

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

M. John Williamson, député
Président
Comité permanent des comptes publics
131, rue Queen, 6^e étage,
Chambre des communes
Ottawa (ON) K1A 0A6

Monsieur,

Conformément à l'article 109 du Règlement de la Chambre des communes, j'ai le plaisir de présenter la réponse du gouvernement au vingt-cinquième rapport du Comité permanent des comptes publics, intitulé *Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans*, qui sera déposée à la Chambre des communes.

J'ai lu votre rapport avec intérêt et j'apprécie les observations que vous avez formulées. J'aimerais profiter de l'occasion pour vous remercier, vous et les membres du Comité permanent, de votre dévouement à l'étude des processus de demande de prestations d'invalidité pour les vétérans afin de favoriser leur bien-être et celui de leurs familles.

Le gouvernement espère que cette réponse démontrera son engagement à réduire les délais de traitement pour que les vétérans reçoivent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit afin de soutenir le bien-être de leurs familles. La réponse du gouvernement ci-jointe répond aux recommandations du rapport et fournit un rapport d'étape pour chaque recommandation. Des rapports définitifs sur des recommandations particulières seront présentés au Comité permanent des affaires des comptes publics au plus tard le 15 juin 2024.

Cordialement,

A handwritten signature in black ink that reads "Lawrence MacAulay". The signature is written in a cursive, flowing style.

L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député

c. c. : Cédric Taquet, greffier, Comité permanent des comptes publics

Réponse du gouvernement au vingt-cinquième rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé : Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans

Le gouvernement du Canada a examiné le vingt-cinquième rapport du Comité permanent des comptes publics (PACP) intitulé : « Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans ». Dans ce rapport, le Comité a étudié le rapport 2 de la série de rapports 1 à 4 de 2022 de la vérificatrice générale du Canada. Le gouvernement tient à remercier les membres du Comité de leur étude et tient à indiquer qu'il est heureux d'accepter toutes leurs recommandations.

Le gouvernement est ravi de répondre (qui comprend également les rapports d'étape) à chacune des recommandations du PACP et de souligner les efforts importants qu'il a déjà été déployés, et continue de déployer, pour répondre aux préoccupations. Il fournira des rapports définitifs au PACP, d'ici le 15 juin 2024, contenant plus de détails sur l'état d'avancement par rapport à chacune des recommandations.

Recommandation 1 du PACP

Que, d'ici le 15 juin 2023, Anciens Combattants Canada et la GRC présentent au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape sur la mise en place d'un processus officiel d'établissement des coûts et la détermination du bon niveau de financement, et de la manière dont ce financement est dirigé, tel que requis pour le traitement des demandes des vétérans de la GRC en conformité avec ses normes de service. Un rapport final devra aussi être présenté au plus tard le 15 juin 2024.

Réponse du gouvernement et rapport d'étape

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

Nouvellement formé, le comité mixte de direction et de surveillance de la GRC et d'ACC travaille en étroite collaboration depuis sa réunion initiale d'avril 2019 pour améliorer la gouvernance et la gestion efficace, notamment en adoptant des processus plus robustes pour appuyer la prévision des besoins financiers liés aux prestations d'invalidité. Ce processus consiste à élaborer un cadre d'établissement des coûts fondé sur les demandes qui tienne compte non seulement des prévisions quant au nombre de demandes, mais quant à leur complexité individuelle. Ce cadre aidera à déterminer le bon niveau de ressources et de financement requis pour traiter les demandes des FAC et de la GRC.

Un rapport final sur le cadre d'établissement des coûts sera présenté au PACP au plus tard le 15 juin 2024.

Recommandation 2 du PACP

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 les mesures prises pour améliorer la cohérence et l'exactitude de l'information qu'il publie sur son rendement par

rapport à sa nouvelle norme, et démontrant les améliorations aux mesures quantifiables. Un rapport final devra aussi être présenté au plus tard le 15 juin 2024.

