans à effectuer des suivis répétés ou à s'orienter dans des systèmes complexes pour obtenir des mises à jour. En raccourcissant les temps d'attente, nous rationalisons l'ensemble du processus : les décisions sont prises plus rapidement, la communication s'améliore et les vétérans peuvent se concentrer sur leur bien-être. Il s'agit d'une mesure concrète vers une approche plus efficace, plus respectueuse et davantage centrée sur les vétérans à l'égard de la prestation de services. Nous continuerons à réduire les délais d'attente grâce aux mesures suivantes :

Point 1 Amélioration de l'expérience relative aux prestations d'invalidité pour les vétérans et leur famille

Contexte : Anciens Combattants Canada (ACC) s'engage à améliorer continuellement la prestation des services aux vétérans et à leur famille. Les prestations d'invalidité constituent une porte d'entrée vers un large éventail de mesures de soutien. Elles jouent un rôle essentiel pour faire le lien entre les vétérans et les services dont ils ont besoin. Ainsi, l'amélioration du processus de demande demeure une priorité absolue pour nous afin de veiller à ce que le

programme soit accessible, efficace et adapté aux divers besoins des vétérans et vétéranes. Dans la foulée des progrès récents, nous prenons des mesures supplémentaires pour rendre le processus de demande de prestations d'invalidité plus simple, plus rapide et plus inclusif. Ces changements sont fondés sur les commentaires des vétérans et des vétéranes, et ceux des professionnels de la santé. Ils s'inscrivent dans le cadre des efforts continus d'ACC pour renforcer la prestation des services.

Mesures : Afin d'améliorer l'expérience relative aux prestations d'invalidité, ACC entend :

- **mettre à jour le formulaire de demande de prestations d'invalidité** – Le formulaire de demande sera mis à jour de manière à mettre l'accent sur les renseignements essentiels, à utiliser un langage plus clair et plus inclusif, et à mieux refléter la diversité de la population des vétérans du Canada d'ici janvier 2026.
- **simplifier et normaliser les questionnaires médicaux** – Les questionnaires médicaux seront plus courts, plus faciles à comprendre et alignés sur la Table des invalidités d'ACC afin de favoriser des évaluations plus cohérentes d'ici septembre 2026.
- **utiliser la technologie pour faciliter la prise de décision** – Nous mettrons en œuvre de nouvelles technologies améliorées pour aider à résumer les renseignements et à les présenter clairement aux décideurs d'ici avril 2027. Cela permettra à nos employés de passer moins de temps à examiner des documents et plus de temps à effectuer des tâches à incidence élevée, comme prendre des décisions pour les vétérans et leur famille.

Résultats : Ces initiatives contribueront à améliorer le rendement dans les domaines suivants :

- Prestations d'invalidité – rendement des normes de service;
- Satisfaction à l'égard de la prestation des services.

Point 2 : Rationalisation de l'accès aux services de réadaptation

Contexte : La majorité (69 %) des vétérans interrogés qui participent au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC nous ont dit que le programme les avait aidés à améliorer leur qualité de vie et leur fonctionnement dans des situations personnelles et sociales. Cependant, certains vétérans ont des difficultés à s'orienter dans les systèmes d'ACC et nos formulaires de demande et nos lettres de décision manquent de clarté. En ce qui concerne le programme de réadaptation, cela a mis en évidence la nécessité pour nous de communiquer plus clairement et d'être plus transparents dans notre prise de décision.

Mesure : Pour surmonter les défis liés à ces formalités administratives, nous prendrons les mesures suivantes d'ici avril 2027 :

- Rationaliser les processus d'admissibilité et de prise de décision du programme de réadaptation;
- Investir davantage dans la formation du personnel;
- Produire des trousseaux d'information et des vidéos éducatives afin que les vétérans et les vétéranes sachent à quoi s'attendre lorsqu'ils utilisent les services de réadaptation.

Résultats : Ces initiatives contribueront à améliorer le rendement dans deux domaines clés :

- Programme de réadaptation – rendement des normes de service;
- Satisfaction à l'égard de la prestation des services.

Modernisation continue de la réglementation d'ACC

Le gouvernement du Canada a adopté une [directive du Cabinet sur la réglementation](#) qui indique comment les règlements fédéraux doivent être élaborés, gérés et révisés. Cela signifie que les ministères comme ACC doivent régulièrement examiner leurs règlements tout au long de leur cycle de vie, depuis leur création jusqu'à leur gestion et leur révision continues.

ACC se conforme à cette directive en examinant ses règlements et en communiquant les résultats dans son [Plan d'examen des règlements](#). Si des changements sont prévus, ils sont inscrits dans [le Plan prospectif de la réglementation](#) d'ACC.

Les examens menés en 2024-2025 ont révélé que certains règlements, qui avaient été initialement créés pour soutenir les vétérans à leur retour de la Seconde Guerre mondiale, pouvaient ne plus être nécessaires en raison de l'évolution de la population des clients d'ACC. Nous travaillerons afin d'abroger ces règlements désuets et de moderniser notre cadre réglementaire. À mesure qu'ACC mettra à jour ses programmes à l'avenir, toute modification réglementaire connexe sera publiée dans le Plan prospectif de réglementation d'ACC afin d'assurer la transparence et de permettre aux vétérans et à d'autres personnes de participer au processus.

Modernisation continue de la prestation des services aux clients d'ACC

Nous avons récemment créé le Bureau principal de la transformation des services numériques afin de diriger notre travail de modernisation des services, dans le but d'améliorer l'efficacité et d'harmoniser nos efforts en ce qui a trait au numérique, aux politiques et aux programmes. La phase actuelle de notre travail de modernisation est axée sur la compréhension de l'expérience des vétérans au moyen de la recherche, d'un schéma du parcours et de la conception des services afin de mieux cerner les besoins et d'améliorer les services.

ACC examine également les efforts déployés par d'autres ministères fédéraux afin d'identifier et d'adopter des pratiques exemplaires pour réduire davantage les formalités administratives. Nos efforts futurs comprendront une rationalisation supplémentaire des processus, la simplification des formulaires et l'amélioration de la transparence afin d'améliorer l'expérience des clients. Ces informations guideront notre stratégie de modernisation des services à long terme et nous aideront à intégrer nos stratégies relatives au

numérique, à l'IA, aux données et à la gestion des services dans un plan coordonné afin d'offrir une expérience numérique harmonieuse, tout en continuant à fournir un soutien personnalisé.

ACC publiera sa stratégie de modernisation des services en avril 2026 et fera le point en mars 2027 dans son premier rapport d'étape, démontrant ainsi son engagement continu à l'égard de la transparence, de la responsabilisation et de l'amélioration continue.