

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,

Conformément à l'article 109 du Règlement de la Chambre des communes, je suis heureux de transmettre la réponse du gouvernement au quatrième rapport du Comité permanent des anciens combattants intitulé *Sortir du borbier : Résorber l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité à Anciens Combattants Canada*, qui sera déposé à la Chambre des communes.

J'ai lu votre rapport avec intérêt et j'estime vos observations précieuses. 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 aux défis auxquels les vétérans se heurtent.

Réponse du gouvernement au quatrième rapport du Comité permanent des anciens combattants

Sortir du borbier : Résorber l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité à Anciens Combattants Canada

Le gouvernement du Canada (le gouvernement) saisit l'occasion de répondre aux recommandations qui se trouvent dans le quatrième rapport du Comité permanent des anciens combattants (ACVA) intitulé *Sortir du borbier : Résorber l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité à Anciens Combattants Canada*. Le gouvernement souhaite remercier l'ACVA pour ce rapport ainsi que les témoins qui se sont présentés devant le Comité.

Le gouvernement reconnaît et appuie de façon générale les recommandations formulées par le Comité. Il projettera d'adopter des mesures précises, et d'invoquer et d'améliorer les mesures en place pour les recommandations. Il est heureux de vous transmettre une réponse par thèmes sur les progrès réalisés pour répondre aux préoccupations.

A. Capacité de la fonction publique

Recommandation 1 du Comité

Que le gouvernement et le Ministère commencent immédiatement à planifier pour un afflux potentiel de demandes de prestations retardées en raison de la pandémie de COVID-19.

Recommandation 6 du Comité

Qu' Anciens Combattants Canada mette en œuvre la solution présentée par le directeur parlementaire du budget à l'effet de maintenir en poste au-delà du 31 mars 2022 les 160 employés temporaires ou réaffectés grâce au financement du Budget 2018, ainsi que les 300 employés supplémentaires embauchés grâce au financement temporaire de 192 millions accordé jusqu'à la fin de l'exercice financier 2021-2022.

Recommandation 7 du Comité

Qu' Anciens Combattants Canada, lorsqu'il embauche à partir d'un bassin interne d'employés, s'efforce de prévenir les lacunes du Ministère en s'assurant que les postes de ceux qui ont été déplacés ailleurs au sein du Ministère soient comblés promptement, et que les autres secteurs du Ministère commencent immédiatement à planifier une augmentation de la charge de travail dans sa prestation de services à mesure que les vétérans dont les demandes sont en arriéré passent à la gestion de cas.

Recommandation 8 du Comité

Qu' Anciens Combattants Canada augmente ses efforts de recrutement d'arbitres bilingues et francophones à la grandeur du Canada, y compris au Québec.

RÉPONSE

ACC reconnaît que, pour continuer de réduire les temps d'attente dans le traitement des demandes de prestations d'invalidité, la solution consiste principalement à disposer de niveaux adéquats de dotation en vue du traitement de ces demandes. Dans le plan *Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les temps d'attente*, la capacité de la fonction publique est mise en relief comme un axe d'effort. Cette dernière a donné lieu à plusieurs initiatives, y compris un investissement de 192 millions de dollars annoncé dans la Mise à jour économique et financière de 2020 qui s'est traduit par l'embauche et le maintien en poste de 540 nouveaux employés temporaires formés, l'approvisionnement adéquat en matériel pour le personnel qui travaille dans un environnement virtuel pendant la pandémie de la COVID-19, la mise en place de plans opérationnels et de bassins de candidats qualifiés à l'appui des mouvements de personnel, et l'assurance pour ACC d'une capacité suffisante de dotation dans les deux langues officielles.

En raison de la pandémie de la COVID-19, ACC s'est adapté rapidement afin d'apporter le soutien nécessaire pour permettre aux employés de travailler chez eux. Une fois que les employés ont été aptes à faire du télétravail dans un environnement sécuritaire, des

améliorations ont été apportées en appui au personnel pour rendre des décisions. Un système de formation en ligne et à progression libre a été élaboré à l'intention des nouveaux employés de sorte qu'ils deviennent opérationnels au plus tard en janvier 2021. ACC a permis aux décideurs de travailler plus efficacement, en utilisant les données probantes disponibles pour pouvoir rendre la bonne décision le plus rapidement possible. ACC a apporté des ajustements et a modifié des processus au cours de cette période cruciale, et il s'appuiera sur les leçons apprises. Grâce à ces modifications et avec l'aide du personnel supplémentaire, ACC sera prêt à faire face à toute augmentation future du nombre de demandes susceptibles d'être retardées en raison de la pandémie de COVID-19.

