



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman



RÉCLAMER
**DES AMÉLIORATIONS
POUR LES VÉTÉRANS**

RAPPORT ANNUEL 2013-2014

Canada

UN SEUL GROUPE DE VÉTÉRANS...

Le thème *Un seul groupe de vétérans*, établi à mon entrée en fonctions, s'applique aujourd'hui plus que jamais alors que nous attendons avec impatience la mise en œuvre des améliorations à la Nouvelle Charte des anciens combattants. Ce thème simple met en évidence le point suivant : que tous ceux et celles qui sont frappés d'une maladie ou d'une blessure semblable pendant qu'ils servent leur pays doivent avoir accès aux mêmes avantages, quels que soient la nature, le moment et l'emplacement de leur service.

...UNE QUESTION D'ÉQUITÉ!

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

360, rue Albert, bureau 1560

Ottawa (Ontario) K1R 7X7

Appels faits au Canada (sans frais) : 1-877-330-4343

Appels faits de l'étranger (à frais virés) : 1-902-626-2919

Courriel : info@ombudsman-veterans.gc.ca

On peut consulter la présente publication en format électronique, dans les deux langues officielles, au www.ombudsman-veterans.gc.ca.



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman

L'honorable Julian Fantino, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur le ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter mon quatrième rapport annuel, intitulé *Réclamer des améliorations pour les vétérans - Rapport annuel 2013-2014*, en vue de son dépôt au Parlement.

Le rapport résume les activités et les opérations majeures menées par le personnel dévoué du Bureau de l'ombudsman des vétérans entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014. De plus, il présente les enjeux sur lesquels nous nous pencherons en 2014-2015.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le ministre, mes sincères salutations.

L'ombudsman des vétérans,

Guy Parent

Government
of Canada



Gouvernement
du Canada

Veterans BILL OF RIGHTS

The Veterans Bill of Rights applies to all clients of Veterans Affairs. They include:

- Veterans with war service
- Veterans and serving members of the Canadian Forces (Regular and Reserve)
- Members and former members of the Royal Canadian Mounted Police
- Spouses, common-law partners, survivors and primary caregivers
- Other eligible dependants and family members
- Other eligible clients

YOU HAVE THE RIGHT TO:

- Be treated with respect, dignity, fairness and courtesy.
- Take part in discussions that involve you and your family.
- Have someone with you for support when you deal with Veterans Affairs.
- Receive clear, easy-to-understand information about our programs and services, in English or French, as set out in the *Official Languages Act*.
- Have your privacy protected as set out in the *Privacy Act*.
- Receive benefits and services as set out in our published service standards and to know your appeal rights.

YOU HAVE THE RIGHT TO MAKE A COMPLAINT AND HAVE THE MATTER LOOKED INTO IF YOU FEEL THAT ANY OF YOUR RIGHTS HAVE NOT BEEN UPHOLD.

The Right Honourable Stephen Harper, P.C., M.P.
Prime Minister of Canada

Le très honorable Stephen Harper, C.P., député
Premier ministre du Canada

DÉCLARATION DES DROITS DES *anciens combattants*

La présente Déclaration s'applique à tous les clients d'Anciens Combattants, soit :

- les anciens combattants ayant servi en temps de guerre;
- les vétérans et les militaires des Forces canadiennes (force régulière et réserve);
- les membres actifs et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada;
- les conjoints et les partenaires en union de fait, les survivants et les principaux dispensateurs de soins;
- les autres personnes à charge et les membres de la famille admissibles;
- les autres clients admissibles.

VOUS AVEZ LE DROIT :

- d'être traité avec respect, dignité, équité et courtoisie;
- de prendre part aux discussions vous concernant;
- d'être accompagné lors de vos rencontres avec Anciens Combattants;
- d'obtenir de l'information claire sur nos services, en français ou en anglais, conformément à la *Loi sur les langues officielles*;
- de savoir que votre vie privée sera protégée conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- de recevoir des avantages et des services conformément à nos normes de service et d'être informé de vos droits d'appel.

SI VOUS CROYEZ QUE L'UN OU L'AUTRE DE VOS DROITS N'A PAS ÉTÉ RESPECTÉ, VOUS AVEZ LE DROIT DE DÉPOSER UNE PLAINTE ET D'ÊTRE ASSURÉ QU'ELLE SOIT PRISE EN CONSIDÉRATION.

The Honourable Greg Thompson, P.C., M.P.

L'honorable Greg Thompson, C.P., député



Canada

TABLE DES MATIÈRES

5	Introduction
9	À propos du Bureau
9	Vue d'ensemble
10	Notre mandat
10	Notre énoncé de vision
11	Notre énoncé de mission
11	Les gens que nous servons
12	Nos services
13	Structure du Bureau
13	Notre organigramme
15	Bilan de l'exercice
16	Communications avec le BOV
17	Dossiers individuels, par province
17	Enjeux les plus communs
18	Sensibilisation
21	Faits et statistiques
22	Nos interventions avec des vétérans
24	Intervention stratégique
25	Une voix commune au sein de la communauté des vétérans
29	L'année à venir
32	Annexes
32	Annexe A - Rapport financier
34	Annexe B - Liste des rapports publiés en 2013-2014
36	Coordonnées



Les témoignages des membres
de mon équipe sont facilement
identifiables par ce symbole



INTRODUCTION

La dernière année a été bien remplie. En effet, il serait juste de dire qu'elle a été la plus occupée du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) depuis sa création en 2007. Grâce à mon équipe, établie à Ottawa et à Charlottetown, nous avons franchi plusieurs étapes significatives que je suis fier de souligner dans le présent rapport.

D'abord, il y a eu l'élargissement de l'examen de la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC), ce qui a permis d'y inclure la Charte dans son ensemble plutôt que seulement les articles modifiés par la *Loi améliorant la Nouvelle Charte des anciens combattants*. Mon bureau et les organisations de vétérans plaidaient pour l'examen complet de la Charte depuis un certain temps afin que l'on puisse traiter diverses préoccupations qui remontaient à l'entrée en vigueur de la Charte, en 2006. Le ministre des Anciens Combattants, l'honorable Julian Fantino, a réagi à cette demande en annonçant que l'examen approfondi porterait « une attention particulière aux vétérans les plus gravement blessés, au soutien donné aux familles et à la prestation de programmes par Anciens Combattants Canada ». Le franchissement de cette étape représentait une réalisation considérable pour la communauté des vétérans.

La deuxième réalisation importante du BOV a été l'analyse approfondie d'une série d'enjeux essentiels, dont les résultats ont fait l'objet de six examens et rapports. Le 4 avril 2013, nous avons publié l'examen intitulé *Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire*. Jumelé à des consultations intenses menées à l'échelle du pays auprès d'un large éventail d'organisations de vétérans et de défenseurs des droits des vétérans, cet examen a préparé le terrain à la publication, à l'automne, du rapport intitulé *Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : le rapport*, qui présentait des recommandations fondées sur des données probantes. Ces publications visaient les lacunes qui existent dans trois secteurs de programme de la NCAC : le soutien financier, les services de réadaptation et d'assistance professionnelles et le soutien aux familles. En outre, les améliorations à la NCAC recommandées dans le rapport mettaient en évidence les aspects de la Charte qui négligeaient les vétérans. Le rapport était appuyé d'une analyse actuarielle, publiée simultanément, qui faisait la comparaison entre les avantages financiers prévus par la *Loi sur les pensions* et ceux prévus par la NCAC.

Avant le lancement, l'automne dernier, des audiences parlementaires sur ces rapports, le ministre Fantino a affirmé que ces derniers serviraient de « point de départ à l'examen parlementaire imminent de la Nouvelle Charte ». Ce commentaire a été répété à maintes reprises par les organisations de vétérans et les défenseurs des droits des vétérans qui ont comparu devant le Comité permanent des anciens combattants (CPAC) de la Chambre des communes à l'automne 2013 et à l'hiver 2014. Quand

J'ai témoigné devant le Comité le 28 novembre 2013, j'ai trouvé que les membres étaient très favorables à mes recommandations. J'ai eu le même sentiment quand j'ai comparu devant le sous-comité sénatorial des anciens combattants les 4 et 11 décembre 2013 pour aider ce dernier dans son étude des services et des avantages offerts aux vétérans.

