

## **Réponse du gouvernement au vingt-cinquième rapport du Comité permanent des comptes publics (PACP) intitulé : *Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans – Rapport final mis à jour pour la recommandation 4***

[Rapport 25 du PACP – Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans](#) (dépôt : 14 février 2023)

[Réponse du gouvernement](#) (dépôt : 8 juin 2023)

### **Recommandation 4**

Que, d'ici le 15 juin 2023, Anciens Combattants Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape sur sa collaboration avec les organismes centraux pour établir un plan de dotation durable à long terme afin d'assurer le traitement des demandes de prestations d'invalidité en temps opportun, y compris l'analyse justificative concernant l'établissement de ce plan. Un rapport final devra aussi être présenté d'ici le 15 juin 2024.

### **Réponse du gouvernement**

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

Entre 2015-2016 et 2022-2023, Anciens Combattants Canada a connu une augmentation de 61 % des demandes de prestations d'invalidité, atteignant près de 73 000 demandes en 2022-2023. Cela comprend les demandes de membres actifs et anciens membres de la GRC qui ont presque doublé en proportion du nombre total de demandes reçues. Le nombre de demandes reçues a ainsi entraîné une augmentation significative du nombre de demandes en attente d'une décision, et en particulier du nombre de demandes dépassant la norme de service du Ministère, souvent appelée l'arriéré, qui a atteint un sommet de plus de 23 000 demandes en mai 2020.

En décembre 2020, le Comité permanent des anciens combattants (ACVA) a publié un rapport intitulé « Sortir du bourbier : résorber l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité à Anciens Combattants Canada », qui comprenait 16 recommandations, toutes appuyées par le gouvernement en général. Le rapport indiquait que l'augmentation du nombre de demandes à ACC était attribuable à de nombreux facteurs, notamment de nouveaux avantages et des changements aux avantages existants; une sensibilisation accrue aux services et aux avantages d'ACC; la demande croissante de services de santé mentale; l'augmentation du nombre de vétérans libérés pour des raisons médicales; et les réductions de personnel.

L'effectif supplémentaire de 350 employés à durée déterminée embauchés à l'été et à l'automne 2020 a contribué à réduire l'arriéré. Ces nouveaux membres de l'équipe ont commencé à prendre des décisions en janvier 2021 et, au 31 mars 2022, le Ministère avait réduit l'arriéré d'environ 50 % par rapport au printemps 2020.

Le 23 février 2023, le gouvernement a annoncé un financement supplémentaire de 139,6 millions de dollars sur deux ans pour maintenir l'élan et prolonger les contrats des titulaires de postes temporaires déjà formés jusqu'en mars 2024 dans le cadre de la mesure visant à réduire les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité à ACC. Le Ministère élabore également des processus de demande et de prise de décision plus efficaces à l'aide des technologies numériques. D'ici l'été 2023, le Ministère s'attend à ce que le nombre de demandes en attente au-delà de la norme de service soit ramené à environ 5 000, à condition que les niveaux de réception des demandes demeurent constants. Si le nombre de demandes reçues demeure stable, ACC vise à atteindre la norme de service en 2023-2024. Les efforts d'ACC demeurent axés sur le maintien des effectifs déjà engagés pour prendre des décisions en temps opportun et poursuivre leurs progrès pour résoudre définitivement le problème.

Un rapport final sur la recommandation sera présenté au PACP au plus tard le 15 juin 2024.

## **Juillet 2024 – Rapport final mis à jour**

Depuis la mise à jour provisoire de juin 2023, le gouvernement du Canada a pris d'autres engagements financiers, sur deux ans, pour le traitement des prestations d'invalidité, le plus récent concernant un financement supplémentaire de 164,4 millions de dollars, confirmé le 3 novembre 2024. Une partie de cet investissement a permis à Anciens Combattants Canada (ACC) de maintenir en poste des employés temporaires affectés aux prestations d'invalidité pendant deux années supplémentaires, soit jusqu'en mars 2026.

ACC a obtenu des résultats considérables à la suite d'investissements dans des ressources dans le cadre du budget de 2020, de l'engagement pris en 2022 de prolonger ces ressources jusqu'en mars 2024, et d'un autre engagement pris en 2023 dans le but de conserver ces ressources jusqu'en 2026.