Dans le cadre du Budget 2018 et de la Mise à jour économique et financière de 2020, qui comprenait l'embauche et le maintien en poste de 540 employés temporaires formés, ACC a accru la capacité de la fonction publique du Ministère. Des équipes de pointe ont été créées en vue du traitement des demandes les plus courantes et une formation personnalisée a été achevée en janvier 2021 de façon à habiliter les nouveaux arbitres à rendre des décisions. En fait, grâce à ces ressources, ACC sera en mesure de traiter 90 400 demandes supplémentaires d'ici le début de 2022.

Cette capacité offre le potentiel de réduire le nombre de demandes en suspens qui excèdent la norme de service à environ 5 000 en 2022. Le rapport du directeur parlementaire du budget (DPB), intitulé *Traitement des demandes de prestations d'invalidité à Anciens Combattants Canada*, et le quatrième rapport de l'ACVA ont recommandé que des ressources supplémentaires soient déployées en vue de réduire les temps d'attente et le nombre de demandes qui excèdent la norme de service de 16 semaines. Au besoin, ACC envisagera la possibilité de maintenir certaines ressources pour combler l'écart si l'amélioration des processus et les améliorations numériques ne se concrétisent pas entièrement par d'autres gains d'efficience d'ici 2022.

L'embauche de nouveaux employés pendant une pandémie comporte son lot de défis. Afin d'assurer efficacement l'atteinte des objectifs de recrutement, des priorités en matière d'effectif ont été établies, y compris les besoins immédiats et futurs en dotation. De nombreux facteurs sont pris en compte dans cette planification, y compris les suivants :

- Des rapports et une analyse démographique de l'effectif en appui à la planification de l'effectif, y compris la prise en considération de facteurs comme les taux de recrutement et de roulement, les taux de vacance des postes, la capacité linguistique, et la diversité de l'effectif;
- L'exécution des processus de dotation en personnel annoncés à l'interne et à l'externe, mais aussi le recours aux inventaires et aux bassins de dotation en place, dont ceux établis par d'autres ministères ou organismes fédéraux (Commission de la fonction publique). Cette approche appuie le recrutement et l'intégration efficaces de nouveaux employés talentueux au sein du Ministère, favorise ainsi davantage la mobilité et la gestion des talents à l'interne, qui sont

des aspects importants pour le moral et le maintien en poste des employés.

Cette approche a été adoptée non seulement pour des initiatives qui contribuent à réduire les temps d'attente, mais également pour l'ensemble des secteurs d'ACC. Il est essentiel de compter sur un effectif talentueux et motivé pour assurer la prestation des services et des avantages aux vétérans, aux membres des Forces armées canadiennes (FAC), aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et à leur famille.

C'est une priorité de s'assurer de disposer d'une capacité bilingue adéquate pour rendre les décisions relatives aux demandes en français. Dans le cadre des efforts de recrutement déployés, 25 % des nouveaux employés embauchés sont francophones ou bilingues. ACC continuera à rafraîchir les bassins de candidats pour maintenir cette capacité francophone ou bilingue. Une nouvelle unité bilingue responsable des décisions a également été mise sur pied pour se consacrer au traitement des demandes de prestations en français. En outre, ACC a embauché un gestionnaire de la charge de travail qui surveillera les délais d'exécution pour les demandes en français.

Dans l'ensemble, plusieurs initiatives concrètes ont été mises en œuvre dans le cadre de l'axe d'effort favorisant la capacité de la fonction publique. ACC continuera de surveiller la situation, d'apporter des modifications et d'élaborer de nouveaux plans et de nouvelles solutions dans le cadre de cet axe d'effort pour contribuer à l'atteinte de l'objectif général de réduction des temps d'attente pour le traitement des demandes de prestations d'invalidité.

B. Intégration

Recommandation 2 du Comité

Qu'ACC soumette au Comité une explication détaillée du processus de triage entre les cas complexes et les cas non complexes.

Recommandation 3 du Comité

Qu'ACC inclue la proportion appropriée de demandes non attribuées dans sa comptabilisation de l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité.

