



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

LE TRAITEMENT DES PRESTATIONS D'INVALIDITÉ POUR LES VÉTÉRANS

Rapport du Comité permanent des comptes publics

John Williamson, président

FÉVRIER 2023
44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : www.noscommunes.ca

**LE TRAITEMENT DES PRESTATIONS
D'INVALIDITÉ POUR LES VÉTÉRANS**

**Rapport du Comité permanent
des comptes publics**

**Le président
John Williamson**

FÉVRIER 2023

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

AVIS AU LECTEUR

Rapports de comités présentés à la Chambre des communes

C'est en déposant un rapport à la Chambre des communes qu'un comité rend publiques ses conclusions et recommandations sur un sujet particulier. Les rapports de fond portant sur une question particulière contiennent un sommaire des témoignages entendus, les recommandations formulées par le comité et les motifs à l'appui de ces recommandations.

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

PRÉSIDENT

John Williamson

VICE-PRÉSIDENTES

Jean Yip

Nathalie Sinclair-Desgagné

MEMBRES

Valerie Bradford

Blake Desjarlais

Han Dong

Peter Fragiskatos

Garnett Genuis

Michael Kram

Kelly McCauley

Brenda Shanahan

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Matt Jeneroux

Blake Richards

GREFFIER DU COMITÉ

Cédric Taquet

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Services d'information, d'éducation et de recherche parlementaires

André Léonard, analyste

Dillan Theckedath, analyste

LE COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

a l'honneur de présenter son

VINGT-CINQUIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(3)g) du Règlement, le Comité a étudié le Rapport 2, Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans, 2022 — Rapports 1 à 4 de la vérificatrice générale du Canada et a convenu de faire rapport de ce qui suit :



LE TRAITEMENT DES PRESTATIONS D'INVALIDITÉ POUR LES VÉTÉRANS

PRINCIPAUX CONSTATS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DU CANADA

- Anciens Combattants Canada (ACC ou le Ministère) a apporté certaines améliorations, mais les temps d'attente en général ne se sont pas améliorés.
- La norme de service du Ministère établissait comme objectif le traitement des demandes dans les 16 semaines suivant la réception de tous les renseignements nécessaires au traitement, pour 80 % des demandes. L'analyse du Bureau du vérificateur général (BVG) a démontré qu'au cours de l'exercice 2020-2021, le Ministère avait atteint sa cible en matière de norme de service dans 39 % des cas.
- Les femmes attendaient plus longtemps que les hommes pour obtenir une décision concernant une demande initiale de prestations, soit 47 semaines pour les femmes contre 38 semaines pour les hommes. Cela représente aussi une détérioration globale pour les deux groupes depuis la publication des résultats du rapport du Bureau de l'ombudsman des vétérans, qui indiquait que les femmes attendaient 31 semaines pour obtenir une décision et les hommes, 23 semaines¹.

1 Bureau du vérificateur général du Canada (BVG), Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans, Rapport 2 des Rapports de 2022 de la vérificatrice générale du Canada, [Survol](#).



SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ ET ÉCHÉANCES

Tableau 1 — Recommandations et échéances

Recommandation	Mesure recommandée	Échéances
Recommandation 1	Anciens Combattants Canada et la GRC doivent présenter 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.	15 juin 2023 et 15 juin 2024
Recommandation 2	ACC doit présenter au Comité 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.	15 juin 2023 et 15 juin 2024
Recommandation 3	ACC doit présenter au Comité 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.	15 juin 2023 et 15 juin 2024
Recommandation 4	ACC doit présenter au Comité 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.	15 juin 2023 et 15 juin 2024

Recommandation	Mesure recommandée	Échéances
Recommandation 5	ACC doit présenter au Comité un rapport sur 1) les principaux résultats de son analyse comparative entre les sexes plus; 2) la manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans des Premières Nations, Inuits et Métis, à la lumière de leurs besoins uniques liés à l'accessibilité et leur historique d'exclusion des prestations pour les vétérans; 3) la manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans qui s'identifient comme Noirs, Autochtones ou personnes de couleur; 4) la manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans 2SLGBTQIA+.	15 juin 2023
Recommandation 6	ACC doit présenter au Comité un rapport sur 1) les délais de traitement moyens des demandes de prestations d'invalidité pour les vétérans présentées par des femmes et des francophones en comparaison du délai de traitement moyen pour l'ensemble des vétérans; 2) les mesures prises pour remédier aux disparités dans les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité pour les vétérans présentées par des femmes et des francophones en comparaison du délai de traitement moyen pour l'ensemble des vétérans.	15 juin 2023

INTRODUCTION

Le programme de prestations d'invalidité d'ACC vise à fournir aux vétérans une indemnisation non imposable pour compenser les effets qu'ont sur leur vie et celle de leur famille des blessures ou des maladies liées à leur service. Les vétérans doivent soumettre une demande à ACC pour confirmer leur admissibilité au programme².

Vu le nombre élevé de demandes en attente, et les longs délais pour obtenir une décision, le programme retient l'attention des parlementaires, des médias et des organismes de vétérans. La « norme de service [d'ACC] pour le traitement des demandes est de rendre une décision dans les 16 semaines suivant la réception de tous les renseignements nécessaires au traitement de la demande, dans 80 % des cas. Le

² *ibid.*, paragr. 2.1.



“traitement” d’une demande renvoie aux étapes que le Ministère suit pour déterminer si la personne qui fait la demande est admissible aux prestations et, le cas échéant, le type de prestation et le montant auquel elle a droit. » Aux fins du présent rapport, c’est ce qu’on appelle le « processus de prise de décisions³ ».