Nous avons publié deux autres examens en 2013, soit *Besoins des vétérans en matière de soins de longue durée : un examen du soutien accordé par Anciens Combattants Canada dans le cadre de son Programme de soins de longue durée* et *Besoins des vétérans en matière de soins de longue durée : un examen du soutien accordé par Anciens Combattants Canada dans le cadre de son Programme pour l'autonomie des anciens combattants*. Ces documents s'inscrivent dans une série de publications sur les programmes et les avantages pour les soins de santé offerts aux vétérans. Par ailleurs, nous avons diffusé en début d'année un rapport intitulé *Investir dans la formation professionnelle des vétérans*. Le ministre Fantino n'a pas tardé à réagir à ce rapport en annonçant l'investissement de deux millions de dollars sur cinq ans et l'engagement de simplifier le processus de réadaptation professionnelle pour plus de 1 300 vétérans. En établissant un fond, pouvant aller jusqu'à 78 500 \$, pour chaque vétéran suivant un programme de réadaptation professionnelle et en éliminant la paperasse excessive, le gouvernement a fait disparaître l'ancienne limite de 20 000 \$ à l'égard des frais de scolarité, tout en se donnant une plus grande marge de manœuvre dans le remboursement des dépenses liées à la formation professionnelle.

La troisième réalisation du BOV a été le renforcement de son dialogue avec la communauté des vétérans. Grâce à des réunions en personne, des appels téléphoniques, des courriels, des assemblées publiques, des blogues, des activités médiatiques, des articles de journaux, des lettres d'opinion, des éditoriaux et aux médias sociaux, nous n'avons jamais tendu la main à autant de vétérans et de familles de vétérans. Ils ont répondu généreusement à notre appel, non seulement en nous communiquant leurs inquiétudes et leurs préoccupations, mais aussi, en nous suggérant des façons de résoudre les problèmes de longue date concernant les vétérans en se fondant sur leurs propres expériences.

Oui, l'année a été occupée, et je m'attends à ce que la prochaine année soit tout aussi active. J'entreprends l'année 2014-2015 avec beaucoup d'optimisme. Après sept mois d'audiences, le CPAC produira bientôt son rapport sur la NCAC. J'espère que les recommandations qu'il contient répondront aux attentes de la communauté des vétérans. L'heure des changements concrets est arrivée. Nos vétérans et leur famille n'en méritent pas moins.

L'ombudsman des vétérans,



Guy Parent



« Le CNAAC et les Amputés de guerre tiennent à féliciter Guy et son équipe d'avoir montré la voie à suivre, au cours de la dernière année, en plaidant efficacement pour la réforme tant attendue de la législation touchant les vétérans. Les études empiriques approfondies menées par le Bureau de l'ombudsman des vétérans, particulièrement en ce qui concerne la Nouvelle Charte des anciens combattants et les soins de longue durée, contiennent un arsenal d'arguments pour convaincre le gouvernement de s'acquitter de la dette sociale du Canada envers nos vétérans et les personnes à leur charge. »

- BRIAN N. FORBES

Président du Conseil national des associations d'anciens combattants et du comité exécutif des Amputés de guerre du Canada



À PROPOS DU BUREAU

Le mot « ombudsman », qui provient de la langue suédoise, signifie « représentant du peuple ».

Il y a, au Canada, 700 000 vétérans et plus de 100 000 membres actifs des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) qui, un jour, joindront leurs rangs. Qu'ils reçoivent ou non des services et des avantages d'Anciens Combattants Canada (ACC), je les considère tous, eux et leur famille, comme des parties intéressées du Bureau.

VUE D'ENSEMBLE

Le Bureau fonctionne selon les normes de pratique de l'International Ombudsman Association¹. Ces normes, appuyées par le Forum canadien des ombudsmans², sont l'*indépendance*, l'*impartialité* et la *neutralité*, la *confidentialité* et l'*absence de formalité*. Elles régissent la façon dont le Bureau reçoit les plaintes, travaille en vue de résoudre les problèmes et fait les recommandations objectives et fondées sur des données probantes que je présente au ministre des Anciens Combattants et à ACC.

En tant qu'organisme indépendant, le BOV se veut la voix indépendante de tous ceux et celles qui reçoivent des services d'ACC. À ce titre, nous offrons des services directs à une clientèle très dispersée et veillons à ce que les besoins des vétérans du Canada et ceux de leur famille soient toujours à l'avant-plan des décisions. Par surcroît, je fais fonction de conseiller spécial auprès du ministre des Anciens Combattants, ce qui me permet de lui présenter directement les enjeux importants pour la communauté des vétérans.

Le BOV reflète l'engagement du gouvernement à traiter les vétérans et leur famille avec équité en ce qui concerne l'accès aux programmes, aux services et aux avantages d'ACC, et il témoigne de l'importance que le gouvernement y attache. Le Bureau considère l'**équité** comme un résultat pouvant être mesuré objectivement en termes de *pertinence*, de *caractère suffisant* et d'*accessibilité* des avantages et des services qui ont été mis en place pour répondre aux besoins des vétérans malades ou blessés et de ceux et celles qui sont toujours en service.

« Le rendement et la conduite de Guy Parent au cours de la dernière année ont fait considérablement mieux connaître l'ombudsman des vétérans auprès de la communauté des vétérans du pays ainsi qu'auprès du Parlement. Guy est reconnu pour son intégrité qui lui permet de présenter des rapports clairs et basés sur les faits à un public très large. Ses rapports ne sont pas toujours accueillis favorablement, mais plusieurs les utilisent, car ils tiennent ardemment à résoudre les problèmes de longue date des vétérans. »

– BRIGADIER-GÉNÉRAL (RET)
J. E. LARRY GOLLNER, OMM, CD
Parrain de l'Association canadienne
des vétérans pour le maintien de
la paix

1 <http://www.ombudsmanassociation.org>

2 <http://www.ombudsmanforum.ca>

DES AMÉLIORATIONS POUR LES VÉTÉRANS



« Mon travail est stimulant en raison de la complexité des lois qui s'appliquent aux programmes et aux services offerts par ACC, ainsi qu'en raison des émotions que ressentent parfois les gens qui estiment ne pas avoir reçu ce dont ils ont besoin, ce à quoi ils ont droit et ce qu'ils méritent. »

Mon bureau continue de respecter le thème *Un seul groupe de vétérans*, qui oriente la façon dont les enjeux sont abordés. Ceux et celles qui sont frappés d'une maladie ou d'une blessure semblable pendant qu'ils servent leur pays doivent avoir accès aux mêmes avantages, quels que soient la nature, le moment et l'emplacement de leur service.

NOTRE MANDAT

Le décret C.P. 2007-530³ a confié, à mon équipe et à moi, le mandat suivant :

- examiner et traiter les plaintes des clients ou de leurs représentants découlant de l'application de la *Déclaration des droits des anciens combattants*;
- cerner et examiner tout problème nouveau ou d'ordre systémique concernant les programmes et les services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom et ayant un impact négatif sur les clients;
- examiner et traiter les plaintes des clients ou de leurs représentants concernant les programmes et les services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom, notamment les décisions concernant les programmes et les services qui ont une portée individuelle et pour lesquelles aucun droit d'appel ne peut être exercé devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel), et
- faciliter pour les clients l'accès aux programmes et aux services en leur fournissant de l'information et des services d'orientation.

NOTRE ÉNONCÉ DE VISION

Notre vision est que le BOV soit reconnu comme :

- une organisation indépendante et impartiale qui a à cœur le traitement équitable de tous les vétérans et de leur famille;
- un point de ralliement pour les questions liées aux vétérans et une organisation pragmatique à laquelle quiconque peut faire appel relativement à un sujet ayant des répercussions sur la communauté des vétérans, en sachant que le Bureau travaillera sans relâche à défendre leurs intérêts, et
- une organisation dotée d'une équipe dévouée, professionnelle et respectée, qui possède la crédibilité et la détermination requises pour résoudre, de manière opportune et positive, les situations inéquitables.