Réponse du gouvernement et rapport d'étape

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

Le 1^{er} avril 2022, le Ministère a mis à jour sa définition des délais de traitement aux fins de la norme de service. Le délai de traitement commence lorsqu'une demande et tous les documents nécessaires ont été reçus et se termine lorsque la décision finale est rendue. Il comprend maintenant le calcul, la vérification et le versement d'un paiement si la décision est favorable. Auparavant, les délais de traitement indiquaient le temps écoulé entre la date à laquelle ACC recevait une demande complète et la date à laquelle une décision était prise. ACC fournira la méthodologie mise à jour et un rapport sur les résultats par rapport aux normes de service au plus tard le 15 juin 2024.

La norme de service d'ACC sur le traitement des demandes de prestations d'invalidité prévoit que 80 % des décisions doivent être prises dans un délai de 16 semaines pour les premières demandes et les réévaluations; et de 12 semaines pour les examens ministériels (le chronomètre commence lorsque le Ministère a reçu toute l'information nécessaire pour prendre une décision). En 2022-2023, 55 % des premières demandes de prestations d'invalidité ont été achevées conformément à la norme de service comparativement à 46 % au cours du dernier exercice. D'ici l'été 2023, le Ministère s'attend que le nombre de demandes qui dépassent la norme de service (c.-à-d. l'arriéré) 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.

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

Recommandation 3 du PACP

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 les mesures prises pour corriger la faible qualité et la mauvaise organisation de ses données, y compris sur le plan de la prestation d'une formation adéquate à ses fonctionnaires sur la bonne gestion des données. Un rapport final devra aussi être présenté au plus tard le 15 juin 2024.

Réponse du gouvernement et rapport d'étape

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

ACC a mis en œuvre plusieurs initiatives au cours des dernières années pour accroître l'efficacité du traitement des demandes, mais reconnaît qu'il a eu du mal à démontrer statistiquement les améliorations qui en découlent en raison du manque de données de qualité disponibles pour appuyer ces initiatives.

En juin 2020, le Ministère a publié un document d'orientation stratégique sur l'amélioration des temps d'attente intitulé *Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les délais de traitement*. Ce document décrit les mesures prises pour accélérer les décisions relatives aux prestations d'invalidité et réduire l'arriéré. Le Ministère a mis à jour ce document, qui a été publié sur son site Web le 3 mars 2023, conformément aux progrès réalisés à ce jour et pour tracer la voie à suivre. Depuis la publication du document en juin 2020, ACC a fait des progrès dans plusieurs initiatives, comme l'outil de recherche des dossiers de santé des services et la structure de l'équipe chargée des avantages destinés aux anciens combattants. Ces initiatives aideront ACC à prendre des décisions plus rapides. ACC continuera de développer et d'affiner sa capacité d'accéder à des données qui permettront de produire des rapports efficaces et de prendre des décisions plus éclairées concernant l'amélioration des processus.

Il n'est pas nécessaire de former le personnel du Ministère à la bonne gestion des données, du fait que les problèmes relatifs à la qualité et à l'organisation des données d'ACC sont liés aux processus. À l'heure actuelle, ACC recueille des données à partir de deux systèmes d'exploitation – l'ancien Réseau de prestation de services aux clients (RPSC) et le nouveau GCCas. Bien qu'une modernisation importante ait été réalisée dans le cadre du projet de la Pension à vie du Ministère, et le lancement de GCCas, des composantes complexes du programme sont demeurées dans le RPSC, tandis que d'autres avantages et programmes n'étaient pas visés par la modernisation à l'époque. En conséquence, les utilisateurs doivent cheminer dans plusieurs systèmes et les données sont décentralisées dans plusieurs systèmes, ce qui complique l'harmonisation des données à l'appui des rapports ministériels. GCCas remplacera graduellement l'interface utilisateur existante du RPSC à mesure que les programmes seront mis à jour et modernisés, ce qui promouvra la centralisation et la collecte des données, et créera une expérience accessible, uniforme et moins complexe pour les utilisateurs et la production de rapports lors du traitement des prestations et des programmes du Ministère.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor travaille au renouvellement de la Stratégie de données pour la fonction publique fédérale, qui a été publiée récemment (avril 2023). ACC formulera une nouvelle stratégie en matière de données, guidée par la Stratégie de données pour la fonction publique fédérale, qui répondra aux besoins du Ministère en matière de données fiables, précises, actuelles et facilement accessibles, nécessaires à la surveillance des programmes.

