

<b>Traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans</b>		
<b>Recommandation n° 1 (processus officiel d'établissement des coûts et détermination du financement en collaboration avec la Gendarmerie royale du Canada [GRC]) : Anciens Combattants Canada (ACC) et la GRC devraient collaborer pour concevoir un processus officiel d'établissement des coûts et déterminer le bon niveau de financement nécessaire au traitement des demandes des vétérans de la GRC en temps opportun.</b>		
<b>Réponse de la direction</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Ministère accepte cette recommandation.</li> </ul>		
<b>Mesure et justification (à afficher sur les sites Web internes et externes du Ministère et à communiquer au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada)</b>	<b>Date d'achèvement/de mise en œuvre prévue</b>	<b>Sous-ministre adjoint (SMA) responsable de la mesure</b>
<i>Au cours des deux dernières années, la GRC et ACC ont travaillé en étroite collaboration en vue d'améliorer la gouvernance et de mettre en place des processus plus robustes pour appuyer la prévision des exigences financières liées aux prestations d'invalidité. Ces processus seront élargis afin d'inclure un cadre d'établissement des coûts précis pour faciliter le traitement des demandes.</i>	Décembre 2023	Le SMA, Prestation des services, en collaboration avec le SMA, Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels
<b>Produits livrables : preuves tangibles des mesures susmentionnées (à utiliser dans le processus de suivi des progrès et pour fournir des preuves des mesures menées à bien)</b>	<b>Date d'achèvement/de mise en œuvre prévue</b>	<b>Personne-ressource pour le produit livrable</b>
La Direction générale des opérations centralisées collaborera avec la Direction générale des finances, la GRC et les organismes centraux en vue de mettre en place un processus officiel d'établissement des coûts à l'intention de la GRC dans le but de financer ACC afin qu'il administre ses prestations d'invalidité, et ce, avant le renouvellement du protocole d'entente entre ACC et la GRC en 2023.	Décembre 2023	Le directeur général, Opérations centralisées, en collaboration avec le directeur général des finances
Le processus officiel d'établissement des coûts sera fourni comme preuve que cette mesure a été réalisée.	Décembre 2023	Le directeur général des finances

<b>Traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans</b>		
<b>Recommandation n° 2 (normes de service) : Pour fournir une indication utile du temps d'attente aux vétérans, Anciens Combattants Canada devrait revoir la date de fin utilisée pour calculer la période visée par sa norme de service afin qu'il puisse publier de l'information cohérente et exacte sur son rendement par rapport à cette norme.</b>		
<b>Réponse de la direction :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Ministère accepte cette recommandation.</li> </ul>		
<b>Mesure et justification (à afficher sur les sites Web internes et externes du Ministère et à communiquer au Secrétariat du Conseil du Trésor) :</b>	<b>Date d'achèvement/de mise en œuvre prévue</b>	<b>SMA responsable de la mesure</b>
<p><i>Le Ministère précisera la façon dont il calcule la norme de service pour les demandes de pension d'invalidité et d'indemnité pour douleur et souffrance. Cette mise à jour entrera en vigueur en 2022-2023.</i></p> <p><i>Nous procédons actuellement à la mise à jour de notre répertoire des services et à l'examen de nos normes de service afin d'améliorer l'expérience des clients et nos activités à l'aide d'approches de transformation numérique.</i></p>	Avril 2024	SMA, Prestation des services, et SMA, Politiques stratégiques, planification et résultats
<b>Produits livrables : preuves tangibles des mesures susmentionnées (à utiliser dans le processus de suivi des progrès et pour fournir des preuves des mesures menées à bien)</b>	<b>Date d'achèvement/de mise en œuvre prévue</b>	<b>Personne-ressource pour le produit livrable</b>
a) Pour l'exercice 2022-2023, la Direction générale des opérations centralisées (DGO) précisera la définition du « délai de traitement » aux fins du calcul de la norme de service pour les demandes de pension d'invalidité et d'indemnité pour douleur et souffrance. 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 (si elle est favorable, le délai inclut le calcul et la vérification du paiement). La DGO fournira la méthodologie actualisée et un rapport sur les résultats de notre norme de service comme preuve que cette mesure a été réalisée.	31 mai 2022	Directeur général, Opérations centralisées
b) Conformément à la Politique sur les services et le numérique d'avril 2020 du Conseil du Trésor, la Direction de la planification intégrée et du rendement revoit nos normes de service. Les normes de service seront révisées de manière à ce qu'elles comprennent un ensemble d'indicateurs de qualité (rapidité, accessibilité, exactitude) ainsi que des normes pour chaque mode de prestation (en ligne, par téléphone, en personne, par la poste). Les recommandations issues de la révision précédente seront prises en compte dans le cadre de cet exercice. Une fois approuvée, la série révisée de normes de service sera publiée sur le site Web externe d'ACC.	Avril 2024	Directeur général, Planification stratégique, résultats et affaires du Cabinet