3 <http://www.pco-bcp.gc.ca/oic-ddc.asp?dosearch=wbvebvzvspz&viewattach=23374&pg=61>

NOTRE ÉNONCÉ DE MISSION

Notre mission consiste à promouvoir le traitement équitable de la communauté des vétérans et à faire respecter les droits définis dans la *Déclaration des droits des anciens combattants*, en examinant et en traitant les plaintes ainsi que les problèmes nouveaux et d'ordre systémique concernant les programmes, les services et les avantages offerts par ACC.

LES GENS QUE NOUS SERVONS

Mon équipe est prête à venir en aide aux membres de la communauté des vétérans, aux membres actifs des FAC et de la GRC, ainsi qu'aux autres clients d'ACC :

- Les vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée;
- Les vétérans des FAC (Force régulière et Force de réserve);
- Les membres actifs des FAC (Force régulière et Force de réserve);
- Les vétérans de la GRC;
- Les membres de la GRC;
- Les membres de la famille immédiate et les dispensateurs de soins des groupes mentionnés ci-haut, et
- Les survivants des vétérans de la Première Guerre mondiale.



NOS SERVICES

Mon équipe offre les quatre principaux services suivants :

INFORMATION :

Fréquemment, les gens qui communiquent avec le BOV ne connaissent pas les avantages, les services et les mécanismes de recours dont ils peuvent bénéficier. Notre équipe les aide à naviguer à travers la complexité du système en les informant sur leurs droits ainsi que sur les avantages et les services offerts par ACC et d'autres organismes.

ORIENTATION :

Au BOV, nous aidons ceux qui demandent de l'aide, souvent en dernier recours, en les dirigeant vers les fournisseurs de service qui peuvent plus efficacement les aider.

RÈGLEMENT DE PLAINTES :

Le BOV traite les plaintes formulées par les personnes qui croient avoir été injustement traitées par ACC ou d'autres fournisseurs de service. Afin de trouver une solution le plus rapidement possible, tout est mis en place pour essayer de résoudre les plaintes de façon informelle, et ce, à l'échelon le plus bas possible, le plus souvent au moyen de demandes de renseignements et de médiation auprès des fournisseurs de services.

INTERVENTIONS VISANT À RÉSOUDRE DES PROBLÈMES D'ORDRE SYSTÉMIQUE :

Lorsque les faits d'un cas révèlent des problèmes d'ordre systémique qui risquent de toucher bon nombre d'autres vétérans et de clients d'ACC, lorsqu'il y a de nombreuses plaintes au sujet d'un même enjeu ou lorsque des problèmes voient le jour suite au dialogue entre le BOV, le Ministère et la communauté des vétérans, le BOV interviendra de l'une des trois façons suivantes, selon la nature et la complexité du problème :

- Dans le cas d'un problème simple lié à une procédure, le BOV en discutera de manière informelle avec le Ministère afin de le solutionner le plus rapidement possible. Souvent, un appel téléphonique ou un échange de correspondance suffit pour que les changements nécessaires soient apportés;
- Le BOV entreprend des examens visant à faire la synthèse de l'information disponible sur un sujet donné et à en présenter les divers points de vue. Les examens, qui ne contiennent pas de recommandations, sont produits afin de permettre la tenue de discussions éclairées sur des questions intéressant la communauté des vétérans, et

- Les problèmes complexes peuvent exiger des recherches et des analyses approfondies qui donneront lieu à la production d'un rapport officiel contenant des recommandations à l'intention du ministre des Anciens Combattants. Ces rapports sont publiés 60 jours après leur présentation au ministre.

STRUCTURE DU BUREAU

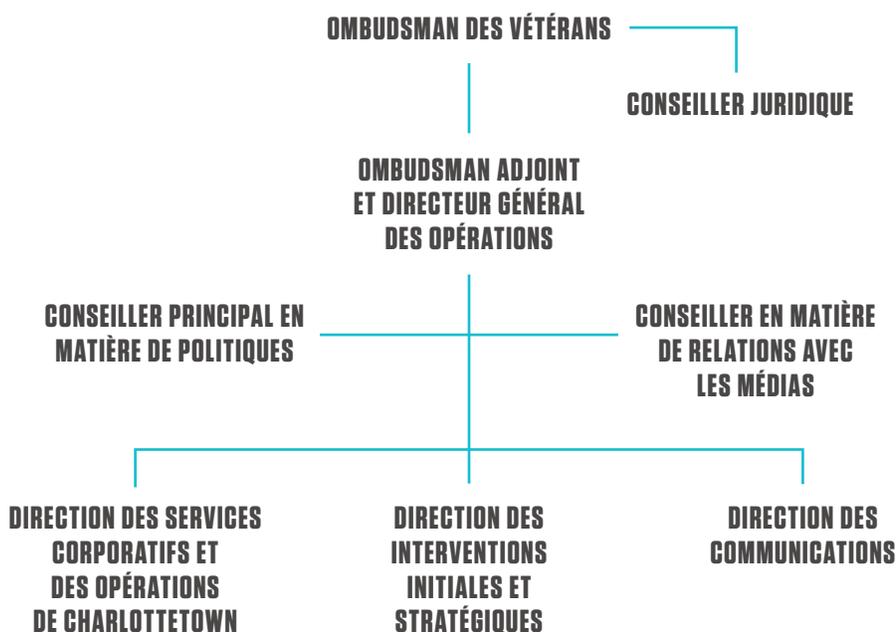
En tant que conseiller auprès du ministre des Anciens Combattants, je suis soutenu par une équipe de 37 employés situés à Ottawa et à Charlottetown, notamment des représentants du service à la clientèle, des analystes de l'intervention initiale, des conseillers en examen de programmes, des spécialistes en communication, un conseiller juridique, un conseiller en matière de politiques ainsi que du personnel de soutien administratif. Mon équipe comprend des anciens membres des FAC et de la GRC, ainsi que des fonctionnaires chevronnés.

Mon équipe et moi bénéficions également d'un Conseil consultatif pour obtenir des recommandations sur des questions préoccupant la communauté des vétérans, pour susciter la coopération parmi les groupes de vétérans et pour accroître le dialogue entre la communauté des vétérans et le Bureau. Le Conseil consultatif est composé de représentants des vétérans; de conseillers professionnels issus du milieu universitaire, des soins de santé et de la réadaptation et d'autres domaines; ainsi que de membres affiliés ayant divers domaines d'expertise.



« Souvent, les vétérans ne savent pas clairement pourquoi ACC leur refuse un avantage. C'est frustrant de ne pas recevoir d'explications. Cela me réjouit quand j'aide des vétérans à obtenir les avantages dont ils ont besoin ou quand je dirige ceux qui ont des besoins complexes vers une autre allocation ou un autre avantage puisqu'ils répondent parfaitement aux critères d'admissibilité. »

NOTRE ORGANIGRAMME





BILAN DE L'EXERCICE

Aux yeux de plusieurs, l'année 2013-2014 a été une année où les vétérans malades et blessés et leur famille se sont heurtés à un nombre croissant d'obstacles. Rarement s'est passée une journée sans que les médias ne parlent de leur sort à la population canadienne. Le BOV, de son côté, a plaidé pour des améliorations à la situation des vétérans tout au long de l'année.

Nous avons repéré rapidement bon nombre des obstacles auxquels se heurtent les vétérans malades et blessés après leur service militaire. Ces vétérans, ainsi que leur famille, doivent recevoir le soutien et les services dont ils ont besoin pour maintenir leur niveau de vie après la libération. Ils ont également besoin d'espoir pour être en mesure d'aller de l'avant et de voir un avenir viable alors qu'ils font la transition de la vie militaire à la vie civile.