De plus, ACC a élaboré des ensembles de données validées et créé un lexique de données pour s'assurer que tous les employés d'ACC qui utilisent des données pour la production de rapports et la surveillance des programmes aient accès à des données fiables et valides.

Un rapport final sur les mesures prises par ACC pour remédier aux faiblesses dans la qualité et l'organisation de ses données sera présenté au PACP au plus tard le 15 juin 2024.

Recommandation 4 du PACP

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 au plus tard le 15 juin 2024.

Réponse du gouvernement et rapport d'étape

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 borbier : 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.

Recommandation 5 du PACP

Que, d'ici le 15 juin 2023, Anciens Combattants Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport sur 1) les principaux résultats de son analyse comparative entre les sexes plus; 2) la manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans des Premières Nations, Inuits et Métis, à la lumière de leurs besoins uniques liés à l'accessibilité et leur historique d'exclusion des prestations pour les vétérans; 3) la manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans qui s'identifient comme Noirs, ou personnes de couleur; 4) la manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans 2SLGBTQQA+.

Réponse du gouvernement et rapport d'étape

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

1) Principaux résultats de son analyse comparative entre les sexes plus

ACC reconnaît la diversité de nos vétérans et leurs caractéristiques uniques. La lettre de mandat du 16 décembre 2021 du ministre des Anciens Combattants prévoit un engagement précis à « veiller à ce que le régime de prestations et les services répondent aux besoins des anciens combattants sous-représentés, notamment les femmes, les membres de la communauté LGBTQ2, les anciens combattants racisés et les anciens combattants autochtones. Pour ce faire, utiliser des recherches et des données désagrégées pour offrir des programmes et des services adaptés. » Conformément à l'engagement pris dans la lettre de mandat du ministre, ACC applique la lentille de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) pour s'assurer que nos prestations et nos services répondent aux divers besoins de tous les vétérans et de leurs familles. L'ACS Plus à ACC comprend également la prise en compte d'autres facteurs qui se recoupent, comme la direction du service, le grade au moment de la libération, la durée du service, les déploiements, le statut au sein de la Force régulière ou de réserve, et le temps écoulé depuis la libération, car tous ces facteurs jouent un rôle déterminant dans l'expérience vécue des vétérans et ses répercussions.

ACC a créé un Bureau des femmes vétérans et vétérans LGBTQ2 en juillet 2019 et a annoncé officiellement en mars 2020 qu'il cernerait et réglerait les problèmes systémiques propres aux femmes et aux vétérans LGBTQ2; qu'il intégrerait l'ACS Plus aux travaux du Ministère; et qu'il ferait progresser l'égalité des sexes, la diversité et l'inclusion pour les vétérans. Depuis sa création, il s'est employé à appuyer la poursuite de l'intégration de l'ACS Plus dans tous les domaines de travail du Ministère.

En avril 2020, ACC a publié sa première Stratégie relative à l'analyse comparative entre les sexes plus qui renforce l'engagement envers l'ACS Plus dans tous les domaines du Ministère, de la recherche à la politique, à la prestation de services, à la vérification et à l'évaluation. Ce travail comprend le soutien de la formation obligatoire sur l'ACS Plus pour tout le personnel d'ACC.

ACC procède actuellement à une modernisation pluriannuelle de deux outils qui sont utilisés pour appuyer la prise de décisions en matière de prestations d'invalidité : les *Lignes directrices sur l'admissibilité* (LDA) et la *Table des invalidités* (Tdl). On prévoit que ces travaux seront terminés d'ici décembre 2024. Ces outils font l'objet d'un examen afin de s'assurer qu'ils continuent d'être fondés sur des données probantes à jour en matière de santé et permettent une prise de décision uniforme, efficace et rapide. Une méthodologie d'ACS Plus a été élaborée précisément pour ce travail et est appliquée aux révisions des LDA et de la Tdl afin de s'assurer que ces outils tiennent compte de la diversité des expériences liées à la santé des vétérans canadiens, qu'ils s'agissent d'hommes, de femmes, ou de vétérans canadiens qui s'identifient comme étant de genre différent. Ce travail a déjà abouti à la publication d'une nouvelle LDA pour la dysfonction sexuelle en janvier 2022, qui fournit des conseils inclusifs aux décideurs pour ces types d'affections pour les femmes, les hommes, les vétérans canadiens qui s'identifient comme étant de genre différent, et ceux qui ont subi un traumatisme sexuel lié au service.

