

RÉPONDRE AUX ATTENTES : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada

POURQUOI

LES RETARDS
dans les décisions : sujet
no 1 DES PLAINTES
reçues par le Bureau de
l'ombudsman des vétérans

LES RETARDS
peuvent limiter
l'accès aux soins de
santé et à d'autres
avantages

CE QUE NOUS AVONS FAIT



EXAMINÉ 1 000
demandes de
prestations d'invalidité
terminées



CONSULTÉ le
personnel d'ACC



PASSÉ EN REVUE les
lignes directrices,
les processus
opérationnels, les
politiques et les lois

CE QUE NOUS AVONS CONSTATÉ

29
SEMAINES

Temps d'attente
moyen
(hors demandes prioritaires)

Des délais plus longs pour certains groupes,
comme les francophones et les femmes

Un manque de fiabilité des rapports sur les
délais de traitement en raison du manque
d'uniformité quant au moment où le décompte
commence

Les retards peuvent
aggraver d'autres injustices,
comme dans le cas des
personnes qui décèdent
pendant que leur demande
est en cours de traitement
ou qui attendent d'avoir
accès à un traitement

Les personnes
à risque ne
sont pas
toujours
priorisées
de façon
proactive

Les renseignements
fournis tout au long
du processus sont
insuffisants

7

CE QUE NOUS AVONS RECOMMANDÉ

Sept recommandations :

- Fournir des décisions à tous les vétérans en temps opportun
- Normaliser les dates de début de la norme de service
- Trier les demandes en fonction des besoins
- Éliminer les conséquences négatives des retards
- Assurer une plus grande transparence et mieux informer les demandeurs tout au long du processus

RÉSULTATS OBTENUS À CE JOUR

1

Des dates de
début de la norme
de service pour les
vétérans et les
membres encore en
service sont en train
d'être uniformisées

2

Une liste de vérification
a été ajoutée sur le
formulaire de demande
de prestations d'invalidité
afin de rappeler aux
demandeurs ce qui
est demandé

3

L'annonce que des
employés bilingues
supplémentaires seront
embauchés pour aider à
réduire l'arriéré de travail
lié aux demandeurs
francophones



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman

Canada