En 2013-2014, nous avons entrepris d'améliorer l'accès des vétérans malades et blessés aux programmes et aux avantages d'ACC en faisant des recherches qui sont fondées sur des données probantes et qui mènent à des recommandations pouvant être exécutées par le gouvernement.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

D'énormes progrès ont été réalisés en 2013-2014 grâce au Programme de perfectionnement professionnel établi en 2012-2013. Des séances d'apprentissage, notamment sur les méthodes d'analyse de recherches et sur la gestion de projet, ont été données, et tous les employés du BOV ont été encouragés à y assister. On a sollicité la rétroaction des participants afin d'en tirer des leçons et d'améliorer le programme.



75 %
DE LA FORMATION
COMPLÉTÉE

Les employés du BOV inscrits à temps plein au programme ont terminé 75 pour cent de leur apprentissage. Ils sont très motivés et ils ont progressé au sein de leur groupe désigné. Grâce au programme, le BOV est mieux placé pour planifier sa relève et maintenir en poste des employés informés et compétents, ce qui est essentiel à la prestation de services de qualité supérieure qui contribuera au règlement des problèmes d'ordre systémique préoccupant les vétérans, leur famille et la communauté des vétérans.



« Dans bien des cas, les vétérans ou des membres de leur famille ne savent plus quoi faire quand ils communiquent avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Il n'a pas été facile d'apprendre à écouter attentivement des personnes très émotives et à leur parler calmement. Afin de bien servir les vétérans, je dois faire preuve de compréhension et avoir la volonté de résoudre le problème; je dois établir une relation fondée sur la confiance. »

RÉCLAMER

DES AMÉLIORATIONS POUR LES VÉTÉRANS

En 2013-2014, le BOV a été en communication avec près de 1 300 parties intéressées (6 500 communications au total). Cela a mené à la création de 2 130 dossiers qui ont été traités en donnant de l'information, en offrant un service d'orientation ou en faisant une intervention.

J'ai espoir que ces vétérans recevront le soutien dont ils ont besoin pour progresser et poursuivre leur nouvelle vie.

Au début de l'exercice 2013-2014, nous avons 127 dossiers actifs, et nous avons ouvert 2 130 nouveaux dossiers au cours de l'année. Ce nombre, le plus élevé depuis la création du Bureau, correspond à une augmentation de 15 pour cent par rapport à l'année précédente.

Les anciens membres de la Force régulière demeurent notre catégorie de clients la plus importante (39 pour cent). Le nombre de vétérans traditionnels a chuté de trois pour cent pour représenter huit pour cent de la clientèle.

Nous avons traité 95 pour cent de nos 2 257 dossiers, ce qui est semblable à notre rendement de l'année précédente. Malgré le volume accru de dossiers (183 dossiers de plus), nous reporterons moins de dossiers en cours à l'année 2014-2015 que nous en avons reportés à l'année 2013-2014.

COMMUNICATION AVEC LE BOV



4355
APPELS
TÉLÉPHONIQUES



1773
COURRIELS



164
SOUMISSIONS
EN LIGNE



157
LETTRES



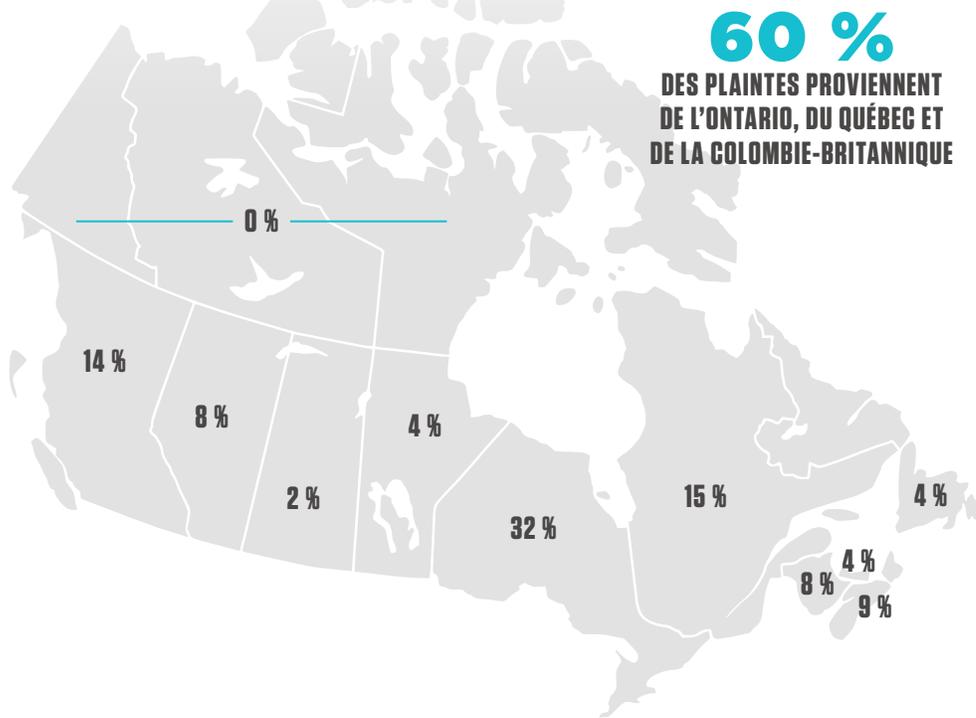
98
PAR TÉLÉCOPIEUR



16
VISITES À NOTRE
BUREAU DE
CHARLOTTETOWN

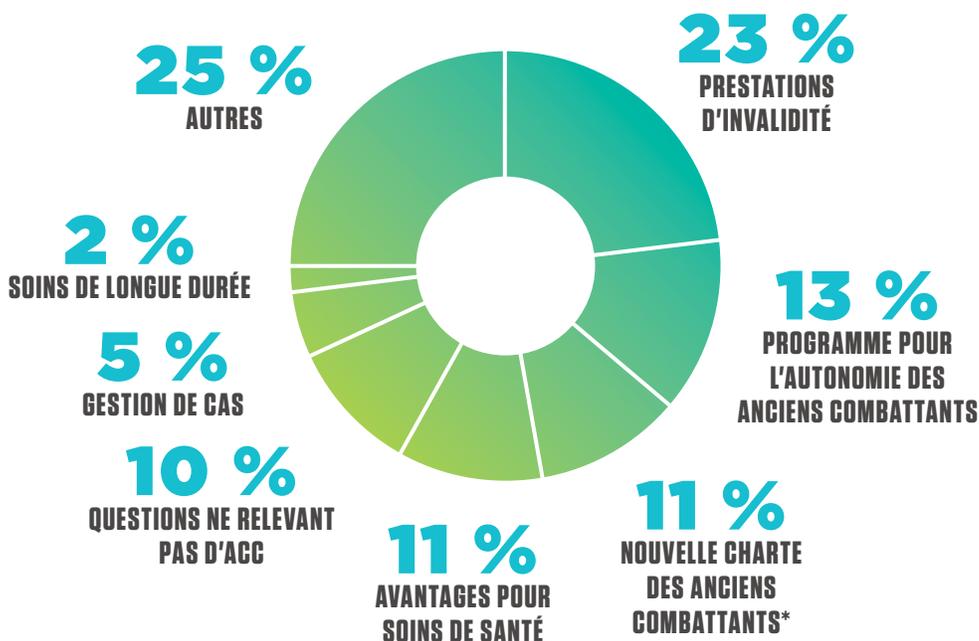
6563
TOTAL DES
COMMUNICATIONS

DOSSIERS INDIVIDUELS, PAR PROVINCE



En moyenne, les six représentants des services à la clientèle du BOV ont traité 84 appels entrants par semaine. Si on y ajoute les appels effectués aux clients ou à AGC pour résoudre des problèmes (appels sortants), la moyenne grimpe à 149 appels par semaine. La durée de ces appels varie de quelques minutes à une heure.

ENJEUX LES PLUS COMMUNS



* Cette catégorie comprend l'allocation pour perte de revenu, la réadaptation professionnelle et l'allocation pour déficience permanente.

