



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Veterans
Ombud

Ombud
des vétérans

Mise à jour sur les délais d'attente pour les prestations d'invalidité

Septembre 2022



*Veterans
Ombud
des vétérans*

Canada 

Veterans
Ombud
des vétérans



Telephone (toll-free):
1-877-330-4343



Email:
info@ombudsman-veterans.gc.ca



Fax (toll-free):
1-888-566-7582



TTY (toll-free):
1-833-978-1639

Mise à jour sur les temps d'attente pour les prestations d'invalidité

Introduction

Au cours de la dernière année, Anciens Combattants Canada (ACC) et le Bureau du vérificateur général nous ont parlé du temps qu'il faut pour rendre des décisions concernant les prestations d'invalidité. La norme de service publiée par le Ministère est de 16 semaines pour les décisions relatives à une demande remplie. Dans notre [étude sur les temps d'attente en 2018](#), nous avons constaté que les temps d'attente dépassaient de beaucoup la norme de service pour la plupart des demandeurs, et, en moyenne, ce sont les femmes et les francophones qui ont attendu le plus longtemps.

Dans son rapport de mai 2022, la vérificatrice générale a constaté que, d'avril 2020 à septembre 2021, les femmes et les francophones ont attendu toujours plus longtemps que leurs homologues masculins et anglophones. La vérificatrice générale a également constaté que les demandeurs de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ont attendu plus longtemps que les demandeurs des Forces armées canadiennes (FAC). Nous avons continué de surveiller les progrès réalisés par le Ministère pour réduire l'arriéré des demandes en attente d'une décision et le temps que les vétérans des FAC, les membres actifs des FAC et les membres actuels et anciens de la GRC doivent attendre avant qu'une décision soit rendue.

Dans la présente mise à jour, nous avons examiné les temps d'attente, ventilés pour le service, le sexe et la langue, pour l'exercice 2021-2022. Nous avons constaté que, bien qu'il y ait eu des améliorations notables au cours du dernier exercice, ACC est encore loin d'atteindre sa norme de service : en moyenne, les demandeurs de tous ces groupes attendent encore beaucoup trop longtemps les décisions relatives aux prestations d'invalidité. Les temps d'attente excessifs demeurent la plainte la plus fréquente que nous recevons. Nous avons aussi constaté que, même si ACC a réglé le problème de l'iniquité des temps d'attente pour les femmes par rapport aux hommes, il y a toujours une iniquité pour les francophones, et ce sont les hommes francophones qui attendent le plus longtemps. Enfin, nous avons constaté une amélioration notable des temps d'attente pour les demandes de prestations d'invalidité présentées par les membres de la GRC.

Nous saluons les efforts déployés par le Ministère non seulement pour réduire l'arriéré, mais aussi pour uniformiser l'accès aux prestations d'invalidité pour tous les demandeurs, peu importe le service, le sexe et la langue. Cependant, même si on a sans doute fait des progrès, il reste du travail à faire pour les demandeurs francophones. Et il n'en demeure pas moins que les vétérans des FAC qui n'ont pas accès à des soins de santé sont les plus touchés par l'attente de la décision relative aux prestations d'invalidité, qui ouvrent la porte aux avantages médicaux. Nous continuerons d'inciter ACC à respecter sa norme de service pour rendre une décision relativement aux demandes de prestations d'invalidité et à mettre en œuvre notre recommandation de 2018 de trier de façon proactive les demandes en fonction des besoins en matière de santé non comblés.



Méthodologie

Nous avons demandé des rapports statistiques d'ACC sur les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité¹ pour les trois derniers exercices (2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022), ainsi qu'une ventilation trimestrielle de ces chiffres pour l'exercice 2021-2022. Notre demande portait sur les premières décisions (c'est-à-dire excluant les révisions et les réévaluations) et nous avons exclu les demandes désignées « zone rouge »² pour nous assurer que notre analyse des moyennes de temps d'attente reflète l'expérience de la plupart des demandeurs, car les demandes désignées « zone rouge » sont traitées plus rapidement et peuvent fausser la moyenne. Nous avons demandé que cette information soit ventilée par sexe et par langue.

