



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

Novembre  
2019





## APERÇU

- Depuis 2015, le nombre de demandes de prestations d'invalidité présentées à Anciens Combattants Canada (ACC) a augmenté de plus de 60 %. Ce nombre inclut une augmentation de plus de 90 % des premières demandes.
- ACC continue de simplifier le processus lié aux demandes de prestations d'invalidité et le processus décisionnel pour certaines affections, en plus de travailler avec ses partenaires afin d'accélérer l'accès aux dossiers médicaux relatifs au service.
- Il est important de se rappeler que les demandes peuvent faire l'objet d'un traitement accéléré pour les personnes dont la santé est à risque ou celles avec des besoins non satisfaits en matière de santé en lien avec l'affection faisant l'objet de leur demande.



## CONTEXTE

- Les demandes de prestations d'invalidité incluent les premières demandes, les réévaluations (l'examen visant à déterminer si l'état de santé s'est aggravé) et les révisions ministérielles (examen visant à confirmer ou à modifier une décision initiale).
- En date du 1<sup>er</sup> octobre 2019, ACC comptait environ 44 000 demandes en attente. De ce nombre, environ 21 000 avaient déjà dépassé la norme de service de 16 semaines (et s'inscrivaient alors dans ce qu'on appelle l'« arriéré »).
- En 2018-2019, le nombre de demandes de prestations d'invalidité réglées par le Ministère a augmenté de 15 %.



---

## **SITUATION ACTUELLE**

- En 2018-2019, ACC a reçu près de 61 000 demandes de prestations d'invalidité et en a conclu plus de 41 000, ce qui représente les meilleurs résultats obtenus par ACC au cours des quatre dernières années.
- Les demandes entrantes continuent de dépasser le taux de règlement.
- En septembre 2019, le temps d'attente moyen depuis le début de l'année était de 39,5 semaines pour les premières demandes, de 16 semaines pour les réévaluations et de 21,5 semaines pour les révisions ministérielles.
- Le Ministère est sur le point de recevoir environ 67 000 demandes au cours du présent exercice financier.
- En septembre 2019, environ 21 % de l'ensemble des demandes de prestations d'invalidité en attente provenaient de membres des FAC toujours en service.



## MESURES PRISES

- Mise en œuvre d'une structure des équipes responsables des prestations aux vétérans, laquelle regroupe dans une seule équipe toutes les ressources nécessaires pour traiter une demande de prestations d'invalidité du début à la fin.
- Numérisation des demandes de prestations d'invalidité, ce qui permet un accès plus rapide aux dossiers et une recherche plus rapide dans les dossiers.
- Diagnostic et au suivant.
  - Accès plus rapide au diagnostic et aux renseignements médicaux.
  - Les agents des programmes de prestations (décideurs) repèrent le diagnostic et les documents importants seulement, en préparation à la prise de décision relative à une demande.
- Modèle de décision fondé sur des données probantes.
  - Simplifie les processus et les pratiques utilisés pour arbitrer des affections pour lesquelles des taux favorables étaient historiquement plus élevés.



## CONSIDÉRATIONS

- Facteurs contribuant à l'arriéré
  - Les améliorations apportées aux avantages et aux services ont amené un plus grand nombre de vétérans à demander l'aide dont ils ont besoin.
  - L'augmentation du nombre de campagnes de sensibilisation liées aux avantages, aux services et à Mon dossier ACC.
  - Les formulaires simplifiés et les améliorations apportées au processus de demande.
  
- Bien que des employés supplémentaires et de nombreuses améliorations aux processus aient permis à ACC d'accroître le nombre de demandes de prestations d'invalidité traitées, cela a eu peu d'incidence sur l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité puisque le nombre de demandes supplantait l'augmentation de la capacité.
  
- En 2018-2019, le Ministère a embauché de nouveaux employés pour traiter les demandes d'invalidité. Cependant, les décideurs ont besoin de temps pour perfectionner leurs compétences et ils n'ont pas encore atteint leur plein rendement.



---

## **ENGAGEMENTS CONNEXES**

- Simplifier et raccourcir le processus en adoptant l'approbation automatique pour les demandes de prestations d'invalidité les plus communes.



## PROCHAINES ÉTAPES : PRINCIPALES ÉCHÉANCES

- Mise en œuvre de la structure des équipes responsables des prestations aux vétérans. Nous avons actuellement cinq de ces équipes : deux à Montréal, une à Ottawa, une à Winnipeg et une à Charlottetown. D'autres équipes responsables des prestations aux vétérans seront établies au début de 2020 et la mise en œuvre complète se fera d'ici mars 2020.
  
- Projet pilote fournissant un accès direct au Système d'information sur la santé des Forces canadiennes (SISFC).
  - Dans de nombreux cas, cet accès éliminera le temps nécessaire pour demander et obtenir des dossiers médicaux sur papier.
  
- En outre, ACC élabore et met en œuvre 12 initiatives visant à réduire les délais de traitement. Nous surveillons les répercussions de ces initiatives au cours du prochain exercice financier en utilisant 2019-2020 comme année de référence pour déterminer comment elles touchent la charge de travail et les besoins en personnel à long terme.
  
- ACC espère conserver sa capacité de traitement acquise grâce au budget de 2018.