Au 31 mars 2021, 43 227 demandes de prestations d’invalidité au total étaient en attente d’une décision, ce qui comprenait les demandes initiales, les réévaluations et les révisions ministérielles. De ce nombre, 15 214 demandes étaient en arriéré, c’est-à-dire des demandes complètes en attente d’une décision depuis plus de 16 semaines, soit le délai prescrit par la norme de service. Si l’arriéré a baissé du tiers environ par rapport à l’exercice précédent, c’est en partie en raison de la diminution du nombre de demandes reçues pendant la pandémie de COVID-19⁴.

Au cours de l’exercice 2020-2021, ACC a versé 2,2 milliards de dollars en prestations d’invalidité à plus de 131 000 vétérans. Le droit des vétérans à des prestations dépend de la mesure dans laquelle leur problème de santé est lié à leur service. Le montant que les vétérans reçoivent dépend de la gravité de leur problème de santé et de l’incidence qu’il a sur leur qualité de vie. Ces éléments sont déterminés par ACC au moyen d’une évaluation de leurs renseignements médicaux⁵. Deux types de prestations sont offertes :

Indemnité pour douleur et souffrance – Cette prestation est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2019 et est offerte à titre de prestation mensuelle à vie ou de paiement forfaitaire; y sont admissibles les membres actifs ou les anciens membres des Forces armées canadiennes (FAC) ayant effectué leur service après le 1^{er} avril 1947 (à l’exception des vétérans de la guerre de Corée).

Pension d’invalidité – Il s’agit d’une prestation mensuelle à vie dont le montant est déterminé selon la gravité de l’invalidité diagnostiquée et la mesure dans laquelle elle est liée au service du vétéran. Ce montant est bonifié si le demandeur a des personnes à charge. Les prestations sont offertes aux vétérans de la Seconde Guerre mondiale, aux vétérans de la guerre de Corée jusqu’à l’armistice signé en 1953, aux membres actifs ou libérés de la GRC, et aux membres actifs ou aux anciens membres des FAC qui ont présenté une demande de prestations d’invalidité avant le 1^{er} avril 2006⁶.

3 *Ibid.*, paragr. 2.3.

4 *Ibid.*, paragr. 2.4.

5 *Ibid.*, paragr. 2.2.

6 *Ibid.*

En 2022, le BVG a publié un audit de performance qui visait à déterminer si ACC « prenait des mesures appropriées pour réduire la période que les vétérans doivent attendre avant de recevoir les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit pour favoriser leur bien-être⁷ ».

Le 21 octobre 2022, le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes (le Comité) a tenu une audience concernant l'audit, à laquelle étaient présents :

BVG – Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada, et Nicholas Swales, directeur principal

ACC – Paul Ledwell, sous-ministre; Jonathan Adams, directeur général intérimaire, Finances; et Trudie MacKinnon, directrice générale intérimaire, Opérations centralisées

GRC – Nadine Huggins, dirigeante principale des ressources humaines⁸

Le tableau 2 donne un lexique des termes clés employés dans ce rapport.

7 *Ibid.*, paragr. 2.6.

8 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 44^e législature, 21 octobre 2022, [réunion n° 33](#).



Tableau 2 — Définitions

Vétéran	Un membre actif ou un ancien membre des FAC ou de la GRC, selon l'étendue de l'audit pour ce rapport.
Prise de décisions	Le processus qui est amorcé lorsqu'un vétéran communique avec ACC pour soumettre une demande de prestations d'invalidité. Le personnel d'ACC évalue la demande et rend une décision à cet égard. Le processus prend fin lorsqu'une décision est communiquée au vétéran et que le paiement est traité, le cas échéant.
Réévaluation	Le processus que le vétéran peut entamer si l'invalidité pour laquelle il reçoit des prestations empire et que des preuves médicales viennent étayer ce changement dans son état de santé. Si la réévaluation confirme que son état s'est aggravé, ses prestations d'invalidité sont rajustées en conséquence.
Révision ministérielle	Le processus que le vétéran peut entamer s'il conteste la décision concernant sa demande initiale ou sa réévaluation et qu'il a de nouveaux éléments de preuve à présenter. S'il y a une erreur de fait ou de droit, une révision ministérielle peut être effectuée.
Maladie à coronavirus (COVID-19)	Maladie causée par le coronavirus du syndrome respiratoire aigu sévère 2 (SRAS-CoV-2).
Médiane	La valeur située au milieu d'un groupe de valeurs. Pour les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité, la médiane représente la valeur centrale qui sépare la moitié des demandes ayant les délais les moins longs de l'autre moitié ayant les délais les plus longs. (La moyenne, quant à elle, est le total de toutes les valeurs divisé par le nombre de valeurs. Les moyennes peuvent parfois conduire à des conclusions inexactes s'il existe des valeurs extraordinaires, appelées « données aberrantes ».)
Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)	Processus analytique qui fournit une méthode rigoureuse pour évaluer les inégalités systémiques ainsi qu'un moyen de déterminer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur divers groupes de personnes, dont les femmes, les hommes et les personnes de diverses identités de genre. L'indication « plus » dans la désignation reconnaît que l'analyse comparative entre les sexes ne se limite pas aux différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) et prend en compte de nombreux autres facteurs identitaires comme la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et les habiletés physiques ou mentales.