Constatations

Constatation 1 : Les temps d'attente continuent de dépasser considérablement la norme de service.

Bien qu'il y ait eu une diminution du délai d'attente moyen et que l'amélioration des processus semble avoir un effet positif dans l'ensemble, les temps d'attente continuent de dépasser considérablement la norme de service, qui demeure inchangée à 16 semaines. Au cours de l'exercice 2021-2022, les décisions relatives aux prestations d'invalidité pour les demandeurs des FAC ont pris en moyenne 43 semaines, et pour les demandeurs de la GRC, 39 semaines. Dans les deux cas, c'est plus du double de la norme de service. Nous notons également que le délai d'attente moyen pour les demandeurs des FAC s'est en fait beaucoup détérioré depuis 2018; nous avons signalé que, selon un échantillon de 300 dossiers des FAC, le délai d'attente moyen pour les demandeurs des FAC était de 29 semaines. En 2021-2022, il était de 14 semaines de plus que cela³.

Il faut noter qu'ACC a reçu 18 000 demandes de plus en 2021-2022 que l'exercice précédent. Malgré cette augmentation importante de la charge de travail, ACC a réussi à réduire le délai d'attente moyen de trois semaines pour les demandeurs des FAC et de 14 semaines pour les demandeurs de la GRC en 2021-2022 par rapport à l'exercice précédent. C'est la preuve que l'amélioration des processus a un impact et que les tendances vont dans la bonne direction.

Constatation 2 : Les femmes qui ont présenté une demande n'ont pas attendu plus longtemps que leurs homologues masculins en 2021-2022.

L'écart entre les temps d'attente des hommes et des femmes semble avoir été comblé en 2021-2022. Alors que notre rapport de 2018 a révélé que les femmes membres des FAC qui ont présenté une demande ont attendu en moyenne près de quatre semaines de plus que leurs homologues masculins, en 2021-2022, le délai d'attente moyen pour les femmes membres des FAC était égal à celui de leurs homologues masculins. Les femmes membres de la GRC qui ont présenté une demande ont attendu en moyenne une semaine de plus que leurs homologues masculins en 2021-2022, mais il s'agissait d'une amélioration par rapport à l'exercice précédent, où le délai d'attente moyen des femmes membres de la GRC dépassait de cinq semaines celui de leurs homologues masculins.

¹ Le délai d'attente est calculé en semaines entre la date de début de la norme de service et la date de la décision. La date de début de la norme de service correspond à la date à laquelle le vétérinaire a présenté une demande complète, y compris tous les documents médicaux à l'appui et autres documents requis.

² Les demandes désignées « zone rouge » sont traitées en priorité en raison du risque médical et, dans certains cas, du risque financier.

³ Cet échantillon ne comprenait pas les demandeurs de la GRC.



Ces améliorations ont été observées principalement au cours des troisième et quatrième trimestres de 2021-2022; au cours de cette période, les femmes qui ont présenté une demande ont reçu en moyenne des décisions plus rapidement que leurs homologues masculins. Au cours du troisième trimestre, les femmes membres des FAC qui ont présenté une demande ont attendu quatre semaines de moins, et au cours du quatrième trimestre, elles ont attendu environ deux semaines de moins que leurs homologues masculins. Les femmes membres de la GRC qui ont présenté une demande ont attendu un peu moins longtemps au troisième trimestre, et un peu plus au quatrième trimestre que leurs homologues masculins.

La raison probable de ces améliorations importantes pour les femmes qui ont présenté une demande au cours de la deuxième moitié de 2021-2022 a été la création d'une équipe spécialisée en septembre 2021 qui traite uniquement les demandes de femmes (ministre des Anciens Combattants [MAC], 2022). Cette équipe semble atteindre son objectif de régler l'iniquité des temps d'attente pour les femmes.

Le BOV continuera de surveiller les temps d'attente pour les femmes afin de s'assurer que ce succès perdure.