Recommandation 4 du Comité

Qu'ACC présente au Comité et publie sur son site Web, tous les six mois à compter du 1^{er} juillet 2021, un rapport complet sur l'état de l'arriéré dans le traitement des demandes de prestations d'invalidité incluant :

- le nombre de nouvelles demandes reçues;
- la proportion de nouvelles demandes jugées complexes;
- le nombre de décisions rendues;
- le nombre total de demandes figurant dans l'arriéré, dont :
- les demandes non attribuées;

- les demandes incomplètes;
- les demandes complètes en suspens depuis moins de 16 semaines;
- les demandes complètes en suspens depuis plus de 16 semaines (arriéré);
- le nombre de personnes en attente et le nombre de personnes dont la demande figure dans l'arriéré;
- le délai d'attente moyen et médian pour les membres de la GRC et les vétérans des FAC;
- le délai d'attente moyen et médian pour les hommes et les femmes;
- le délai d'attente moyen et médian pour les anglophones et les francophones.

RÉPONSE

Le recours à une approche intégrée permettant la production de renseignements importants pour les demandeurs est essentiel à la transmission de communications plus ouvertes et transparentes sur les temps d'attente. Non seulement est-il primordial de réduire les temps d'attente, mais il faut également être en mesure de présenter des rapports adéquats et de transmettre des renseignements aux vétérans de façon compréhensible. Grâce à l'intégration des systèmes et à la collaboration de différents secteurs de travail, ACC améliore sa façon de le faire.

ACC a à cœur de présenter au Comité une explication détaillée du processus de triage pour les demandes complexes. ACC élaborera un indicateur dans le système de rapport de façon à rendre compte avec exactitude du nombre de demandes complexes qui sont traitées. Lorsque l'indicateur sera en place, des mises à jour trimestrielles seront fournies et publiées sur le site Web externe.

De plus, la qualité des rapports sera améliorée. Pendant de nombreuses années, la production de rapports se limitait à la publication des Faits et chiffres. Cependant, afin d'améliorer la transparence, un sommaire trimestriel a été produit. Ce rapport est publié dans les 90 jours suivant la fin de chaque trimestre d'exercice du gouvernement.

La catégorie Demandes non attribuées a été ajoutée récemment à ces rapports pour fournir des renseignements plus complets. Ce complément d'information permettra de faire la distinction entre les demandes incomplètes où ACC attend de recevoir de plus amples renseignements de la part du demandeur et les demandes à attribuer et en attente d'un examen d'ACC. Grâce aux améliorations apportées aux rapports, ACC a pu séparer ces deux groupes de demandes plutôt que de les classer dans la catégorie des demandes incomplètes, comme c'était le cas avant ce changement. Ces renseignements seront présentés de façon plus détaillée et précise, à savoir les demandes traitées conformément à la norme de service et celles qui ne respectent pas cette norme. Ce niveau de fidélité dans les rapports permettra d'en améliorer la précision et d'en faciliter la compréhension.

L'un des objectifs de ces améliorations consiste à être en mesure de présenter des rapports trimestriels à l'ACVA et de les publier sur le site Web d'ACC en vue d'effectuer un suivi des progrès réalisés. ACC s'engage en outre à soumettre au Comité les rapports trimestriels mis à jour.

C. Innovation des processus

Recommandation n° 5 du Comité

Anciens Combattants Canada devrait être tenu de fournir, en tout temps, toutes les données et l'information demandées au directeur parlementaire du budget en temps opportun, pourvu que les demandes formulées par ce dernier n'entraînent pas une violation du secret du cabinet ou une divulgation de secrets commerciaux.

Recommandation n° 9 du Comité

Anciens Combattants Canada devrait élaborer un plan qui tient compte de la hausse anticipée du nombre de femmes vétérans dans les années à venir.

Recommandation n° 10 du Comité

Les Forces armées canadiennes (FAC) devraient s'assurer d'enregistrer toutes les blessures dans un formulaire CF 98 dûment rempli afin d'aider Anciens Combattants Canada à mieux évaluer les incapacités et les problèmes de santé.

Recommandation n° 11 du Comité

Les FAC devraient fournir d'emblée à Anciens Combattants Canada le diagnostic appuyant la décision de libérer un membre pour des raisons médicales au moins six mois avant la libération, avec le consentement du membre.

Recommandation n° 12 du Comité

Les FAC devraient encourager les membres, y compris les nouvelles recrues au moment de s'enrôler, de signer d'avance une lettre de consentement au transfert de renseignements contenus dans leur dossier médical à Anciens Combattants Canada.