DES AMÉLIORATIONS POUR LES VÉTÉRANS

« L'apogée de ma tournée de sensibilisation à Terre-Neuve-et-Labrador a été la visite de Conception Bay South, la première municipalité canadienne à adopter un engagement communautaire envers les vétérans et leur famille. »

– GUY PARENT

SENSIBILISATION

À la suite de la publication, le 4 avril 2013, de l'examen intitulé *Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire*, nous avons organisé une série de réunions avec les défenseurs principaux de la communauté des vétérans, y compris les présidents d'anciens comités consultatifs d'ACC et des représentants de diverses organisations. Ensemble, nous avons discuté de la meilleure façon d'aller de l'avant pour les vétérans et leur famille, notamment le besoin d'élargir l'examen parlementaire de la NCAC.

J'ai aussi voyagé à travers le Canada pour rencontrer des vétérans et leur famille lors d'assemblées publiques et d'autres activités. J'ai toujours profité de ces occasions pour solliciter leur opinion et discuter de solutions avec eux. Par exemple, en avril, je me suis rendu à Corner Brook, Gander, Conception Bay South et St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador. Pendant mon passage à St. John's, j'en ai profité pour visiter la division locale de l'Association des anciens de la GRC. Dans l'esprit de mon thème *Un seul groupe de vétérans*, je me suis engagé à veiller à ce que tous les membres et anciens membres de la GRC sachent que la *Déclaration des droits des anciens combattants* s'applique à tous les clients d'ACC, y compris eux-mêmes.

En mai, je suis allé au Nouveau-Brunswick pour participer à une assemblée publique à Miramichi et j'ai assisté à la réunion printanière de la division du Nouveau-Brunswick de la GRC. Toujours en mai, j'ai fait une présentation à la division d'Ottawa de l'Association des anciens de la GRC lors de sa réunion mensuelle. En juin, j'ai pris part à une assemblée publique à Ottawa (Ontario) et sur la rive nord de Montréal (Québec). Chaque fois que l'occasion se présentait, je parlais des résultats préliminaires des recherches et des consultations exhaustives que le Bureau avait menées au cours de la dernière année. Les participants aux assemblées exprimaient ouvertement leurs opinions, et leurs commentaires et leurs suggestions utiles ont été notés et intégrés dans notre rapport sur la NCAC et l'analyse actuarielle connexe, publiés le 1^{er} octobre 2013. Ce rapport a permis d'éclairer la discussion lors de l'examen de la NCAC que le comité parlementaire a entamé à la fin d'octobre.

Dans le cadre de mes activités à l'étranger, j'ai eu l'honneur d'accompagner des vétérans canadiens en Corée pour souligner le 60^e anniversaire de la guerre de Corée en visitant les champs de bataille où ils se sont battus.



« Rencontrer les vétérans des Forces armées canadiennes et de la GRC, leur famille et les membres de la collectivité est une excellente façon pour moi et mon équipe d'entendre de vive voix les problèmes touchant directement nos vétérans. »

- GUY PARENT

RÉCLAMER

DES AMÉLIORATIONS POUR LES VÉTÉRANS

« L'Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN est très satisfaite du travail du Bureau de l'ombudsman des vétérans et de son équipe dévouée, travail qui se reflète dans les nombreuses recommandations importantes formulées dans les rapports du BOV. Ces recommandations, le fruit de consultations intenses, illustrent remarquablement les besoins des vétérans canadiens et constituent un point de référence pour mesurer les progrès à l'égard de la santé et du mieux-être des personnes qui ont placé notre pays avant leur bien-être. Le moment est venu d'exécuter ces recommandations. »

– GORD JENKINS

Président de l'Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN

De plus, je suis fier d'avoir fait une présentation lors de la 5^e Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées, en octobre 2013. La conférence était organisée par le Centre pour le contrôle démocratique des forces armées de Genève et par l'ombudsman parlementaire pour les forces armées de la Norvège.

Malgré la multitude d'activités de communication et de sensibilisation menées tout au long de l'année, je suis bien conscient qu'il reste encore beaucoup à faire. Le sondage sur la sensibilisation que nous avons réalisé au printemps 2013 nous a permis d'établir un point de référence dont on pourra se servir pour améliorer notre service. Selon les résultats du sondage, 76 pour cent des clients interrogés connaissent l'existence d'un bureau chargé de veiller à ce que les vétérans, ainsi que les membres actifs des FAC et de la GRC, soient traités conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*, et à ce qu'ils reçoivent les services et les avantages dont ils ont besoin. Cependant, seulement 47 pour cent des répondants avaient entendu parler du BOV ou reconnaissaient le nom de notre organisation.



71 %

**DES RÉPONDANTS AU SONDAJE
SE DISAIENT SATISFAITS DU NIVEAU
DE CONNAISSANCE DU PERSONNEL
DU BOV**



77 %

**DES RÉPONDANTS AU SONDAJE
TROUVAIENT LE PERSONNEL
DU BOV COMPÉTENT**

Les résultats du sondage sur la satisfaction des clients réalisé à l'hiver 2014 ont révélé que le BOV est vu favorablement par les clients sur le plan du respect, de la courtoisie et de la prestation de services dans la langue officielle de choix du client, ainsi que sur le plan de la compétence, de la capacité de communiquer, de la clarté des lettres, des heures d'ouverture et de la facilité à joindre le personnel. En particulier, 71 pour cent des clients sondés se disaient satisfaits du niveau de connaissance du personnel du BOV, et 77 pour cent ont dit que le personnel était compétent. Dans le but d'accroître la satisfaction des clients, d'améliorer nos services et de promouvoir le perfectionnement professionnel, cent pour cent des employés du BOV ont complété un plan d'apprentissage en 2013-2014 afin d'approfondir leurs connaissances et leurs compétences en orientation vers le service à la clientèle.



FAITS ET STATISTIQUES



44
ACTIVITÉS DE
SENSIBILISATION
AU CANADA



2
ACTIVITÉS DE
SENSIBILISATION
À L'ÉTRANGER



51
SÉANCES D'INFORMATION
AUX PARLEMENTAIRES
(DÉPUTÉS ET SÉNATEURS)



41
RENCONTRES DE
PARTIES INTÉRESSÉES



118
ENTREVUES ACCORDÉES
AUX MÉDIAS



50
ARTICLES, BLOGUES,
COMMUNIQUÉS ET ARTICLES
D'OPINION PUBLIÉS

« J'ai bien hâte de partager "l'expérience canadienne" avec les délégués provenant du monde entier. Il s'agit d'un domaine à l'égard duquel le Canada a fait preuve d'un véritable leadership en étant le premier pays dans le monde – et jusqu'à présent le seul – à avoir reconnu rapidement la nécessité de créer un poste national d'ombudsman des vétérans. En 2007, le gouvernement du Canada a pris l'initiative et a créé le premier Bureau de l'ombudsman des vétérans. Je suis très heureux que l'approche unique du Canada, en ce qui concerne les questions touchant les vétérans, suscite l'intérêt au-delà de nos frontières et j'espère qu'elle prendra racine dans d'autres pays. »

– GUY PARENT,
À l'occasion de la 5^e Conférence
internationale des institutions
d'ombudsman des forces armées
(Oslo, Norvège – octobre 2013)

DES AMÉLIORATIONS POUR LES VÉTÉRANS

UN PROGRAMME DE RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE CHOISI PAR LE VÉTÉRAN

« Avant de suivre volontairement un programme de réadaptation professionnelle, un vétérán a fait l'objet d'une évaluation qui l'a jugé apte au travail de secrétariat principalement en raison de ses antécédents professionnels. Or, on ne lui a pas donné le choix même s'il a fortement manifesté son manque d'intérêt pour cette formation et que le coût et la durée de celle qu'il aurait souhaitée étaient très semblables. Un des éléments clés à prendre en considération dans le choix d'un programme de réadaptation professionnelle doit être la préférence du client. Si l'on ne tient compte que de l'aptitude, on risque de nuire à la motivation du client et, par conséquent, à ses chances de réussite. En l'occurrence, il n'était pas raisonnable d'imposer un cheminement de carrière à quelqu'un. Grâce à l'intervention du BOV, le vétérán a pu s'inscrire au programme de son choix. »

NOS INTERVENTIONS AUPRÈS DES VÉTÉRANS

Les membres dévoués de mon équipe à Ottawa et à Charlottetown sont aux premières loges de tout ce que le BOV fait pour améliorer l'accès des vétérans et de leur famille aux avantages et aux services d'ACC. Or, il n'y a pas de meilleure façon de souligner leur travail qu'en leur permettant de vous raconter eux-mêmes leurs expériences.