Constatation 3 : Les demandeurs francophones ont continué d'attendre plus longtemps que leurs homologues anglophones, et les hommes francophones ont attendu le plus longtemps.

Les demandeurs francophones ont connu des temps d'attente plus courts en 2021-2022 qu'au cours de l'année précédente. Toutefois, cette amélioration correspondait en grande partie à l'amélioration globale des temps d'attente moyens pour tous les demandeurs. L'iniquité pour les demandeurs francophones demeure non résolue.

Les demandeurs francophones, en particulier les hommes francophones, sont toujours confrontés à des temps d'attente inéquitables par rapport aux anglophones. En moyenne, les demandeurs francophones des FAC ont attendu huit semaines de plus et les demandeurs francophones de la GRC ont attendu 12 semaines de plus que leurs homologues anglophones en 2021-2022. Dans l'ensemble, les francophones des FAC et de la GRC ont attendu plus longtemps que les anglophones chaque trimestre de 2021-2022. Les hommes francophones ont attendu le plus longtemps en 2021-2022 : les hommes francophones des FAC ont attendu environ trois semaines de plus et les hommes francophones de la GRC ont attendu environ 19 semaines de plus que leurs homologues féminins.

Le Ministère dispose d'une unité spécialisée et de plusieurs équipes bilingues qui se concentrent sur les demandes en français (Bureau du vérificateur général [BVG], 9). On ne sait pas bien pourquoi ces équipes et ces unités spécialisées n'ont pas connu le même succès que l'unité consacrée aux femmes. Nous croyons savoir qu'ACC a récemment embauché davantage d'arbitres bilingues et francophones pour accroître sa capacité de traiter les demandes de prestations d'invalidité en français et, en fin de compte, pour corriger l'inégalité des temps d'attente entre les demandeurs francophones et anglophones⁴. Le Ministère doit améliorer les temps d'attente pour les francophones, tant globalement que par rapport aux anglophones, afin d'atteindre l'équité et la justice.

⁴ Les nouveaux arbitres seront affectés au traitement des demandes les plus anciennes en premier. Par conséquent, ACC ne s'attend pas à ce que l'écart entre les délais de traitement en français et en anglais soit comblé immédiatement.



Constatation 4 : Les temps d'attente des demandeurs de la GRC se sont améliorés

Le rapport de la vérificatrice générale de 2022 a révélé que les demandeurs de la GRC ont attendu 14 semaines de plus que les demandeurs des FAC avant de recevoir une décision d'avril 2020 à septembre 2021. Notre analyse des temps d'attente à ACC indique que les demandeurs de la GRC ont attendu quatre semaines de moins que les demandeurs des FAC en moyenne en 2021-2022, ce qui représente une amélioration par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel les temps d'attente de la GRC ont dépassé de six semaines les temps d'attente des FAC. Il semble qu'il y ait eu une amélioration des temps d'attente pour les demandeurs de la GRC. Nous avons hâte de voir comment les recommandations de la vérificatrice générale pourraient améliorer davantage les temps d'attente pour ce groupe.

Recommandations en suspens

Le 1^{er} avril 2022, ACC a mis en œuvre une nouvelle initiative d'avantages pour la santé mentale qui offre une couverture pour les traitements en santé mentale aux vétérans ayant des demandes particulières en matière de santé mentale pendant qu'ils attendent une décision (ACC, 2022). Cette initiative réduira l'impact de l'attente pour ceux qui sont admissibles à cette nouvelle initiative⁵. Cependant, les vétérans qui ont des traumatismes physiques et qui ont besoin de traitement continueront de subir les conséquences de la longue attente. C'est inacceptable.

Afin de réduire l'incidence des longs temps d'attente, nous incitons ACC à mettre en œuvre notre recommandation de 2018 visant à accélérer de façon proactive le traitement des demandes des demandeurs dont les besoins en matière de santé ne sont pas comblés ou qui paient de leur poche⁶. Les vétérans recevront un remboursement après le traitement de leur demande, mais les longs temps d'attente peuvent entraîner des difficultés financières lorsqu'ils sont forcés de payer de leur poche pour des traitements coûteux, ou ils peuvent aggraver leur état de santé lorsqu'ils renoncent à un traitement en attendant une décision.