Recommandation n° 13 du Comité

Anciens Combattants Canada devrait continuer d'approuver automatiquement les demandes relatives aux problèmes de santé attribués vraisemblablement au service au sein des FAC ou de la Gendarmerie royale du Canada, de déposer sa liste de ces problèmes de santé auprès du Comité, et d'élargir cette liste au moyen de recherches au Canada et dans les pays alliés.

Recommandation n° 14 du Comité

Anciens Combattants Canada devrait mener une étude sur les problèmes de santé propres aux femmes liés au service au sein des FAC et de la Gendarmerie royale du Canada, et, le cas échéant, les ajouter à la liste de problèmes de santé attribués de façon présomptive au service militaire.

Recommandation n° 15 du Comité

Le ministre d’Anciens Combattants Canada devrait modifier le *Règlement sur le bien-être des vétérans* afin de permettre l’approbation préalable automatique de demandes de prestations d’invalidité, et Anciens Combattants Canada devrait mettre en œuvre un projet pilote afin de déterminer les risques et les avantages d’une telle approbation préalable des demandes.

Recommandation n° 16 du Comité

Anciens Combattants Canada devrait effectuer un examen approfondi du Fonds d’urgence pour les vétérans dans le contexte de son utilisation pour aider les vétérans qui attendent toujours le traitement de leur dossier, et faire part des résultats au Comité.

RÉPONSE

La plupart des recommandations contenues dans le quatrième rapport de l’ACVA concordent avec l’axe d’effort relatif à l’innovation des processus. L’amélioration des processus aura des répercussions importantes sur la réduction des temps d’attente liés aux demandes de prestations d’invalidité. Les améliorations apportées dans le cadre de l’innovation des processus peuvent comprendre différentes initiatives, comme les méthodes d’ACC pour la communication et la réception de l’information, la gestion de la charge de travail et l’élaboration de nouveaux processus.

La nécessité de fournir des renseignements exacts et en temps opportun au DPB est très claire. Des processus sont actuellement en place au niveau ministériel afin d’assurer un échange coordonné des renseignements, conformément aux lignes directrices appropriées. Lorsque des défis se présenteront en ce qui a trait au contenu ou aux échéanciers des renseignements communiqués, ACC travaillera en collaboration pour trouver des solutions.

Le partage de renseignements est lié à la capacité de continuer à travailler en collaboration avec les collègues des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). ACC reconnaît qu’il y a des processus de partage de renseignements en matière de santé qui doivent être revus et améliorés. ACC s’engage à travailler avec les FAC pour trouver des solutions aux problèmes qui ont été cernés dans le quatrième rapport de l’ACVA. ACC s’engage en outre à revoir d’autres processus ainsi que l’échange de renseignements avec les FAC et la GRC afin d’aider à

réduire les temps d'attente. Il est important de souligner qu'il y a parfois des autorisations législatives et régissant la protection de la vie privée qui doivent être prises en compte au moment de revoir les processus relatifs à l'échange de renseignements.

Ces préoccupations en matière de confidentialité s'appliquent à la recommandation 12 de façon à encourager les membres, y compris les recrues au moment de l'enrôlement, à signer à l'avance une lettre de consentement au transfert des renseignements figurant dans leur dossier médical à ACC, dans la mesure où cette recommandation concerne la divulgation de renseignements qui n'ont pas encore été consignés. À la réception d'une demande, ACC et les FAC échangent de l'information par l'intermédiaire de divers organismes de gouvernance et en tirant parti des bureaux de liaison des deux ministères. Cette approche de collaboration a donné lieu au renforcement des protocoles pour la rédaction des rapports de blessures ou de maladies (formulaire CF 98), ainsi qu'à des progrès soutenus en ce qui a trait au partage des renseignements contenus dans les dossiers du Système d'information sur la santé des Forces canadiennes avec ACC.

Les FAC ont adopté plusieurs mesures pour aider à remplir le formulaire CF 98. Étant donné que la première personne responsable de remplir le formulaire est le membre blessé, le formulaire CF 98 est introduit tôt dans la carrière du membre des FAC et on y fait souvent référence dans le contexte des séances d'information sur la sécurité générale. Les médecins et les fournisseurs de soins des FAC sont formés pour rappeler aux membres des FAC de ne pas tarder à remplir le formulaire CF 98 lorsqu'ils subissent une blessure. Il convient de noter que les exigences relatives au formulaire CF 98 sont discutées dans le cadre des cours et de la formation de commandant, pour souligner l'importance de remplir ce formulaire.