Depuis 2020, grâce à l'aide d'employés supplémentaires affectés au processus décisionnel relatif aux prestations d'invalidité, ACC a réduit de 75 % le nombre de demandes dépassant la norme de service (c.-à-d. l'arriéré). En outre, ACC a réalisé des progrès considérables en vue d'atteindre la norme de service pour les prestations d'invalidité. La norme de service d'ACC pour les demandes de prestations d'invalidité est de 16 semaines pour les premières demandes et les réévaluations, et de 12 semaines pour les révisions ministérielles, 80 % du temps. En 2023-2024,

ACC a respecté la norme de service pour les premières demandes 69 % du temps. Il s'agit d'une amélioration notable par rapport aux résultats précédents. Par exemple, au cours de l'exercice 2019-2020, ACC n'a respecté ses normes de service que 23 % du temps (30 % en 2020-2021, 46 % en 2021-2022 et 55 % en 2022-2023).

En même temps, le nombre de demandes reçues continue d'augmenter. Entre 2015-2016 et 2023-2024, le nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues par ACC a augmenté de 78 %. De plus en plus de vétérans et de membres des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) se manifestent pour obtenir les avantages et les services dont ils ont besoin pour améliorer leur bien-être.

ACC a également réalisé des progrès à l'égard d'un certain nombre d'initiatives visant l'automatisation et l'amélioration du traitement. Par exemple, l'Outil de recherche des documents médicaux relatifs au service recueille maintenant automatiquement les renseignements pertinents liés à l'affection dont fait l'objet la demande du client. L'outil a été lancé le 1<sup>er</sup> avril 2023 à l'intention de tous les décideurs. Il contribue à réduire les tâches administratives associées au traitement des prestations d'invalidité (p. ex. examiner des milliers de pages de documents médicaux) et permet au personnel de consacrer plus de temps aux types de demandes complexes, tout en contribuant à une plus grande cohérence dans la prise de décisions.

En outre, la plateforme PartageSanté d'ACC est utilisée par des professionnels de la santé (actuellement les audiologistes) pour soumettre par voie électronique des rapports médicaux, des audiogrammes et des questionnaires médicaux, ainsi que les factures pour les services fournis. Cette plateforme allège le fardeau administratif pour les vétérans et leurs fournisseurs de soins, et le fait de recevoir ces documents requis plus tôt signifie que les demandes peuvent passer plus rapidement à l'étape de la prise de décisions, ce qui améliore le service.

ACC continue à travailler sur un plan pluriannuel visant à moderniser deux outils utilisés pour appuyer la prise de décisions en matière de prestations d'invalidité : les Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension (LDADP) et la Table des invalidités (TI). Ces outils sont utilisés pour évaluer l'admissibilité et le degré d'invalidité afin de déterminer les prestations d'invalidité. Dans le cadre de cette modernisation, ces outils sont examinés afin de s'assurer qu'ils continuent d'être fondés sur les données les plus actuelles en matière de santé et qu'ils permettent une prise de décisions cohérente et efficace. Une méthodologie fondée sur l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) a été élaborée spécialement pour ce travail et est appliquée aux révisions des LDADP et de la TI afin de s'assurer que ces outils tiennent compte de l'expérience diversifiée des vétérans canadiens en matière de santé.

L'approbation du prolongement des ressources pour deux années supplémentaires (2024-2026) et l'amélioration des processus automatisés permettront à ACC de continuer à respecter ses

normes de service. ACC continue à travailler de concert avec les organismes centraux afin d'explorer des options pour assurer des ressources durables à long terme tout en investissant dans l'automatisation et l'amélioration des processus en général. Compte tenu de l'augmentation de la demande au-delà des prévisions antérieures, il est essentiel de stabiliser la main-d'œuvre centrale d'ACC pour pouvoir prendre des décisions en temps opportun et poursuivre les progrès réalisés par ACC. La combinaison d'investissements soutenus dans la dotation en personnel chargé de prendre les décisions, l'amélioration des processus et l'automatisation s'inscrit dans le cadre du plan visant à respecter et à maintenir la norme de service d'ACC.