Source : Bureau du vérificateur général du Canada, [Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans](#), Rapport 2 des Rapports de 2022 de la vérificatrice générale du Canada, Définitions.

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Temps d'attente pour la prise de décisions

Le BVG a analysé des données relatives aux demandes initiales et aux réévaluations pour déterminer le temps médian écoulé entre les principales échéances documentées, comme la date de réception de la demande de prestations par ACC et la date de la prise d'une décision concernant les prestations. Il a aussi analysé les dossiers pour lesquels une décision avait été rendue au cours de la période de 18 mois allant du 1er avril 2020 au 30 septembre 2021⁹.

La norme de service d'ACC vise à traiter les demandes dans les 16 semaines suivant la réception de tous les renseignements nécessaires au traitement, pour 80 % des demandes. L'analyse du BVG a démontré qu'au cours de l'exercice 2020–2021, le Ministère avait atteint sa cible en matière de norme de service dans 39 % des cas¹⁰.

ACC prenait un temps médian de 39 semaines pour traiter une demande initiale de prestations d'invalidité. À noter que cela ne comprenait pas les quelques semaines écoulées entre la date d'enregistrement de la demande dans le système du Ministère et la date à laquelle le Ministère commençait à la traiter. Dans certains cas, le Ministère devait effectuer un suivi auprès du vétéran pour recueillir plus de renseignements ou communiquer avec d'autres parties pour obtenir des dossiers médicaux avant qu'il puisse commencer à traiter la demande. Ainsi, les vétérans qui avaient soumis une demande initiale devaient attendre un temps médian de 48 semaines avant de recevoir une décision. Par ailleurs, les vétérans qui avaient demandé une réévaluation devaient attendre un temps médian de 22 semaines avant de recevoir une décision¹¹.

En 2014, le BVG a publié un audit sur [les services de santé mentale pour les vétérans](#) qui a permis de constater que sur une période d'un an, 75 % (2 160 sur 2 893) des demandes initiales liées à des troubles de santé mentale avaient reçu une décision dans un délai de 16 semaines. À titre de comparaison, dans le cadre du présent audit¹², le BVG a constaté que seulement 41 % (3 802 sur 9 277) des demandes initiales liées à des troubles de santé mentale ont été traitées dans un délai de 16 semaines. Cela

9 BVG, [Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans](#), Rapport 2 des Rapports de 2022 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 2.17.

10 *Ibid.*, paragr. 2.19.

11 *Ibid.*, paragr. 2.18.

12 Le présent audit a aussi porté sur les travaux entrepris sur une période d'un an, soit du 1^{er} octobre 2020 au 30 septembre 2021.



représente un recul important des délais de traitement entre les deux périodes d’audit. Ce recul s’explique en grande partie par la hausse du nombre de demandes reçues. ACC a traité près du double des demandes au cours de l’exercice 2020–2021 par rapport à 2013–2014. Cependant, le nombre de demandes reçues au cours de la même période a triplé. C’est donc dire que des décisions pour 5 475 dossiers de troubles de santé mentale n’ont pas été rendues dans le délai de 16 semaines prescrit par la norme de service¹³.

Pour cerner les goulots d’étranglement dans le processus de prise de décisions et en déterminer les causes, le BVG a examiné les dossiers des demandes qui accusaient un retard de traitement. Il a sélectionné 33 dossiers qui avaient accusé des retards importants à des étapes particulières du processus. Il a constaté que plusieurs raisons expliquaient les goulots d’étranglement et que certains dossiers étaient retardés pour de multiples raisons :

- le demandeur n’avait pas fourni toute l’information requise et ne répondait pas en temps opportun aux demandes d’information d’ACC;
- les demandes ont été mal gérées et le traitement du dossier a été retardé à cause d’une erreur humaine. Par exemple, une demande n’a pas fait l’objet d’un suivi approprié et n’a pas été mise dans la bonne file d’attente de traitement pendant plusieurs mois;
- un manque de personnel¹⁴.

De plus, ACC devait obtenir des renseignements médicaux sur les personnes à l’origine des demandes auprès de la Défense nationale et de la GRC. Ces deux organisations avaient convenu de lui fournir l’information médicale demandée dans un délai de 30 jours. Le BVG a toutefois constaté qu’au cours de l’exercice 2020–2021, le Ministère avait eu de la difficulté à obtenir cette information, ce qui était attribuable en partie à la pandémie de COVID-19. Selon les données d’ACC, les délais d’obtention de cette information s’amélioreraient au cours de l’exercice 2021–2022. Toutefois, le BVG a constaté que la GRC ne respectait toujours pas la norme convenue. En effet, ACC avait attendu, au cours de l’exercice 2020–2021, 85 jours avant de recevoir de la GRC les renseignements médicaux demandés, et 35 jours au cours de la période allant du 1er avril au 30 septembre 2021. En moyenne, ACC avait attendu, au cours de

13 BVG, [Le traitement des prestations d’invalidité pour les vétérans](#), Rapport 2 des Rapports de 2022 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 2.20.

14 *Ibid.*, paragr. 2.21.

l'exercice 2020–2021, 67 jours avant de recevoir des FAC les renseignements médicaux demandés, et 23 jours au cours de la période allant du 1er avril au 30 septembre 2021¹⁵.

