

DÉLAIS D'ATTENTE POUR LES DÉCISIONS EN MATIÈRE D'INVALIDITÉ

- Le gouvernement est entièrement dévoué à la santé et au bien-être des vétérans et de leur famille.
- Depuis 2015, Anciens Combattants Canada a constaté une augmentation de plus de 60 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité; cela comprend une augmentation de plus de 90 % du nombre de premières demandes de prestations d'invalidité.
- Anciens Combattants Canada continue à rationaliser le processus des prestations d'invalidité, à simplifier le processus décisionnel pour certaines affections médicales et à travailler avec ses partenaires pour accélérer l'accès aux documents médicaux relatifs au service.
- Il est important de se rappeler que les demandes sont traitées rapidement pour les personnes à risque sur le plan médical ou qui ont des besoins de santé

immédiats non satisfaits liés à l'affection faisant l'objet de la demande.

- Nous savons qu'il y a encore beaucoup à faire, c'est pourquoi nous travaillons fort pour changer la façon dont les décisions sont rendues et mettre les vétérans au premier plan.

PRESTATION DES SERVICES
7 NOVEMBRE 2019

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE – DÉLAIS D'ATTENTE POUR LES DÉCISIONS EN MATIÈRE D'INVALIDITÉ

Situation actuelle (1^{er} octobre 2019) :

- Bien que des employés supplémentaires et de nombreuses améliorations apportées aux processus ont permis à Anciens Combattants Canada d'augmenter le nombre de demandes de prestations d'invalidité traitées, l'incidence sur l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité a été limité puisque le nombre de demandes a dépassé l'augmentation de la capacité.
- En 2018-2019, la quantité totale de demandes traitées par le Ministère a augmenté de 15 %. Toutefois, ces gains sont inférieurs à l'augmentation du nombre de vétérans qui présentent des demandes de prestations d'invalidité.
- L'augmentation des campagnes de sensibilisation aux avantages, aux services et à Mon dossier ACC (système en ligne pour les clients) semble être un facteur important pour expliquer la hausse du nombre de demandes de prestations d'invalidité.
- En 2018-2019, Anciens Combattants Canada :
 - A utilisé un modèle du premier entré, premier sorti, les demandes les plus anciennes étant traitées en premier.
 - A rendu plus de 41 000 décisions concernant les prestations d'invalidité.
 - A traité plus de 40 % des premières demandes de prestations d'invalidité au moyen du modèle décisionnel simplifié.
 - A modifié plusieurs questionnaires médicaux afin de minimiser le fardeau administratif pour les professionnels de la santé.
- En septembre 2019, le temps d'attente se présentait comme suit : 39,5 semaines pour les premières demandes, 16 semaines pour les réévaluations et 21,5 semaines pour les révisions ministérielles.
- En septembre 2019, environ 21 % de l'ensemble des demandes de prestations d'invalidité en attente provenaient de membres actifs des Forces armées canadiennes.
- En septembre 2019, 6 172 demandes n'étaient pas prêtes pour une décision. Il s'agit de demandes pour lesquelles nous attendons de recevoir des documents justificatifs tels qu'une preuve d'identité, des renseignements du médecin du demandeur (p. ex. : diagnostic confirmé, rapports de radiographie), etc. Il y avait 38 492 demandes prêtes et en attente d'une décision d'ACC, et 21 336 de ces demandes dépassaient notre norme de service établie à 16 semaines (ces demandes sont considérées comme un arriéré). Le nombre total de demandes en attente était de 44 664.

Mesures prises par Anciens Combattants Canada :

- Anciens Combattants Canada continue à rationaliser le processus des prestations d'invalidité, à simplifier le processus décisionnel pour certaines affections, et à travailler de concert avec ses partenaires pour accélérer l'accès aux documents médicaux relatifs au service.
- En 2018-2019, nous avons embauché de nouveaux employés pour traiter les demandes de prestations d'invalidité. Cependant, il faut du temps aux arbitres pour acquérir des compétences et ils sont encore en mode apprentissage.

- Anciens Combattants Canada met à l'essai une structure d'équipe des prestations aux vétérans qui regroupe toutes les ressources nécessaires pour traiter une demande de prestations d'invalidité du début à la fin en une seule équipe. Cela réduit le dédoublement des efforts, minimise la frustration des demandeurs et du personnel et diminue les délais. Résultats de septembre 2018 à septembre 2019 :
 - Le délai d'exécution moyen pour les premières demandes était de 15 semaines à partir de la date de début de la norme de service (c.-à-d. la date à laquelle le Ministère reçoit tous les renseignements demandés d'un client) comparativement à 39 semaines pour les demandes traitées à l'extérieur de ce modèle.
 - La mise en œuvre complète de cette structure est prévue d'ici mars 2020.