C'est avec plaisir que je vous présente un échantillon de leurs expériences et de leurs observations éclairées.



LE NOUVEAU TABLEAU DES AVANTAGES : UN MEILLEUR REFLET DES COÛTS DES TRAITEMENTS

« De nombreux vétérans blessés ont besoin de physiothérapie, de massothérapie ou d'autres types de traitements semblables, soit pour guérir d'une blessure, soit pour soulager leur douleur, afin de maintenir un niveau de confort acceptable. Il faut revoir régulièrement les taux de remboursement liés à ce genre de traitement pour s'assurer qu'ils sont à jour. Sinon, les vétérans risquent de ne plus être en mesure de payer les traitements nécessaires. J'étais content de constater que le tableau des avantages a été révisé en 2013 après que le BOV ait signalé à ACC que les taux de remboursement de certains traitements étaient nettement inférieurs aux taux courants. »

REMBOURSEMENT DE FRAIS LIÉS À L'ACHAT DE MARIJUANA À DES FINS MÉDICALES

« Un vétéran a demandé à ACC de rembourser ses frais liés à l'achat de marijuana à des fins médicales. Sa demande a été refusée en fonction de la politique restrictive d'ACC sur le remboursement des coûts de la marijuana à des fins médicales. Mécontent de la décision, le vétéran a communiqué avec le BOV pour obtenir de l'aide.

Le BOV a travaillé en coopération avec le personnel ministériel et suite à une clarification des politiques, il a été convenu que la demande de remboursement initiale du vétéran serait approuvée. Une ordonnance valide d'un médecin autorisant la consommation de marijuana, à des fins médicales, obtenue auprès d'un producteur autorisé par Santé Canada, devrait suffire pour qu'un vétéran obtienne un remboursement.

Une fois ces exigences satisfaites, ACC doit répondre aux besoins du vétéran. Une longue période d'attente ne fait qu'accroître l'anxiété et la douleur du vétéran, ce qui retarde davantage son rétablissement. »



À LA RESCousse D'UN VÉTÉRAN VOULANT PRÉSENTER UNE DEMANDE

« Après avoir été dirigé vers les services sociaux par ACC, un vétéran ayant servi en temps de guerre a téléphoné au BOV pour obtenir de l'aide. Il cherchait du soutien pour son épouse dont la santé était devenue précaire. À première vue, ACC semblait avoir eu raison de le diriger vers les services sociaux, mais après avoir écouté attentivement le vétéran, j'ai compris que son épouse prenait soin de lui puisque sa propre santé était précaire. Son état de santé l'empêchait de faire ses activités ménagères quotidiennes. Dans les cas semblables que j'avais traités dans le passé, il avait été facile d'établir un lien entre l'état de santé du client et son service militaire, alors j'ai recommandé au vétéran de communiquer à nouveau avec ACC en vue de faire une demande de pension pour lui-même.

Quand le vétéran a rappelé au BOV, j'ai compris qu'il n'avait pas réussi à remplir sa demande. J'ai offert de l'aider, sachant très bien qu'il était admissible à une pension d'invalidité et au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Par conséquent, il pourrait obtenir de l'aide financière pour payer les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain qui lui permettraient, ainsi qu'à son épouse, de demeurer dans leur maison aussi longtemps qu'il est possible de le faire sans que leur sécurité ne soit mise en danger.

Je sais que dans ce genre de situation, mon implication peut avoir des effets très positifs sur la vie des gens. Le sentiment d'accomplissement et de satisfaction que je tire de mon travail est incroyable. »

REMBOURSEMENT DES COÛTS LIÉS AUX SOINS DE LONGUE DURÉE

« L'année dernière, j'ai eu à transiger avec un vétéran âgé de santé précaire à qui on avait refusé de rembourser une grosse partie du coût de ses soins de longue durée. Cela s'est produit car la personne qui gérait ses finances n'était pas au courant de cet avantage et ne savait pas que la demande de remboursement devait être faite dans les 18 mois suivant l'engagement des dépenses. Il n'y avait aucun doute quant à son admissibilité, mais parce que le membre de sa famille qui l'aidait ignorait les règlements d'ACC, le remboursement des dépenses admissibles lié à ses soins de longue durée, qui remontait à plusieurs années, a été refusé. Pour éviter que ce vétéran ne subisse d'importantes pertes financières, et comme il n'était pas fautif dans cette situation, le BOV a demandé à ACC d'approuver le remboursement des coûts des soins de longue durée à titre exceptionnel. »



« J'ai dû consacrer beaucoup de temps et d'efforts à me familiariser avec les programmes et les services d'ACC ainsi qu'avec les procédures que les vétérans doivent suivre pour répondre aux critères d'admissibilité et recevoir des avantages. Il n'est pas étonnant que des vétérans trouvent le processus déroutant. »

INTERVENTIONS STRATÉGIQUES

Malgré ses meilleurs efforts, souvent, notre personnel de première ligne ne réussit pas à surmonter les obstacles administratifs, législatifs et réglementaires. Le cas échéant, mes directeurs et mon adjointe interviennent à leurs niveaux respectifs en communiquant avec leurs homologues à ACC.

Par exemple, à plus d'une reprise, ACC a interprété la *Loi sur les pensions* et la NCAC d'une manière lui permettant de cesser le traitement des demandes de prestations d'invalidité des vétérans qui meurent avant qu'une décision ne soit rendue ou qu'un versement ne soit fait. Autrement dit, même si une décision favorable avait été rendue et qu'un chèque avait été émis au vétéran, l'argent reçu par les survivants, les personnes à charge ou la succession a été récupéré.

À trois occasions différentes, le BOV a aidé des survivants ou des personnes à charge qui étaient aux prises avec ce problème en faisant valoir à ACC que le premier principe de la *Déclaration des droits des anciens combattants* - « d'être traité avec respect, dignité, équité et courtoisie » - s'appliquait non seulement aux vétérans, mais aussi à leur famille, aux personnes à leur charge et à leurs survivants.

Il a fallu presque trois ans pour résoudre le dernier cas du début à la fin. Un vétéran avait fait une demande de prestations d'invalidité et reçu une décision favorable. Malheureusement, le vétéran est décédé avant d'avoir reçu sa compensation financière. Après avoir été informé du décès du vétéran, ACC a convenu de restituer l'argent à la succession, mais, contrairement à l'entente, il a annulé le paiement. La famille du vétéran s'est battue pendant un an pour obtenir ce qu'elle considérait comme une somme équitable avant de communiquer avec le BOV. La question a été soulevée auprès du Ministère, qui a décidé de verser à la succession le montant qu'il lui avait promis au départ.

Le BOV estime que les prestations d'invalidité, conçues pour compenser la douleur et la souffrance, doivent être versées même après le décès d'un vétéran, pourvu qu'une demande dûment remplie ait été faite auparavant. Aucun vétéran ou membre de leur famille ne doit être pénalisé pour les retards causés par le Ministère dans le traitement des demandes de prestations d'invalidité et le versement des paiements connexes. De plus, j'ai recommandé au ministre des Anciens Combattants d'indiquer à ACC de cesser d'intenter des poursuites pour recouvrer des sommes versées à des vétérans décédés.

UNE VOIX COMMUNE AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ DES VÉTÉRANS

Bien qu'il y ait de nombreuses voix s'exprimant au nom de la communauté des vétérans, depuis la dernière année, elles sont de plus en plus nombreuses à s'entendre sur les principales lacunes qu'il faut résoudre concernant la NCAC. Je me réjouis du soutien manifesté par autant d'organisations de vétérans à l'égard du travail du BOV et des recommandations que nous avons mises de l'avant dans notre rapport sur la NCAC.

Quelques jours seulement après la publication du rapport, ce dernier a reçu l'appui de beaucoup d'organisations de vétérans et de défenseurs des droits des vétérans de partout au Canada. Ce soutien a été réitéré souvent au début des audiences parlementaires sur la NCAC.