Les FAC et ACC poursuivent aussi leur collaboration afin d'améliorer l'échange des renseignements contenus dans les dossiers médicaux. Il convient de noter qu'avec le consentement du membre des FAC, ACC a accès à son dossier médical en tout temps au cours de sa carrière. De plus, les FAC continuent à faire la promotion des services de transition afin d'encourager les membres en voie d'être libérés pour des raisons médicales à établir un contact et à présenter une demande d'avantages médicaux. Les membres des FAC blessés ou malades peuvent aussi obtenir rapidement du soutien pour leur transition à la vie civile par l'intermédiaire du Groupe de transition des FAC. Les membres affectés au Groupe de transition des FAC reçoivent des conseils pour remplir le formulaire de consentement autorisant la divulgation de leur dossier médical afin d'obtenir d'éventuels avantages médicaux. Les FAC font des progrès pour atteindre en 2024 l'objectif de procurer au Groupe de transition des FAC une plus grande souplesse pour offrir du soutien à un plus grand nombre de militaires blessés et malades avant leur transition.

Comme indiqué dans le dernier rapport de l'ACVA, l'accès direct au Système d'information sur la santé des Forces canadiennes a aussi été accordé récemment aux arbitres d'ACC à Charlottetown pour faciliter l'accès à ce genre de données. ACC et les FAC continuent à travailler de concert pour étendre encore davantage cet accès direct, par l'intermédiaire de centres situés à Ottawa, Winnipeg et Montréal. Cette approche de collaboration vise à offrir un accès direct à tous les arbitres d'ACC; cependant, les mesures de confinement liées à la COVID-19 ont ralenti la progression prévue pour le déploiement de points d'accès additionnels offrant une « connexion directe ».

L'innovation des processus ne s'applique pas seulement au partage de renseignements. Cela englobe beaucoup plus d'éléments. La planification et la surveillance de la charge de travail afin d'assurer l'équité dans le traitement des demandes constituent une préoccupation majeure. ACC a réalisé des progrès à cet égard au cours de la dernière année. À noter qu'un gestionnaire désigné sera responsable de la gestion de la charge de travail et de la surveillance des délais d'exécution quant aux demandes provenant de femmes vétérans et de vétérans francophones. Cette nouvelle affectation a été créée précisément pour régler le problème lié aux temps d'attente accrus pour le traitement de demandes de prestations d'invalidité de femmes vétérans et de vétérans francophones. En ce qui a trait à la planification, ACC collabore avec les FAC et la GRC pour demeurer au fait de toute campagne de recrutement de façon à pouvoir mieux se préparer et améliorer les processus pour les groupes qui seront libérés à l'avenir.

À la suite d'un programme pilote fructueux, ACC a mis sur pied 18 équipes responsables des prestations aux vétérans (EPV). Ces équipes regroupent des adjoints des prestations d'invalidité, des agents de prestations de programmes et des arbitres des prestations d'invalidité qui contribuent au traitement des demandes de prestations d'invalidité, de leur réception jusqu'au versement du paiement. Même s'il faudra encore du temps pour que cette initiative soit entièrement déployée, ACC s'attend à ce que les EPV permettent d'accélérer le traitement des demandes de prestations d'invalidité pour les vétérans et leur famille en éliminant des étapes administratives et des transferts de dossiers. Le programme pilote des EPV, qui s'est déroulé de septembre 2018 à mars 2019, a donné des résultats positifs :

- Le tiers du temps pour rendre les décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité : 17 semaines en moyenne par rapport à 50,5 semaines;
- Pour tous les dossiers traités dans le cadre du programme pilote, plus de 300 transferts ont été éliminés entre la réception de la demande et la prise de décision.

C'est ainsi qu'ACC structure les nouvelles équipes de pointe, et ACC prévoit que cette nouvelle méthode de traitement des demandes de prestations d'invalidité continuera à réduire les temps d'attente. Cette initiative a permis à ACC d'améliorer le processus décisionnel pour les demandes de prestations d'invalidité.

En ce qui concerne la mise en œuvre d'un système permettant l'approbation préalable automatique de demandes de prestations d'invalidité qu'une telle initiative nécessite, il faudrait modifier le *Règlement sur le bien-être des vétérans*, la *Loi sur le bien-être des vétérans* et la *Loi sur les pensions*, car la loi actuelle stipule en particulier que le vétéran doit « établir » qu'il souffre d'une incapacité liée au service militaire ou d'une incapacité non liée au service militaire, mais qui a été aggravée en raison du service militaire, avant que le ministre puisse verser des prestations.