Tableaux des temps d'attente d'une décision relative aux prestations d'invalidité d'ACC

Les tableaux ci-dessous présentent le nombre moyen et médian de semaines pour décider des premières demandes de prestations d'invalidité pour l'exercice 2021-2022. Les ensembles de données excluent les demandes classées dans la zone rouge, le service de guerre, les réévaluations et les examens ministériels.

⁵ Après la fin de l'exercice 2021-2022, en mai 2022, la haute direction d'ACC a approuvé un changement au processus de détermination de l'admissibilité aux avantages pour la santé mentale afin que chaque vétéran des FAC et membre actif admissible qui présente une demande de prestations d'invalidité pour tout problème de santé mentale soit également admissible aux avantages pour la santé mentale. Le fondement de ce changement est que les demandeurs pourraient ne pas avoir de diagnostic ou ne pas savoir exactement quel est leur état au moment de la demande, et que leur état pourrait faire partie des troubles qui sont définis dans le Règlement. Le bénéfice du doute est accordé au demandeur au moment de déterminer son admissibilité.

⁶ La recommandation 3 de notre rapport *Répondre aux attentes* de 2018 incitait ACC à trier les demandes dès leur réception en fonction de l'état de santé des demandeurs et de leurs besoins financiers.



Demandes soumises par les membres et les vétérans des FAC – Exercice 2021-2022

Catégorie	Nombre moyen de semaines avant de recevoir une décision	Différence par rapport à la moyenne	Nombre médian ⁷ de semaines avant de recevoir une décision	Nombre total de demandes ⁸
Toutes les demandes	43	0	30	35 223
Homme	43	0	30	28 775
Femme	43	0	29	6 346
Anglophone	42	-1	29	28 942
Francophone	50	+7	41	6 238
Homme anglophone	42	-1	29	23 621
Homme francophone	51	+8	41	5 136
Femme anglophone	42	-1	28	5 263
Femme francophone	48	+5	39	1 082

⁷ Le nombre médian est le point du milieu d'une plage de données ou le point où 50 % est au-dessus et 50 % est au-dessous.

⁸ Les totaux des demandes selon le sexe et la langue ne correspondront pas aux totaux des demandes, car ils excluent les éléments inconnus.



Demandes présentées par des membres et des vétérans de la GRC – Exercice 2021-2022				
Catégorie	Nombre moyen de semaines avant de recevoir une décision	Différence par rapport à la moyenne	Nombre médian de semaines avant de recevoir une décision	Nombre total de demandes
Toutes les demandes	39	0	29	8 955
Homme	39	0	29	7 262
Femme	40	+1	27	1 689
Anglophone	39	0	28	8 592
Francophone	51	+12	47	358
Homme anglophone	38	-1	28	6 962
Homme francophone	54	+15	55	296
Femme anglophone	40	+1	27	1 627
Femme francophone	35	-4	16	62

*Données fournies par la Direction de la statistique d’Anciens Combattants Canada, Direction générale des finances

*Le nombre moyen de semaines avant de recevoir une décision a été arrondi à des semaines entières avant de faire des comparaisons.

Documents de référence

Anciens Combattants Canada. Avantages pour la santé mentale – FAQ, Charlottetown (Î.-P.-É.), gouvernement du Canada, 2022. <https://www.veterans.gc.ca/fra/financial-support/medical-costs/treatment-benefits/mental-health-benefits>

Bureau du vérificateur général du Canada. Rapport 2 – *Le traitement des prestations d’invalidité pour les vétérans*, gouvernement du Canada, 2022. https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_202205_02_f_44034.html

Ministre des Anciens Combattants. Réponse d’Anciens Combattants Canada à l’étude du Comité permanent des anciens combattants intitulée *Équité dans les services offerts aux vétérans : francophones et anglophones, hommes et femmes, et communauté LGBTQ+*, Charlottetown (Î.-P.-É.), gouvernement du Canada, 2022.