Le BVG a également constaté ce qui suit :

- Les demandes des francophones étaient traitées dans un délai de 46 semaines, tandis que celles des anglophones l'étaient dans un délai de 38 semaines; bien qu'il s'agisse d'une amélioration pour les francophones (mais une détérioration pour les anglophones), l'écart entre ces deux communautés demeure.
- Les femmes attendaient plus longtemps que les hommes pour obtenir une décision concernant une demande initiale de prestations, soit 47 semaines pour les femmes contre 38 pour les hommes. Cela représente aussi une détérioration globale pour les deux groupes, de même que la persistance de l'écart entre eux.
- Les vétérans de la GRC devaient attendre beaucoup plus longtemps pour obtenir une décision concernant une demande initiale de prestations (51 semaines) que ceux des FAC (37 semaines)¹⁶.

Le BVG a ainsi fait la recommandation suivante : « Anciens Combattants Canada 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 opportun¹⁷. »

Dans son Plan d'action et réponse de la direction, le Ministère indique que « [l]a 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 2023¹⁸ ». De plus, dans son Plan d'action de la direction, la GRC a soutenu les mesures proposées par ACC, indiquant qu'au cours « des deux dernières années, la GRC et ACC ont collaboré étroitement pour améliorer la gouvernance et mettre en place des processus plus robustes de prévision des besoins

15 *Ibid.*, paragr. 2.22.

16 *Ibid.*, pièce 2.3.

17 *Ibid.*, paragr. 2.31.

18 Anciens Combattants Canada (ACC), [Plan d'action et réponse de la direction](#), p. 1.



financiers relatifs aux prestations d'invalidité. Ces processus seront élargis afin d'inclure un cadre de calcul des coûts liés au traitement des demandes¹⁹. »

Lors de la séance, Paul Ledwell, sous-ministre d'ACC, a précisé :

Nous travaillons actuellement à l'établissement des coûts. Je peux vous dire que ce sera fait sous peu, de sorte que nous pourrions examiner non seulement la façon d'y répondre dans l'immédiat, mais encore dans les années à venir. C'est en cours et ce sera en place d'ici mars 2023²⁰.

Dans le même ordre d'idées, Nadine Huggins, dirigeante principale des ressources humaines, GRC, a ajouté ce qui suit :

Nous travaillons avec diligence aux échelons supérieurs de l'organisme pour nous assurer de prêter attention et de mieux prévoir les coûts du programme. Comme [M. Ledwell] l'a mentionné, nous nous attendons à ce que, vers la fin de l'exercice financier, nous ayons une meilleure vue d'ensemble de ce cadre d'établissement des coûts pour l'avenir²¹.

Par conséquent, le Comité recommande :

Recommandation 1 – Mise en place d'un processus officiel d'établissement des coûts

Que, d'ici le 15 juin 2023, Anciens Combattants Canada et la 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.

Clarté et exactitude de la norme de service

La norme de service d'ACC, rappelons-le, consistait à traiter 80 % des demandes de prestations d'invalidité dans les 16 semaines suivant la réception de tous les renseignements requis. Cette norme était affichée sur le site Web du Ministère. Or, elle n'a pas été atteinte depuis l'exercice 2014–2015. Par conséquent, elle ne permet pas aux vétérans de se faire une idée raisonnable des délais de traitement. Par ailleurs, ACC

19 Gendarmerie royale du Canada (GRC), [Plan d'action de la direction](#), p. 1.

20 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 44^e législature, 21 octobre 2022, [réunion n° 33](#), 1325.

21 *Ibid.*

publiait uniquement sur son site Web le temps d'attente moyen pour les types de demandes les plus courantes²².

Le BVG a constaté, plus précisément, qu'ACC ne calculait pas toujours de manière cohérente et exacte son rendement au regard de sa norme de service. Le Ministère utilisait comme date de fin la date de la décision concernant les prestations. Dans certains cas, la date retenue était antérieure à l'étape de l'évaluation qui suit la décision relative aux prestations. (À cette étape, le Ministère détermine la gravité de l'état du vétérans, y compris son incidence sur la qualité de vie de ce dernier.) La date de fin excluait aussi le temps écoulé avant la réception du premier versement des prestations. Ainsi, les demandeurs attendaient plus longtemps qu'ACC ne l'avait indiqué publiquement²³.

Eu égard à ce qui précède, le BVG a recommandé que, 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 norme²⁴ ».

Dans son plan d'action, le Ministère a déclaré ce qui suit :

Pour l'exercice 2022–2023, la Direction générale des opérations centralisées (DGOC) 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 DGOC fournira la méthodologie actualisée et un rapport sur les résultats de [la] norme de service comme preuve que cette mesure a été réalisée.

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 [les] normes de service. Les normes de service seront révisées de manière à ce qu'elles comprennent un ensemble d'indicateurs

22 BVG, [Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans](#), Rapport 2 des Rapports de 2022 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 2.32.

23 *Ibid.*, paragr. 2.35.

24 *Ibid.*, paragr. 2.36.



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'ACC²⁵.

Dans son témoignage, Paul Ledwell a informé le Comité que, depuis le 1er avril 2022, cette recommandation a été mise en œuvre, de sorte que le calcul du délai de traitement inclut désormais « la date à laquelle l'ancien combattant a reçu un paiement²⁶ ».

Cela dit, le Comité recommande néanmoins :

Recommandation 2 – Exactitude de l'information sur le rendement par rapport aux normes de service

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

Faible qualité et mauvaise organisation des données

ACC a mis en œuvre plusieurs initiatives au cours des dernières années en vue d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes. Cependant, en raison de la faible qualité et de la mauvaise organisation des données, ni le BVG « ni le Ministère ne [pouvaient] évaluer si chacune de ces initiatives avait accru l'efficacité et contribué à réduire le temps d'attente des vétérans et, le cas échéant, dans quelle mesure²⁷ ».