- 2) La manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans des Premières Nations, Inuits et Métis, à la lumière de leurs besoins uniques liés à l'accessibilité et leur historique d'exclusion des prestations pour les vétérans;
- 3) La manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans qui s'identifient comme Noirs, ou personnes de couleur;
- 4) La manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans 2SLGBTQQA+.

Le PACP a exprimé ses préoccupations relativement à l'absence d'une évaluation du temps de traitement des demandes des vétérans autochtones dans le rapport du BVG, ce qui pourrait avoir une incidence sur divers groupes, en particulier ces vétérans autochtones. Le Ministère s'est associé à Statistique Canada pour aider à déterminer les caractéristiques et les besoins particuliers des groupes de vétérans qui méritent l'équité, y compris les vétérans des Premières Nations, Inuits et Métis; les vétérans noirs ou de couleur; et les vétérans 2SLGBTQQA+. Pour la première fois en 50 ans, le Recensement de 2021 comprenait une question sur l'identification des vétérans. Plus précisément, le Recensement de 2021 permettait d'identifier les caractéristiques démographiques des vétérans : âge, sexe, genre, langue, géographie; le statut d'Autochtone, la race et l'origine ethnique; l'état civil, la structure familiale et la garde d'enfants; la santé, les problèmes de santé mentale et l'invalidité; et la situation d'emploi et de logement. Selon le Recensement de 2021, 23 075 vétérans (5,2 % de l'ensemble de la population des vétérans canadiens) se sont identifiés comme Autochtones. Le recensement a également révélé que près d'un vétéran sur six est une femme. Les femmes représentent le groupe de vétérans qui connaît la croissance la plus rapide au Canada.

ACC collabore avec Statistique Canada pour utiliser les renseignements du Recensement de la population de 2021 afin d'obtenir des renseignements précieux sur la population des vétérans du Canada. L'analyse de ces résultats permettra au Ministère de mieux connaître et comprendre les besoins uniques des vétérans de sexe féminin, des Premières Nations, inuits et métis, ainsi que des vétérans noirs ou de couleur.

Plusieurs autres enquêtes de Statistique Canada, comme l'Enquête sur la santé des anciens combattants canadiens de 2022, l'Enquête auprès des personnes autochtones de 2022 et l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022, ont ciblé la collecte de données auprès des vétérans qui méritent l'équité. De plus, le Sondage national semestriel auprès des clients d'ACC de 2020 et 2022 contenait des indicateurs sur le sexe, les Autochtones et les minorités visibles, ce qui permet à ACC de ventiler et d'analyser les réponses par sous-population. Cela aidera le Ministère à déterminer les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans des Premières Nations, inuits et métis, des vétérans noirs ou de couleur et des vétérans 2SLGBTQIA+, à mieux comprendre la participation de ces groupes aux avantages et services d'ACC ainsi que leurs expériences, et à orienter les recherches futures.

En 2023, ACC a organisé le Forum des femmes et des vétérans 2SLGBTQI+ pour continuer à donner à ACC l'occasion d'améliorer l'expérience des vétérans sous-représentés et d'encourager les conversations et les liens avec les intervenants qui répondent aux besoins des femmes et des vétérans 2SLGBTQI+. Ce Forum s'est appuyé sur le Forum des femmes vétérans de 2019, la Série virtuelle des femmes vétérans de 2022 et la Table ronde des vétérans LGBTQ2 de 2022.

Par l'entremise du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, ACC appuie des recherches et des projets novateurs qui répondent aux besoins de divers groupes de vétérans, notamment les femmes vétérans, les vétérans 2SLGBTQI+, les vétérans sans-abri et les vétérans autochtones.

Le ministre des Anciens Combattants a signé la lettre d'entente entre ACC et l'Assemblée des Premières Nations le 12 avril 2023. Un groupe de travail conjoint est en train d'être mis sur pied afin de définir les prochaines étapes et les priorités pour aborder les questions et les sujets identifiés dans la lettre d'entente.

