

Rapport final de juin 2024 – 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 25 du PACP – Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans](#) (dépôt : 14 février 2023)

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

Recommandation 1

Que, d'ici le 15 juin 2023, Anciens Combattants Canada et la Gendarmerie royale du Canada (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

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 tiennent 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 Forces armées canadiennes (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.

Juin 2024 – Rapport final

ACC, en consultation avec la GRC, a élaboré un modèle de détermination des ressources fondé sur les demandes pour le processus décisionnel relatif aux prestations d'invalidité. Ce modèle sera utilisé pour aider à déterminer le montant approprié de financement requis pour traiter les demandes des membres actuels et anciens de la GRC, conformément à la norme de service, afin de s'assurer que le financement est dirigé de façon appropriée. Ce modèle tient compte non seulement du nombre de demandes, mais aussi de la complexité prévue de ces demandes afin de déterminer l'effectif

nécessaire pour y répondre. Il s'agit d'un modèle évolutif qui sera examiné et mis à jour tous les trois ans ou au besoin en fonction des dernières tendances, des projections et d'autres renseignements pertinents. Ces renseignements aideront à appuyer toute demande de financement future. Les détails de l'entente de financement entre ACC et la GRC seront consignés dans un protocole d'entente.

Les comités directeurs et de surveillance des membres blessés dans l'exercice de leurs fonctions de la GRC et d'ACC ont continué de travailler en étroite collaboration depuis leur première réunion en avril 2019, afin d'améliorer la gouvernance et de permettre une gestion efficace, y compris la mise en place de processus plus robustes pour appuyer la prévision des besoins financiers liés aux prestations d'invalidité.

Recommandation 2

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

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.

Juin 2024 – Rapport final

Cette recommandation a été entièrement mise en œuvre.

En 2023-2024, 69 % des premières demandes de prestations d'invalidité ont été traitées conformément à la norme de service, comparativement à 55 % en 2022-2023, 46 % en 2021-2022, 30 % en 2020-2021 et 23 % en 2019-2020. Il convient de souligner que les résultats de 2023-2024 et de 2022-2023 reflètent la nouvelle méthodologie, tandis que les résultats des années précédentes reflètent l'ancienne méthodologie, qui mesurait un délai plus court dans le processus.

Avec l'ancienne méthodologie, les délais de traitement indiquaient le temps écoulé entre le moment où ACC recevait une demande complète et le moment où une décision était prise. Selon la nouvelle méthodologie, le délai de traitement commence lorsqu'une demande et tous les documents nécessaires ont été reçus et se termine lorsque la décision finale est prise. Le délai comprend maintenant le calcul, la vérification et l'émission d'un paiement, si la décision est favorable.

Recommandation 3

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

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.

Juin 2024 – Rapport final

ACC améliore continuellement la qualité et l'organisation des données. Nous avons élaboré et mettons en œuvre un lexique des données qui normalise les termes utilisés dans les rapports, ce qui

permet d'obtenir des données de qualité et des rapports cohérents et fiables. ACC continue d'élaborer des ensembles de données validés pour les rapports internes et externes sur les programmes; à ce jour, huit ensembles de données sur les programmes ont été validés et sont opérationnels, y compris l'ensemble de données sur les prestations d'invalidité. De plus, ACC met à jour sa stratégie de données ministérielle et mettra en œuvre la collecte de données et élaborera un guide de planification pour normaliser la façon dont ACC recueille, stocke, utilise et protège les données, y compris les renseignements personnels requis pour la désagrégation. ACC met également en œuvre un programme de littératie sur le numérique et les données pour s'assurer que les employés comprennent la valeur et l'utilisation éthique des données. Chacune de ces activités est conforme à la Stratégie relative aux données pour la fonction publique fédérale publiée par le SCT.

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.

Juin 2024 – Rapport final

Grâce aux ressources temporaires supplémentaires, annoncées initialement en 2020, ACC a réduit le nombre de demandes de prestations d'invalidité qui ne sont pas traitées conformément à la norme de service de plus de 75 % depuis le printemps 2020, passant de 22 138 à 5 637 au 31 mars 2024.

Le 3 novembre 2023, le gouvernement du Canada a annoncé un financement de 164,4 millions de dollars sur deux ans pour le traitement des demandes de prestations d'invalidité. Ce financement permet à ACC de maintenir en poste les employés temporaires qui traitent des demandes de prestations d'invalidité pendant deux années supplémentaires, jusqu'en mars 2026.