Au moment de l'audit, ACC avait mis en œuvre certaines initiatives mentionnées dans son document d'orientation stratégique de 2020 intitulé *Prise de décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité : Orientation stratégique pour améliorer*

25 Anciens Combattants Canada, [Plan d'action et réponse de la direction](#), p. 2.

26 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 44^e législature, 21 octobre 2022, [réunion n°33](#), 1305.

27 BVG, [Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans](#), Rapport 2 des Rapports de 2022 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 2.43.

les temps d'attente. De plus, le Ministère avait pris d'autres mesures afin d'essayer d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes. Par exemple, « la haute direction rencontrait de façon périodique les parties prenantes et les partenaires en vue de coordonner l'échange d'information. Le Ministère se servait également de données historiques dans ses prévisions afin d'estimer le volume des demandes à venir²⁸. »

En outre, ACC utilisait des indicateurs et des cibles de rendement aux fins d'évaluation des progrès pour seulement 2 des 16 initiatives mentionnées dans son document d'orientation stratégique. Le Ministère ne disposait pas non plus d'indicateurs ni de cibles pour évaluer dans quelle mesure les efforts qu'il avait déployés dans le cadre de ces initiatives avaient eu une incidence sur les temps d'attente²⁹.

Le BVG a constaté par ailleurs qu'ACC avait réduit le délai de traitement en le faisant passer d'une médiane de 49 semaines pour la période de 6 mois allant du 1er avril au 30 septembre 2020 à une médiane de 23 semaines pour la même période en 2021. Cependant, ce délai dépassait encore la norme de service du Ministère, qui consistait à traiter les demandes en 16 semaines, dans 80 % des cas³⁰.

ACC se servait d'un tableau de bord qui permettait aux gestionnaires de suivre le nombre de demandes se trouvant à une étape de traitement donnée. Il conviendrait toutefois d'améliorer ce suivi, par exemple en mettant au point un outil qui permettrait aux gestionnaires de voir combien de temps une demande de prestations donnée a passé à chaque étape du traitement³¹.

Le Ministère a affirmé qu'il pourrait prolonger le mandat de certains membres de son personnel si les améliorations apportées à ses processus ne se traduisaient pas, d'ici 2022, par des gains d'efficacité. Le BVG a conclu qu'il est essentiel qu'ACC dispose de données appropriées pour déterminer si les mesures qu'il a mises en œuvre ont permis d'améliorer l'efficacité et de réduire les temps d'attente. (À cet égard, les responsables du Ministère ont informé le BVG qu'ils avaient entamé des travaux visant à améliorer la capacité relative à la communication des données³².)

Par conséquent, le BVG a formulé la recommandation suivante : « Anciens Combattants Canada devrait corriger les faiblesses relatives à la qualité et à l'organisation de ses

28 *Ibid.*, paragr. 2.45.

29 *Ibid.*, paragr. 2.46.

30 *Ibid.*, paragr. 2.49.

31 *Ibid.*, paragr. 2.50.

32 *Ibid.*, paragr. 2.51.



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'efficacité³³. »

Dans le Plan d'action et réponse de la direction, le Ministère a déclaré qu'il avait publié un rapport final au sujet de la stratégie relative aux données de 2019–2022 pour le 31 mars 2022. ACC y affirme avoir réalisé d'importants progrès et être en mesure de faire ce qui suit :

- 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).
- 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 ainsi que des liens nécessaires pour créer des rapports globaux.
- 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.
- 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 programme³⁴.

De plus, selon le plan d'action, l'élaboration d'un dictionnaire des données stockées dans l'entrepôt de données était en cours. L'étape 1, qui comprenait le développement d'une application ETL (d'extraction, de transformation et de chargement) est terminée, et l'étape 2 comporte les éléments suivants :

- Extraire les données d'attribut des systèmes sources et les stocker dans l'entrepôt de données;

33 *Ibid.*, paragr. 2.52.

34 ACC, [Plan d'action et réponse de la direction](#), p. 3 et 4.

- 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 1³⁵.

Le plan d'action précisait pour terminer que : « 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 [Réseau de prestation de service à la clientèle] aux ensembles de données, en fonction de l'étape de la demande³⁶. »

Pendant la réunion, Paul Ledwell a déclaré ce qui suit :

[N]ous avons pris un certain nombre d'initiatives à cet égard, reconnaissant que nous devons améliorer notre compréhension et notre utilisation des données, puis leur application. Nous avons créé un comité de gestionnaires des données grâce au travail de notre dirigeant principal du numérique. Nous avons établi des objectifs à l'égard de ce programme afin de nous assurer que nous faisons le suivi des bonnes données, que nous produisons des rapports à partir de ces données et que nous réfléchissons aux répercussions du travail effectué, encore une fois, de façon uniforme.

C'est un domaine que nous prenons très au sérieux. Nous aurons d'autres rapports à faire à ce sujet au terme du présent exercice et de chaque exercice qui nous attend³⁷.

Le Comité recommande par conséquent :

Recommandation 3 – Qualité et organisation des données

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.

35 *Ibid.*, p. 4.

36 *Ibid.*

37 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 44^e législature, 21 octobre 2022, [réunion n° 33](#), 1325.