<b>Traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans</b>		
<b>Recommandation n° 3 (faiblesses relatives aux données) : Anciens Combattants Canada (ACC) devrait corriger les faiblesses relatives à la qualité et à l'organisation de ses données. Ainsi, le Ministère pourrait mieux surveiller le programme de prestations d'invalidité et utiliser ces données afin d'orienter la prise de décisions concernant les gains d'efficacité.</b>		
<b>Réponse de la direction :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Ministère accepte cette recommandation.</li> </ul>		
<b>Mesure et justification (à afficher sur les sites Web internes et externes du Ministère et à communiquer au Secrétariat du Conseil du Trésor) :</b>	<b>Date d'achèvement/de mise en œuvre prévue</b>	<b>SMA responsable de la mesure</b>
<p><i>Actuellement, nous recueillons les données sur les prestations d'invalidité à partir de deux systèmes, dont un qui est toujours en cours d'élaboration. Cela complique la collecte et l'harmonisation des données, de sorte qu'il est plus difficile de fournir des prévisions sur la productivité et de prévoir les besoins en ressourcement de façon efficace.</i></p> <p><i>Bien qu'ACC ait amélioré son processus de repérage et de collecte de données au cours de la dernière année et que cela ait permis une meilleure surveillance des demandes tout au long du processus de prise de décisions, d'autres améliorations s'imposent.</i></p> <p><i>En 2019, ACC a mis en place une stratégie sur l'information et les données. Une évaluation menée pendant la mise en œuvre de la stratégie a révélé que notre gouvernance des données (y compris celles liées aux prestations d'invalidité) n'en est qu'aux premiers stades de maturité. Afin d'améliorer la gouvernance des données, nous avons créé le Comité des intendants supérieurs des données, élaboré un dictionnaire de données et amélioré la qualité de celles-ci.</i></p> <p><i>ACC a cerné les exigences requises en matière de données, et créera un plan d'action pour résoudre les éléments restants. De plus, ACC continue à travailler à la transition de la fonctionnalité des programmes de nos systèmes électroniques – du RPSC vers GCcas – et à la planification du démantèlement du RPSC dans cinq ans.</i></p>	31 mars 2022	Sous-ministre adjoint (SMA), Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels
<b>Produits livrables : preuves tangibles des mesures susmentionnées (à utiliser dans le processus de suivi des progrès et pour fournir des preuves des mesures menées à bien)</b>	<b>Date d'achèvement/de mise en œuvre prévue</b>	<b>Personne-ressource pour le produit livrable</b>
Le Ministère a publié un rapport final au sujet de la stratégie relative aux données de 2019-2022 le 31 mars 2022 (voir le document en pièce jointe présenté au Comité de la haute direction le 16 juin 2022). Dans le cadre de la stratégie antérieure, ACC a réalisé d'importants progrès sur le plan des données en s'attaquant à de nombreux aspects du défi que représentent les données. ACC a été en mesure de faire ce qui suit :	Terminé	Directeur général, Technologie de l'information et Gestion de l'information

## D.6.1 — Plan d'action et réponse de la direction

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Établir des rôles et des responsabilités clairs ainsi qu'une gouvernance connexe pour s'attaquer aux problèmes relatifs aux données au sein du Ministère (dirigeant principal des données, Comité des intendants supérieurs des données). (Voir le document provisoire sur les rôles et les responsabilités ainsi que le mandat d'EDSC, en pièce jointe)</li> <li>2. Apporter d'importantes améliorations à l'entreposage de nos données pour appuyer la production de rapports sur le traitement des prestations d'invalidité. Il s'agit entre autres de la fusion des données des deux systèmes de traitement – GCcas et RPSC – ainsi que des liens nécessaires pour créer des rapports globaux.</li> <li>3. Créer des définitions communes des étapes et des composantes du traitement des prestations d'invalidité aux fins de normalisation des rapports, et permettre l'élaboration de rapports détaillés sur le traitement.</li> <li>4. Créer des ensembles de données normalisés pour le traitement des prestations d'invalidité, permettant ainsi l'élaboration de rapports détaillés sur le traitement et la production de statistiques liées au programme.</li> </ol>		
<p>L'élaboration d'un dictionnaire des données stockées dans l'entrepôt de données est en cours.</p> <p>Étape 1 (terminée)</p> <p>Élaborer une application (application ETL) qui recueille et stocke les processus d'extraction, de transformation et de chargement, dont les tableaux/champs sources, la logique de transformation ainsi que les tableaux et les champs cibles de l'entrepôt. Il serait ainsi possible de tracer les données depuis les systèmes sources à l'entrepôt cible.</p> <p>Étape 2</p> <p>Extraire les données d'attribut des systèmes sources et les stocker dans l'entrepôt de données (anglais et français, noms en langage clair en anglais pour l'ensemble des colonnes/champs). Développer, pour le dictionnaire des données, une interface de l'utilisateur qui est fondée sur l'application ETL susmentionnée et les données d'attribut de l'étape 1.</p>	31 décembre 2022	Directeur général, Technologie de l'information et Gestion de l'information
<p>Les données d'entreprise élargiront les ensembles de données liés aux prestations d'invalidité de façon à pouvoir produire des rapports sur les antécédents de l'étape de la demande pour permettre d'analyser les goulots d'étranglement du traitement. Le travail nécessaire pour offrir cette fonctionnalité comprend l'ajout des codes médicaux de GCcas et du RPSC aux ensembles de données, en fonction de l'étape de la demande.</p>	31 décembre 2022	Directeur général, Technologie de l'information et Gestion de l'information