Lors de son témoignage devant le CPAC le 25 février 2014, le président national de l'Association canadienne des vétérans des forces de la paix des Nations Unies, Ronald Griffis, a fait la déclaration suivante : « Nous savons pertinemment que l'ombudsman des vétérans Guy Parent a déjà témoigné devant votre comité. En principe, nous soutenons son témoignage, qui n'a omis aucun aspect de la question. »



« Il n'est pas rare que les politiques complexes d'ACC soient mal interprétées. Clarifier des malentendus ou expliquer des politiques représente une grosse partie de notre travail, tout comme trouver les nombreux cas uniques qui doivent nécessairement faire exception à la règle. »



DES AMÉLIORATIONS POUR LES VÉTÉRANS

« Professionnalisme exceptionnel, consultation franche et conseils offerts au gouvernement fondés sur des données probantes concernant les enjeux les plus critiques touchant les vétérans et leur famille, voilà les marques constantes de l'ombudsman des vétérans, Guy Parent, et de son bureau, tout au long de l'année, qui a été occupée. En plus d'avoir veillé tranquillement et efficacement à ce que les nombreux problèmes de certains vétérans soient résolus, l'ombudsman des vétérans a lancé un appel à l'action et publié des rapports convaincants concernant le besoin urgent d'améliorer la Nouvelle Charte des anciens combattants, rapports soutenus par une analyse actuarielle détaillée et des consultations exhaustives auprès de la Légion royale canadienne et d'autres organisations de vétérans. ►

Le 6 mars 2014, c'était au tour de Gordon Moore, président national de la Légion royale canadienne, de témoigner devant le Comité, en compagnie de Brad White, secrétaire national de la Légion; de Gordon Jenkins, président de l'Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN; et de Percy Price, le directeur intérimaire des services de défense des droits de l'Organisation. M. Moore a fait le commentaire suivant : « La Légion est en accord avec l'ombudsman des vétérans et reconnaît les lacunes cernées dans son rapport intitulé *Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants*. Les rapports, qui reposent sur de solides recherches et des preuves bien documentées, sont par ailleurs soutenus par une analyse actuarielle indépendante et devraient donc servir de base de référence lors de l'examen parlementaire. » S'exprimant au nom des plus de 320 000 membres de la Légion royale canadienne, le président national, Gordon Moore, a signalé aux membres du Comité que les principales lacunes cernées dans les rapports de l'ombudsman des vétérans ont été au premier plan des activités de défense des droits de la Légion depuis plusieurs années.

M. Moore a conclu son témoignage en disant : « Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a réalisé les travaux de recherche et d'analyse les plus exhaustifs menés sur la Nouvelle Charte des anciens combattants. L'analyse est terminée. Elle est détaillée et objective. M. Parent a personnellement vérifié ses recommandations auprès de la plupart des organisations d'anciens combattants et autres parties intéressées. Elles cadrent avec les recommandations faites depuis 2006. Veuillez utiliser ces rapports comme plan d'action. » Cette déclaration a été vivement appuyée par M. Jenkins, président de l'Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN.

Le 3 avril 2014, le Bgén Joseph Gollner, parrain de l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix, a partagé ce sentiment en disant que : « [...] l'ombudsman des vétérans a produit des articles très légitimes et très approfondis, comme nous n'en avons jamais vus auparavant, à tout le moins dans le public, qui proposent des idées claires et simples, que tout le monde peut comprendre, et il a toujours reçu l'appui des divers ministres des Anciens Combattants, faute de quoi ses rapports ne seraient pas là aujourd'hui. Ils sont la référence pour beaucoup de gens. »



Ces rapports ont contribué dans une grande mesure à faire la lumière et à favoriser le dialogue sur ce sujet complexe et extrêmement important et ont essentiellement guidé le récent rapport exhaustif du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes intitulé *La Nouvelle Charte des anciens combattants : Allons de l'avant*, sur lequel se penche actuellement le gouvernement. BRAVO ZULU, félicitations et merci sincèrement à l'ombudsman des vétérans et à son équipe exceptionnelle pour leur dévouement et leurs efforts sans relâche au nom des vétérans du Canada et de leur famille! »

- **CONTRE-AMIRAL (À LA RETRAITE) LARRY MURRAY**
Grand président, Légion royale canadienne





L'ANNÉE À VENIR

Je crois que le gouvernement du Canada aura devant lui, au cours de la prochaine année, une occasion historique unique de combler les lacunes des programmes, des avantages et des services prévus par la NCAC pour les membres des FAC, les vétérans, les conjoints et les survivants, et c'est avec beaucoup de plaisir que mon équipe et moi aiderons ACC à y parvenir.

Le CPAC déposera son rapport sur la NCAC, assorti des modifications recommandées à la Charte, en juin 2014. Les vétérans, les membres de leur famille et les organisations de vétérans de partout au Canada espèrent beaucoup que ce rapport mènera à la mise en œuvre des modifications à la NCAC qui ont été proposées à maintes reprises, mais n'ont jamais été effectuées.

Les hommes et les femmes qui servent dans les FAC et la GRC acceptent de leur plein gré de mettre leur vie et leur santé en péril, risques qui sont inhérents à leur travail. S'ils sont blessés ou tombent malades et qu'ils ne peuvent plus servir en uniforme, il incombe au gouvernement du Canada de les aider à reconstruire leur vie et, dans la mesure du possible, à retrouver la santé, leur indépendance financière et une vie personnelle et familiale de qualité.

Le soutien offert aux vétérans et à leur famille grâce à un accès efficace et équitable aux avantages – quels que soient la nature de leur service ou l'emplacement ou le moment où ils ont servi leur pays – devrait être une priorité pour le Canada. Depuis des générations, les Canadiens et les Canadiennes estiment qu'il s'agit d'une obligation de leur part et de celle du gouvernement. Chaque jour où rien n'est fait pour remédier aux lacunes de la NCAC, que d'autres et moi avons identifiées, est un jour de plus où les vétérans et leur famille doivent composer avec le stress d'une transition de la vie militaire à la vie civile sans soutien adéquat.

Pour la plupart d'entre nous, le lien entre la façon dont nous traitons nos vétérans et notre capacité de recruter des militaires et de les maintenir en poste est évident. Si on ne répond pas aux besoins des vétérans malades ou blessés, qui alors voudrait s'enrôler dans les Forces ou même y rester, quelle que soit la durée de son service? Voilà pourquoi il est impératif que nous commençons à considérer les avantages offerts aux vétérans comme une question de sécurité nationale. Ces avantages font partie intégrante de la défense de notre pays.



« Certains dossiers de vétérans représentent des défis, surtout quand il semble qu'ils ont été privés de ce qu'ils ont droit et qu'ils méritent. Chaque fois que j'interagis avec un vétéran, j'adapte mon approche en fonction de ses besoins. Souvent, le degré d'autonomie des vétérans, ainsi que leur niveau de connaissance et de compréhension des programmes et des services d'ACC, peuvent varier considérablement d'une personne à l'autre. »

DES AMÉLIORATIONS POUR LES VÉTÉRANS



« Grâce à ma connaissance de la multitude de lois et de règlements s'appliquant aux vétérans, je suis en mesure d'aider les vétérans et les membres de leur famille à obtenir les avantages auxquels ils sont admissibles. Parfois ils ne savent pas qu'ils y sont admissibles, et il arrive même qu'ils en ignorent l'existence. »

En moyenne, de 5 000 à 6 000 membres de la Force régulière sont libérés annuellement des FAC. Près de 80 pour cent ont besoin de peu de soutien et réussissent avec succès à réintégrer la vie civile. Les autres 20 pour cent n'ont pas cette chance car ils sont libérés pour des raisons médicales. Ces gens vivent un ajustement difficile, et nous devrions être capables de leur garantir une transition réussie.

Je considère l'**équité** comme un résultat pouvant être mesuré objectivement en termes de *pertinence*, de *caractère suffisant* et d'*accessibilité* des avantages et des services qui ont été mis en place pour répondre aux besoins des vétérans malades ou blessés et de ceux et celles qui sont toujours en service. Voilà la mesure que mon bureau utilise pour déterminer l'équité des programmes et des services destinés aux vétérans.