L'approbation automatique des prestations d'invalidité est souvent proposée pour réduire les temps d'attente. D'autres pays utilisent cette approche dans certaines circonstances, notamment l'Australie et les États-Unis. ACC se penche sur la manière dont elle pourrait être appliquée au Canada et sur les affections susceptibles d'être prises en considération pour des approbations présumées ou automatiques.

Simultanément, ACC examine d'autres possibilités de traitement accéléré, comme l'automatisation. L'automatisation consiste à utiliser des technologies pour minimiser le travail administratif, éliminer les tâches répétitives, faciliter l'échange de renseignements et améliorer la collaboration concernant la présentation d'une demande de prestation d'invalidité et les processus d'examen. ACC a réalisé des progrès en vue d'accroître l'automatisation et d'ajouter des outils informatiques afin d'améliorer les processus décisionnels du Ministère. ACC a examiné des moyens d'améliorer l'efficacité en tirant parti de l'automatisation des processus et des améliorations numériques. Les travaux réalisés sur le plan de l'amélioration des formulaires Web guidés et l'utilisation de données fournies par les vétérans dans Mon dossier ACC ont permis de faciliter le partage de renseignements. Des recherches importantes 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 étudie la possibilité d'automatiser des étapes essentielles du processus de demande de prestations d'invalidité afin d'améliorer la productivité concernant ce type de demande et de permettre au personnel de se concentrer sur les demandes plus complexes, qui sont habituellement les plus courantes à excéder la norme de service de 16 semaines d'Anciens Combattants Canada.

En appliquant l'automatisation à plusieurs processus différents, ACC s'attend à réduire les temps d'attente. ACC consultera les administrations fédérales, provinciales et municipales concernant des enjeux, comme le partage de dossiers médicaux, ce qui pourrait favoriser l'automatisation pour le traitement des demandes et l'élaboration de solutions. De plus, des modifications aux lois et aux règlements ou une autorisation de financement accru pourraient s'avérer nécessaires.

Par ailleurs, ACC mènera des recherches afin d'examiner les répercussions du service militaire chez les femmes. Étant donné que la grande majorité des clients d'Anciens Combattants Canada – environ 88 % – sont des hommes, moins de recherches ont été menées au sujet des répercussions du service militaire sur les femmes. Par conséquent,

un effort de recherche résolu est justifié.

D. Solutions numériques

Il n'y a aucune recommandation précise contenue dans le 4^e rapport de l'ACVA qui est visée directement par l'axe d'effort relatif à la numérisation. La numérisation, comme la numérisation et le téléchargement des documents, est un complément à la manière de procéder d'ACC et joue un rôle de premier plan à cet égard. Dès qu'une nouvelle solution ou initiative est proposée, ACC l'examine dans l'optique des axes d'effort précisés dans le plan stratégique intitulé *Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer les temps d'attente*. Cela permet à ACC d'adopter une approche complète et de fournir plus de matériel concret pour réduire les temps d'attente.

CONCLUSION

En conclusion, il est clairement admis que les retards dans les décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité peuvent potentiellement avoir une incidence sur le bien-être des vétérans. ACC adopte une approche holistique à l'égard des circonstances propres à chaque vétéran. La mission consiste à améliorer leur bien-être grâce aux services et aux prestations. Dans le même ordre d'idées, alors qu'il n'existe pas de solution universelle à la réduction des temps d'attente, il n'existe souvent pas non plus de solution universelle permettant de favoriser le bien-être d'un vétéran. ACC offre une gamme variée de services et de prestations, dont le soutien à la réadaptation, les études et la formation professionnelle, le soutien à la santé mentale, le soutien d'urgence et plus encore pour favoriser le bien-être. ACC passe en revue et évalue régulièrement ses programmes et ses services afin de s'assurer que ceux-ci répondent aux besoins des vétérans et de leur famille.

Il y a un engagement ciblé et soutenu à réduire les temps d'attente pour le traitement des demandes de prestations d'invalidité. Il s'agit de la priorité absolue du Ministère. ACC doit s'adapter à un volume toujours croissant des demandes de prestations d'invalidité. Grâce aux initiatives actuelles et futures, les résultats initiaux sont positifs. ACC continuera à faire part au Comité des progrès qui sont réalisés à ce chapitre.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.



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

c. c. Benoit Jolicoeur, greffier, Comité permanent des anciens combattants