

Temps d'attente pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité

Question

- Depuis 2015, Anciens Combattants Canada (ACC) a connu une augmentation de plus de 60 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité et une augmentation de plus de 90 % des premières demandes de prestations d'invalidité. De ce fait, en date de septembre 2019, environ 21 000 demandes pour lesquelles la norme de service de 16 semaines n'a pas été respectée sont considérées comme faisant partie de l'arriéré.

Contexte

- En 2018-2019, le nombre total de demandes de prestations d'invalidité qui ont été traitées par le Ministère a augmenté de 15 %. Cependant, cette augmentation est dépassée par l'augmentation du nombre de vétérans qui font une demande de prestations d'invalidité.
- La multiplication des campagnes de sensibilisation aux avantages et aux services offerts par ACC ainsi qu'à Mon dossier ACC, le système en ligne des clients d'ACC, semble considérablement influencer sur l'augmentation du nombre de demandes de prestations d'invalidité.
- En 2018-2019, ACC a :
 - adopté un modèle « premier entré, premier sorti », en rendant des décisions relativement aux demandes les plus anciennes en premier;
 - traité plus de 41 000 demandes de prestations d'invalidité;
 - traité plus de 40 % des demandes initiales de prestations d'invalidité grâce aux modèles de prise des décisions simplifiés, qui permettent de rendre des décisions plus rapidement sur des affections qui, par le passé, avaient un taux de décisions favorables plus élevé.
- En date du 1^{er} octobre 2019, **6 172** demandes n'étaient pas prêtes pour la prise de décision. Il s'agit de demandes pour lesquelles nous attendons des documents à l'appui : preuve d'identité, renseignements fournis par le médecin du demandeur (p. ex. diagnostic confirmé et rapports de radiographie) et autres. Il y avait également **38 492** demandes en attente d'une décision d'ACC, dont **21 336** qui avaient dépassé la norme de service de 16 semaines (ces demandes sont considérées comme faisant partie de l'arriéré). Au total, **44 664** demandes étaient donc en attente.
- En date de septembre 2019, le temps d'attente depuis le début de l'année était de 39 semaines et demie pour les premières demandes de prestations d'invalidité, de 16 semaines pour les réévaluations et de 21 semaines et demie pour les révisions ministérielles.

- En date de septembre 2019, environ 21 % des demandes de prestations d'invalidité en attente avaient été présentées par des membres des Forces armées canadiennes encore en service.

Considérations

- Bien que l'augmentation de l'effectif et de nombreuses améliorations aux processus aient permis au Ministère d'accroître le nombre de demandes de prestations d'invalidité traitées, ces mesures ont eu peu d'incidence sur l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité puisque l'augmentation du nombre de demandes dépassait l'augmentation de la capacité.

Situation actuelle et prochaines étapes

- ACC continue de simplifier le processus de demandes de prestations d'invalidité et le processus de prise de décisions pour certaines affections ainsi que de travailler avec ses partenaires pour accélérer l'accès aux dossiers médicaux relatifs au service.
- En 2018-2019, le Ministère a embauché de nouveaux employés pour traiter les demandes de prestations d'invalidité. Il faut toutefois du temps aux décideurs pour acquérir des compétences et ils n'ont pas encore atteint leur pleine capacité.
- ACC met à l'essai une équipe des prestations aux vétérans qui regroupe en une seule équipe toutes les ressources requises pour traiter une demande de prestations d'invalidité du début jusqu'à la fin. Cette mesure réduit le dédoublement d'effort et le temps d'attente.
 - D'avril à août 2019, le délai de traitement moyen pour les premières demandes traitées par l'équipe chargée du projet pilote était de 15 semaines, comparativement à 39 semaines pour les demandes qui ne sont pas traitées de cette façon.
 - Certaines équipes des prestations aux vétérans ont déjà été mises sur pied. La mise en œuvre intégrale est prévue pour mars 2020.

rédaction