À mon avis, tous les éléments nécessaires pour que les programmes et les services existants d'ACC rencontrent les besoins des vétérans sont en place. Cependant, le système pour les mettre en œuvre efficacement ne fonctionne pas. En effet, il continue de ne pas répondre aux besoins de certains de nos vétérans, et ce, pour deux raisons. La première raison est abordée dans mon rapport sur la NCAC et met en lumière les lacunes qui existent dans trois secteurs de programme : le soutien financier, les services de réadaptation et d'assistance professionnelles et le soutien aux familles. La deuxième raison, c'est que le processus/modèle de prestation de services est complexe, multidimensionnel et désuet.

Par conséquent, comme les comités parlementaires ont reconnu que la façon actuelle de faire les choses ne produit pas les résultats nécessaires pour résoudre les problèmes auxquels se heurtent les vétérans et leur famille au Canada, n'est-il pas temps que nous changions notre vision de l'approche d'ACC en matière de prestation de services? Si nous commençons par résoudre les problèmes clairement identifiés au début du processus, nous réduirions les efforts et les coûts, qui sont nécessaires à l'heure actuelle, pour fournir les divers niveaux d'appel à la fin du processus. Si nous nous contentons de moins, nous ne rendons pas service aux vétérans et à leur famille ainsi qu'aux contribuables canadiens.

Les anciens membres des FAC sont hautement qualifiés et bien formés et ils ont beaucoup à offrir à l'économie et à la main-d'œuvre du Canada. Miser sur les ressources humaines que représentent ces vétérans et optimiser leur utilisation en offrant des services de transition efficaces est très judicieux et constitue un réinvestissement stratégique dans l'avenir du Canada.

C'est pourquoi, au cours de la prochaine année, mon équipe et moi nous concentrerons sur les problèmes liés à la transition et travaillerons en étroite collaboration avec le bureau de l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Il s'agira de la première initiative du genre entre des bureaux fédéraux d'ombudsman au Canada.



Nous comptons également, au cours de la prochaine année, publier un rapport, fondé sur des données probantes, sur l'allocation pour déficience permanente et le supplément à l'allocation pour déficience permanente prévus par la NCAC. Nous publierons également un document de suivi de notre étude de 2012 intitulée *Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable : une analyse des décisions des cours fédérales relatives au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

Par ailleurs, nous continuerons de dialoguer avec les vétérans et leur famille, d'un océan à l'autre, pour nous assurer que ces gens, tout comme les membres actifs des FAC et de la GRC et les autres clients d'ACC, sont traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*, et reçoivent les services et les avantages dont ils ont besoin de manière équitable, rapide et efficace.

ANNEXES

ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER

Conformément au Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014, les dépenses prévues de l'ombudsman des vétérans étaient de 6,1 millions de dollars.

Dépenses prévues et autorisations du Conseil du Trésor pour 2013-2014

Organisation	Salaires	Dépenses de fonctionnement	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations 2013-2014
Bureau de l'ombudsman des vétérans*	2 750 000 \$	993 000 \$	3 743 000 \$	3 792 540 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)	989 367 \$	427 000 \$	1 416 367 \$	1 446 827 \$
Conseil du Trésor (avantages sociaux des employés)			695 850 \$	646 310 \$
Report de l'exercice précédent**			200 000 \$	200 000 \$
Dépenses reliées à la rémunération				96 050 \$
Rajustements nets (y compris ceux liés à la convention collective)				18 346 \$
Total			6 055 217 \$	6 200 073 \$

* Les autorisations pour 2013-2014 incluent le facteur de conversion.

** Le report du budget de fonctionnement a été inclus dans les dépenses prévues pour l'exercice 2013-2014.

Dépenses de programme et de fonctionnement 2013-2014 de l'ombudsman des vétérans

Besoins liés aux programmes ou au fonctionnement	Dépenses
Salaires et traitements	2 817 332 \$
Total – Salaires et traitements	2 817 332 \$
Transports et communications	164 463 \$
Information	19 163 \$
Services professionnels et spéciaux	437 081 \$
Location	8 514 \$
Achat de services de réparation et d'entretien	14 316 \$
Services publics, fournitures et approvisionnements	11 511 \$
Acquisition de machines et de matériel	22 441 \$
Autres	14 \$
Dépenses de fonctionnement totales	677 503 \$
Total – BOV	3 494 835 \$

Dépenses d'Anciens Combattants Canada, dépenses de programme et dépenses de fonctionnement liées à la prestation de services au BOV en 2013-2014

Besoins liés aux programmes ou au fonctionnement	Dépenses
Salaires et traitements	593 966 \$
Dépenses de fonctionnement	99 736 \$
Total	693 702 \$

Sommaire des dépenses de 2013-2014

Organisation	Dépenses
Bureau de l'ombudsman des vétérans	3 494 835 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services)	693 702 \$
Conseil du Trésor (avantages sociaux des employés)	646 310 \$
Dépenses reliées à la rémunération	118 159 \$
Dépenses totales	4 953 006 \$

ANNEXE B – LISTE DES RAPPORTS PUBLIÉS EN 2013-2014



Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire

Ce rapport, déposé avant le début de l'examen de la NCAC par le comité parlementaire, met en lumière les secteurs de programme qui touchent directement la transition des vétérans de la vie militaire à la vie civile. (4 avril 2013)



Examen du soutien accordé par Anciens Combattants Canada dans le cadre de son Programme de soins de longue durée

Cet examen a été réalisé afin d'en arriver à une compréhension commune du rôle que joue présentement le Ministère dans le financement des soins de longue durée des vétérans. Le document porte sur les critères d'admissibilité, l'accessibilité et les coûts du programme. (14 août 2013)



Investir dans la formation professionnelle des vétérans

Ce rapport examine la prestation et la pertinence des services de réadaptation et d'assistance professionnelles. De plus, il renferme des recommandations pour qu'ACC puisse maintenir son engagement de réinsérer efficacement les vétérans blessés à la vie civile. (26 août 2013)



Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : le rapport

Ce rapport est un suivi du document intitulé *Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire*. Le rapport se penchait sur les trois secteurs de programme de la NCAC considérés comme présentant des lacunes : le soutien financier, les services de réadaptation et d'assistance professionnelles et le soutien aux familles. (1^{er} octobre 2013)



Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'analyse actuarielle

Ce rapport renferme des données démographiques et financières détaillées sur les effets actuels des programmes financiers offerts aux vétérans. Il porte sur les avantages de la NCAC liés à des répercussions financières par opposition aux avantages liés à des répercussions non financières. (1^{er} octobre 2013)



Examen du soutien accordé par Anciens Combattants Canada dans le cadre de son Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Cet examen porte sur le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, en particulier sur les critères d'admissibilité, l'accessibilité et les coûts du programme. (18 février 2014)



« J'encourage les membres et les retraités des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, les membres de leur famille ainsi que les autres clients d'Anciens Combattants Canada qui auraient des questions sur leurs droits ou encore des préoccupations sur les avantages et les services qu'ils reçoivent du Ministère à communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Mon équipe est là pour donner de l'information, orienter les clients et aider à résoudre des problèmes. Chaque problème qui nous est signalé nous donne des renseignements utiles qui nous aident à cerner les tendances et les problèmes d'ordre systémique. En cas de doute, veuillez simplement communiquer avec nous. Vous n'avez rien à perdre et tout à gagner! »

- GUY PARENT

COORDONNÉES

Appels faits au Canada (sans frais) :

1-877-330-4343

Appels faits de l'étranger (à frais virés) :

1-902-626-2919

Courriel :

info@ombudsman-veterans.gc.ca

Site Web :

www.ombudsman-veterans.gc.ca

Adresse :

**360, rue Albert, bureau 1560
Ottawa (Ontario) K1R 7X7**

Suivez l'ombudsman des vétérans
sur Facebook et Twitter



Ombudsman des vétérans du Canada



@OmbudVeterans

