

Minister
of Veterans Affairs



Ministre
des Anciens Combattants

Monsieur Bryan May, député
Président
Comité permanent des anciens combattants
131, rue Queen, 6^e étage
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur,

Je suis heureux de transmettre la réponse du gouvernement au troisième rapport du Comité permanent des anciens combattants intitulé *Arriéré des demandes de prestations d'invalidité au ministère des Anciens Combattants*.

J'aimerais profiter de l'occasion pour vous remercier ainsi que les membres du Comité permanent de votre travail et de votre dévouement à trouver des solutions relativement à l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité, qui représente un défi de taille pour les vétérans. À la suite des témoignages, je comprends votre préoccupation en ce qui a trait à l'état actuel des temps d'attente et plus particulièrement au nombre de demandes de prestations d'invalidité qui dépassent la norme de service de 16 semaines. J'en suis également insatisfait et je suis déterminé à trouver des solutions pour régler ce problème. Réduire les temps d'attente relatifs aux demandes de prestations d'invalidité est la priorité absolue.

Depuis 2015, Anciens Combattants Canada (ACC) a connu une hausse de 68 % des demandes de prestations d'invalidité, y compris une augmentation de plus de 124 % des premières demandes. Même si ACC a apporté plusieurs améliorations au fil du temps, elles n'ont pas permis au Ministère de s'adapter à la hausse des demandes.

En ce qui concerne les progrès réalisés, j'aimerais aborder ce qui est fait pour réduire les temps d'attente. Comme il n'y a pas de solution unique pour y parvenir, il était important d'établir un plan stratégique. Celui-ci, intitulé *Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les temps d'attente*, comprend une approche multidimensionnelle portant sur quatre axes d'effort soit la capacité de la fonction publique, les solutions numériques, l'innovation des processus et l'intégration. Ce plan constitue le fondement et ACC continuera d'actualiser et d'élaborer des solutions en le gardant à l'esprit.

Voici certaines des principales initiatives élaborées qui sont associées au plan et qui devraient réduire les temps d'attente :

- Investissement de 192 millions de dollars réalisé dans le cadre de la Mise à jour financière et économique de 2020, qui s'est traduit par l'embauche et le maintien en poste de 540 employés temporaires formés. Des équipes de pointe ont été créées pour travailler sur les demandes les plus courantes, et une formation personnalisée s'est achevée en janvier 2021, permettant ainsi aux nouveaux arbitres de commencer à rendre des décisions. En fait, ces ressources additionnelles permettront à ACC de traiter 90 400 demandes de plus d'ici le début de 2022.
- Mise sur pied d'équipes des prestations aux vétérans (EPV) au sein desquelles le personnel collabore davantage afin de réduire le nombre de transferts d'un dossier et ainsi diminuer le temps global consacré au traitement d'une demande. Le projet pilote des EPV a entraîné une hausse d'environ 10 % de la productivité. ACC s'attend à obtenir des résultats semblables lors de l'élargissement de cette initiative et surveillera les progrès réalisés.
- Renforcement de la collaboration avec les vétérans, les membres des FAC, les membres de la GRC et leur famille au moyen du Centre d'innovation et de la plateforme Parlons vétérans, afin d'orienter et d'améliorer le processus par le biais de rétroaction au sujet de leur expérience de la présentation d'une demande.
- Analyse des moyens pour augmenter l'efficacité en tirant parti de l'automatisation et des améliorations numériques. Des recherches approfondies ont été menées par l'intermédiaire du Centre d'innovation à l'égard de l'hypoacousie et des acouphènes, qui viennent respectivement au premier et au deuxième rang des affections faisant le plus couramment l'objet d'une demande. ACC envisage d'automatiser des aspects clés de ce processus décisionnel afin d'accroître la productivité pour ces types de demandes et permettre au personnel de se concentrer sur des demandes plus complexes, qui ont tendance à dépasser le plus souvent la norme de service.

Dans l'ensemble, ACC commence à voir des progrès dans la réduction du nombre de demandes dépassant la norme de service. Cette tendance positive est le résultat de beaucoup de travail et de planification. ACC a compris qu'aucun processus à lui seul ne permettrait de surmonter les défis actuels, mais en trouvant des solutions à partir des différents piliers, ACC obtient des changements positifs. Je suis convaincu qu'un soutien continu et de nouvelles solutions permettront de réduire considérablement les temps d'attente et que le nombre de demandes excédant la norme de service sera réduit à environ 5 000 d'ici le début de 2022.

Veillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

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. Benoit Jolicoeur, greffier, Comité permanent des anciens combattants