Recours à du personnel temporaire

Le financement prévu dans le budget de 2018 a permis à ACC d'embaucher 168 personnes pour une période déterminée afin de réduire l'arriéré grandissant de demandes de prestations d'invalidité. Plus tard, soit en juillet 2020, « un financement avait été approuvé pour prolonger la durée du mandat de ces membres du personnel ainsi que pour embaucher de façon temporaire, soit jusqu'en mars 2022, et former 350 autres personnes afin de traiter les demandes les plus courantes³⁸ ». L'objectif d'ACC était « de réduire l'arriéré à environ 5 000 demandes d'ici le 31 mars 2022. L'arriéré comprenait 16 307 demandes de prestations d'invalidité en date du 29 septembre 2021. Le Ministère s'attendait à ce que les gains d'efficacité découlant de l'amélioration des processus et des améliorations numériques diminuent de manière importante l'arriéré après cette date³⁹. »

Le BVG a constaté que le nombre des demandes traitées se situait sous la cible pour l'exercice 2020–2021, soit 52 619 demandes traitées par rapport à une cible de plus de 70 000 demandes. Selon ACC, cet écart était attribuable aux difficultés engendrées par la pandémie de COVID-19. De plus, le Ministère avait reçu les fonds pour l'embauche de personnel en juillet 2020 seulement, et ces recrues avaient dû recevoir une formation complète avant de pouvoir commencer à prendre des décisions. Néanmoins, selon les données ministérielles, puisque le Ministère avait reçu moins de demandes en 2020–2021, l'arriéré a atteint un creux d'environ 15 000 demandes au 31 mars 2021. (Par la suite, l'arriéré a augmenté à nouveau⁴⁰.)

Enfin, bien que le nouveau financement ait permis à ACC de maintenir en poste ses membres du personnel nommés pour une période déterminée, bon nombre d'entre eux cherchaient activement un autre emploi offrant une meilleure sécurité d'emploi; le Ministère a donc vu 43 de ces personnes quitter leur poste entre novembre 2020 et septembre 2021. Le Ministère « estimait que ces départs avaient entraîné le traitement d'environ 5 000 demandes de moins au cours de cette période⁴¹ ».

Par conséquent, le BVG a fait la recommandation suivante : « Anciens Combattants Canada devrait collaborer avec les organismes gouvernementaux centraux [c.-à-d. le Bureau du Conseil privé, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère des Finances

38 BVG, [Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans](#), Rapport 2 des Rapports de 2022 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 2.53.

39 *Ibid.*

40 *Ibid.*, paragr. 2.55.

41 *Ibid.*, paragr. 2.56.

Canada] 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 processus⁴². »

Dans son plan d'action, le Ministère affirme ce qui suit :

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. D'ici la fin de mars 2022, 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 2023⁴³.

Le Ministère ajoutait également ceci dans le plan d'action :

[N]ous 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 terme⁴⁴.

Dans son témoignage, Paul Ledwell a confirmé que le Ministère avait réussi à réduire l'arriéré de 41 % depuis la fin de la période visée par l'audit, ramenant ainsi à 9 687 le

42 *Ibid.*, paragr. 2.57.

43 ACC, [Plan d'action et réponse de la direction](#), p. 5.

44 *Ibid.*, p. 6.



nombre des demandes dont le délai de traitement dépasse la norme de service, alors qu'il visait 11 500⁴⁵. Il a ajouté ceci :

Depuis le début de l'exercice, 56 % des premières demandes de prestations ont été traitées dans le respect de la norme de service, comparativement à 46 % au cours du dernier exercice. Encore une fois, notre souhait est d'atteindre 80 % d'ici juin 2023, en supposant que le nombre de demandes demeure stable⁴⁶.

Par conséquent, le Comité recommande :

Recommandation 4 – Adoption d'un plan de dotation durable à long terme

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.

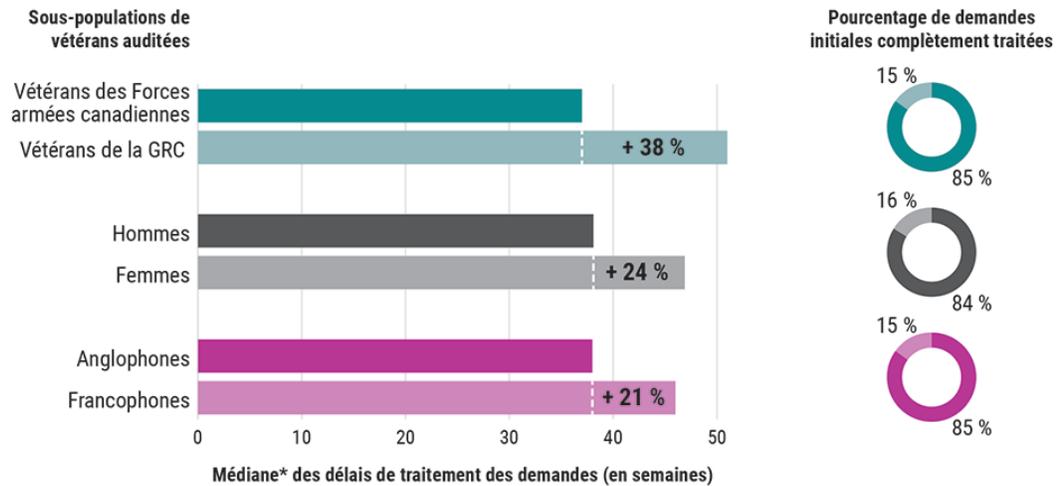
Autres éléments à considérer

Certains des membres du Comité ont été surpris et très déçus d'apprendre qu'il existe des disparités entre les délais de traitement des demandes soumises par différents sous-groupes de vétérans, notamment les femmes et les francophones. La Figure 1 souligne certaines de ces disparités.