<p><b>Traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans</b>  <b>Recommandation n° 4 (plan de ressourcement à long terme) : ACC devrait collaborer avec les organismes gouvernementaux 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. Ce plan devrait tenir compte du nombre de demandes que le Ministère prévoit recevoir et des gains d'efficacité qu'il prévoit obtenir de ses initiatives d'amélioration des processus.</b></p>		
<p><b>Réponse de la direction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Ministère accepte cette recommandation.</li> </ul>		
<p><b>Mesure et justification (à afficher sur les sites Web internes et externes du Ministère et à communiquer au Secrétariat du Conseil du Trésor) :</b></p>	<p><b>Date de mise en œuvre/ d'achèvement prévue</b></p>	<p><b>SMA responsable de la mesure</b></p>
<p><i>Entre 2015-2016 et 2019-2020, ACC a connu une hausse significative du nombre de demandes de prestations d'invalidité (de 40 % au total, y compris 75 % plus de premières demandes). Le nombre de demandes dépassant notre norme de service (c'est-à-dire l'arriéré) a également commencé à augmenter.</i></p> <p><i>Pendant cette période, nous avons obtenu un financement temporaire à quelques reprises afin d'embaucher du personnel pour traiter le nombre croissant de demandes en attente, mais le Ministère n'a pas été en mesure d'évaluer pleinement les répercussions découlant de l'instauration des nouveaux programmes et des autres engagements. Par conséquent, même avec le personnel supplémentaire, le Ministère n'a pas été en mesure de suivre l'augmentation des demandes.</i></p> <p><i>Les ressources supplémentaires embauchées à l'été et à l'automne 2020 ont eu une incidence considérable. Ces nouveaux membres de l'équipe ont commencé à rendre des décisions en janvier 2021. Pour maintenir cet élan, le 23 février 2022, le gouvernement a annoncé un financement de 139,6 millions de dollars sur deux ans pour prolonger les postes temporaires dans le cadre des mesures visant à réduire les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité à ACC. Le Ministère développe également des processus de demande et de prise de décision plus efficaces en utilisant des technologies numériques.</i></p> <p><i>D'ici la fin de mars 2023, le Ministère prévoit avoir réduit de moitié le nombre de demandes en attente de traitement qui dépassent la norme de service (d'environ 23 000 à 11 500), et à environ 4 000 d'ici janvier 2023.</i></p> <p><i>Nos efforts demeurent axés sur le maintien des ressources en place pour rendre nos décisions en temps opportun, et continuer de réduire l'arriéré afin de résoudre ce problème de façon permanente.</i></p>	<p>31 mars 2023</p>	<p>SMA, Prestation des services</p>

## D.6.1 — Plan d'action et réponse de la direction

<b>Produits livrables : preuves tangibles des mesures susmentionnées (à utiliser dans le processus de suivi des progrès et pour fournir des preuves des mesures menées à bien)</b>	<b>Date de mise en œuvre/ d'achèvement prévue</b>	<b>Personne-ressource pour le produit livrable</b>
Même si nous avons l'autorisation de prolonger de deux années (2022-2024) l'affectation des ressources temporaires et de peaufiner les processus automatisés, nous nous engageons à poursuivre notre collaboration avec les organismes centraux pour examiner les possibilités d'obtenir des ressources à long terme dans l'avenir. La stabilisation de notre effectif est essentielle pour rendre des décisions en temps opportun, continuer de réduire l'arriéré et résoudre ce problème de façon permanente. Nous fournirons notre analyse de rentabilisation comme preuve que nous continuons de travailler à la mise en place d'un plan de dotation à long terme.	31 mars 2023	Directeur général, Opérations centralisées
En 2022-2023, ACC mettra à jour son <a href="#">plan stratégique sur la réduction du temps d'attente</a> de juin 2020, qui démontrera les efforts que nous déployons pour réduire les délais de traitement.	30 septembre 2022	Directeur général, Opérations centralisées