Recommandation 6 du PACP

Que, d'ici le 15 juin 2023, Anciens Combattants Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport sur 1) les délais de traitement moyens des demandes de prestations d'invalidité pour les vétérans présentées par des femmes et des francophones en comparaison du délai de traitement moyen pour l'ensemble des vétérans; 2) les mesures prises pour remédier aux disparités dans les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité pour les vétérans présentées par des femmes et des francophones en comparaison du délai de traitement moyen pour l'ensemble des vétérans.

Réponse du gouvernement et rapport d'étape

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation.

ACC s'engage à atteindre les objectifs énoncés dans la lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants du 16 décembre 2021. Il s'agit de continuer à réduire les temps d'attente et veiller à ce que les vétérans et leurs familles bénéficient de décisions promptes concernant leurs

demandes, ainsi que soutenir les recherches et les données désagrégées pour mieux répondre aux besoins des vétérans sous-représentés, y compris les femmes, les personnes LGBTQ2, les vétérans racisés et les vétérans autochtones.

À ACC, l'ACS Plus joue un rôle important dans la conception de programmes, de politiques et de services inclusifs et accessibles. Le Ministère renforce la prise en compte des facteurs identitaires qui se recoupent dans le cadre de l'ACS Plus pour mettre au point des politiques et des initiatives, et fait progresser l'égalité et l'inclusion pour tous les vétérans. Par le passé, l'intersectionnalité n'a pas été suffisamment prise en compte et les facteurs autres que le sexe n'ont pas fait l'objet d'une attention suffisante. Ce n'est plus le cas et ACC soutient une démarche d'analyse intersectionnelle plus complète dans son travail, ainsi que l'amélioration de la formation pratique pour le personnel afin qu'il puisse appliquer l'ACS Plus dans la réalisation d'une analyse intersectionnelle en utilisant des outils comme l'apprentissage facilité et les études de cas.

Au dernier trimestre, se terminant le 31 mars 2023, les délais moyens pour les premières demandes étaient de 27 semaines pour les hommes et de 29 semaines pour les femmes. En comparaison, à la fin de la période de la vérification en septembre 2021, le délai moyen était de 43 semaines pour les hommes et de 44 semaines pour les femmes. En septembre 2021, le Ministère a mis sur pied une équipe dédiée au traitement des demandes de clients de sexe féminin. Cette équipe a développé l'expertise nécessaire pour s'assurer qu'ACC continue de s'attaquer aux obstacles et a contribué à réduire considérablement les délais de traitement des demandes de femmes, et à maintenir les gains réalisés en comblant l'écart dans les délais de traitement entre les demandeurs de sexe masculin et les demandeurs de sexe féminin. Bien que les délais de traitement varient d'un trimestre à l'autre, on s'attend à ce qu'ils continuent de s'améliorer, et à atteindre la parité entre les demandeurs de sexes masculin et féminin.

Au dernier trimestre, se terminant le 31 mars 2023, les délais moyens pour les premières demandes étaient de 28 semaines pour les demandeurs anglophones et de 25 semaines pour les demandeurs francophones, ce qui représente une diminution considérable du temps d'attente par rapport à l'époque de la vérification. En comparaison, à la fin de la période de la vérification en septembre 2021, le délai moyen était de 41 semaines pour les demandeurs anglophones et de 57 semaines pour les demandeurs francophones. ACC continue de concentrer le personnel francophone et bilingue sur le traitement des demandes en français, ce qui se traduit par une amélioration des délais de traitement et une réduction importante de l'écart entre les demandeurs francophones et anglophones.

L'écart annuel dans le délai moyen de traitement entre les demandes soumises par des hommes et celles soumises par des femmes a été réduit de 7 semaines en 2019-2020 à 1 semaine en 2022-2023. De même, l'écart dans le délai moyen de traitement entre les premières demandes des francophones et celles des anglophones a été réduit de 15 semaines en 2019-2020 à 5 semaines en 2022-2023. Au cours du dernier trimestre de 2022, le délai moyen d'une décision à l'égard des demandes en français était de trois semaines plus rapide qu'à l'égard des demandes en anglais.