45 Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, *Témoignages*, 1^{re} session, 44^e législature, 21 octobre 2022, [réunion n° 33](#), 1305.

46 *Ibid.*

Figure 1 — Disparités dans les délais de traitement de la demande initiale de différents groupes



* Médiane : La valeur située au milieu d'un groupe de valeurs. Pour les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité, la médiane représente la valeur centrale qui sépare la moitié des demandes ayant les délais les moins longs de l'autre moitié ayant les délais les plus longs.

Source : Bureau du vérificateur général du Canada, [Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans](#), Rapport 2 des Rapports de 2022 de la vérificatrice générale du Canada, pièce 2.3.

D'autre part, des préoccupations ont été exprimées au sujet du fait que l'audit du BVG n'a pas porté sur les délais de traitement des demandes présentées par des vétérans autochtones. Bien que le sous-ministre ait informé le Comité que le plus récent recensement comporte un identifiant pour les vétérans (et que nous sachions maintenant que le Canada compte environ 23 000 vétérans autochtones), certains membres se préoccupent vivement des répercussions que les lacunes dans les données pourraient avoir sur différents groupes, en particulier les vétérans autochtones. Étant donné que le Ministère procède actuellement à une ACS+, le Comité recommande :

Recommandation 5 – Établissement des besoins de divers vétérans

Que, d'ici le 15 juin 2023, Anciens Combattants Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport sur 1) les principaux résultats de son analyse comparative entre les sexes plus; 2) la manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans des Premières Nations, Inuits et Métis, à la lumière de leurs besoins uniques liés à l'accessibilité et leur historique d'exclusion des prestations pour les vétérans; 3) la manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans qui s'identifient comme Noirs, ou



personnes de couleur; 4) la manière d'identifier les caractéristiques et les besoins particuliers des vétérans 2SLGBTQIA+.

Recommandation 6 – Disparités dans les délais de traitement des demandes de certains vétérans

Que, d'ici le 15 juin 2023, Anciens Combattants Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport sur 1) les délais de traitement moyens des demandes de prestations d'invalidité pour les vétérans présentées par des femmes et des francophones en comparaison du délai de traitement moyen pour l'ensemble des vétérans; 2) les mesures prises pour remédier aux disparités dans les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité pour les vétérans présentées par des femmes et des francophones en comparaison du délai de traitement moyen pour l'ensemble des vétérans.

CONCLUSION

Le Comité estime que malgré les initiatives mises en œuvre par Anciens Combattants Canada pour améliorer le traitement des demandes de prestations d'invalidité pour les vétérans, les mesures prises n'ont pas réduit dans l'ensemble les délais de traitement pour les vétérans admissibles. Le Ministère était encore loin d'atteindre sa norme de service, et la mise en œuvre d'initiatives pour améliorer la situation était lente.

En outre, le Ministère ne dispose pas de données de qualité pour mesurer les améliorations. D'autre part, l'augmentation du financement et l'embauche de personnel supplémentaire ne constituaient que des mesures temporaires. En conséquence, des vétérans ont dû attendre trop longtemps avant de recevoir les prestations dont ils avaient besoin pour leur santé physique et mentale, ainsi que pour le bien-être général de leur famille.

Dans le présent rapport, le Comité formule six recommandations conçues pour aider le Ministère à améliorer l'administration du programme des prestations d'invalidité. Tous ces braves vétérans qui se sont dévoués au service du Canada méritent assurément mieux.

ANNEXE A

LISTE DES TÉMOINS

Le tableau ci-dessous présente les témoins qui ont comparu devant le Comité lors des réunions se rapportant au présent rapport. Les transcriptions de toutes les séances publiques reliées à ce rapport sont affichées sur la [page Web du Comité sur cette étude](#).

Organismes et individus	Date	Réunion
Bureau du vérificateur général Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada Nicholas Swales, directeur principal	2022/10/21	33
Gendarmerie royale du Canada Nadine Huggins, dirigeante principale des ressources humaines	2022/10/21	33
Ministère des Anciens Combattants Jonathan Adams, directeur général intérimaire, Finance Paul Ledwell, sous-ministre Trudie MacKinnon, directrice générale intérimaire, Direction générale des opérations centralisées	2022/10/21	33

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des *procès-verbaux* pertinents ([réunions n^{os} 33 et 46](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,
John Williamson, député

Les conservateurs demandent des comptes sur les défaillances du service d’Anciens Combattants

Les membres conservateurs du comité exigent que des mesures soient prises pour que les anciens combattants obtiennent les prestations d’invalidité qu’ils méritent.

Par conséquent, les membres conservateurs recommandent :

- **Recommandation no 1 Qu’Anciens Combattants Canada (ACC) étudie les effets de l’automatisation pour améliorer le temps de service des demandes de prestations d’invalidité des anciens combattants.**
- **Recommandation no 2 Que la rémunération au rendement, la rémunération à risque et les primes des cadres d’ACC soient suspendues jusqu’à ce que l’arriéré des demandes de prestations d’invalidité ait été éliminé et que l’objectif de la norme de service ministérielle pour l’évaluation des demandes futures soit constamment atteint.**

Contexte :

Le rapport de la vérificatrice générale montre un ministère en crise.

L’objectif de la norme de service interne d’ACC pour le traitement des demandes de prestations d’invalidité est de prendre une décision dans les 16 semaines suivant la réception de tous les documents nécessaires au traitement de la demande dans 80 % des cas.¹ Au moment de la vérification, le temps d’attente médian pour une décision concernant une première demande de prestation d’invalidité était de 39 semaines, soit plus du double de la norme de service.² Cela signifie que la moitié de toutes les premières demandes étaient encore pires que cela, et le temps d’attente moyen d’ACC pour une décision sur les premières demandes était de 10 mois.³ Ce problème n’est pas nouveau, puisque plusieurs organismes de surveillance ont recommandé à ACC des mesures visant à améliorer le traitement des demandes des anciens combattants au cours des sept dernières années.⁴

Selon les documents fournis au Bureau de la vérificatrice générale par ACC, le processus décisionnel du programme de prestations d’invalidité est le suivant : ACC reçoit la demande et la documentation, puis demande les dossiers médicaux de service de l’ancien combattant, et lorsque ces dossiers sont reçus, la demande est vérifiée pour s’assurer qu’elle est complète et envoyée à un décideur qui détermine si l’invalidité est liée au service de l’ancien combattant et

¹ Rapports de la vérificatrice générale du Canada au Parlement du Canada - 2022, Rapport 2 - *Le traitement des prestations d’invalidité pour les anciens combattants*, p. 2

² Ibid., p. 3

³ Mme Karen Hogan (Vérificatrice générale du Canada), témoignage verbal, Comité permanent des comptes publics, réunion 33, 21 octobre 2022, juste avant 1305

⁴ Rapports de la vérificatrice générale du Canada au Parlement du Canada - 2022, Rapport 2 - *Le traitement des prestations d’invalidité pour les anciens combattants*, p. 3

approuve ou refuse la demande de prestation.⁵ En 2021, il y avait un total de 43 227 demandes de prestations d'invalidité à divers stades du processus, y compris 10 290 demandes jugées complètes, mais pour lesquelles aucun décideur n'avait été désigné, et 15 214 demandes en attente.⁶ Depuis la période de vérification, 9 687 demandes ont dépassé la norme de service. En outre, au cours du présent exercice, 56 % des premières demandes de prestations d'invalidité ont été traitées dans le respect de la norme de service, ce qui représente une amélioration par rapport au record de 46 % de l'année précédente.⁷

Il semble que deux éléments clés soient associés à l'arriéré et aux retards importants dans les délais de traitement : le temps entre le moment où une demande est considérée comme « complète » et son assignation pour décision, et le temps pris par le décideur pour évaluer une demande complète. L'introduction de l'automatisation et de la technologie de l'intelligence artificielle dans le processus de décision devrait contribuer à alléger la charge de travail du personnel chargé de la décision et lui permettre de se concentrer uniquement sur les cas les plus complexes. De plus, le rapport de la vérificatrice générale⁸ et les témoignages⁹ ont souligné les faiblesses de la collecte et de la gestion des données associées au processus de demande de prestations d'invalidité, y compris la mauvaise gestion et le mauvais placement des demandes des anciens combattants en raison d'une « erreur humaine »¹⁰. L'introduction de l'automatisation et de la technologie de l'intelligence artificielle dans le processus de demande minimisera la capacité d'erreur humaine tout en améliorant la collecte et la gestion des données.

En plus de leur incapacité à obtenir des prestations d'invalidité pour les anciens combattants, selon le Conseil du Trésor, Anciens Combattants Canada n'a atteint que 13 % de ses objectifs ministériels.¹¹ Malgré l'échec du gouvernement libéral et du ministère à atteindre leurs objectifs, les cadres d'ACC ont reçu en moyenne 13 757 \$ en prime au rendement, 13 181 \$ supplémentaires en prime « de risque » et 4 560 \$ de plus en primes pour l'exercice 2020-2021 (les derniers résultats de l'année qui sont actuellement disponibles).¹²

⁵ Ibid., p. 5

⁶ Ibid., p. 3

⁷ M. Paul Ledwell (Sous-ministre, ministère des Anciens Combattants), témoignage verbal, Comité permanent des comptes publics, réunion 33, 21 octobre 2022, 1305-1310

⁸ Rapports de la vérificatrice générale du Canada au Parlement du Canada - 2022, Rapport 2 - *Le traitement des prestations d'invalidité pour les anciens combattants*, p. 13

⁹ M. Paul Ledwell (Sous-ministre, ministère des Anciens Combattants), témoignage verbal, Comité permanent des comptes publics, réunion 33, 21 octobre 2022, 1340

¹⁰ Rapports de la vérificatrice générale du Canada au Parlement du Canada - 2022, Rapport 2 - *Le traitement des prestations d'invalidité pour les anciens combattants*, p. 8

¹¹ Conseil du Trésor du Canada, Résultats ministériels, InfoBase du GC, [InfoBase du GC — Infographie pour Anciens Combattants Canada](#)

¹² Résultats du Programme de gestion du rendement pour les cadres supérieurs pour l'année 2020-2021, R [Résultats du Programme de gestion du rendement pour les cadres supérieurs \(PGREX\) pour l'année 2020-2021 — Canada.ca](#)

Cela représente un total de près de 2,4 millions de dollars en primes non méritées versées aux cadres d'ACC en une seule année.¹³

Il est injuste de continuer à accorder des primes de plus de 30 000 \$ par année aux cadres d'ACC alors que les anciens combattants attendent pendant un an ou plus de recevoir les prestations d'invalidité dont ils ont besoin. Récompenser des cadres pour l'échec lamentable de leur service est tout simplement une mauvaise pratique.

¹³ Ibid.

