



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman

Rapport annuel 2011-2012

vétéransvétéransvétéransvétéransv
ransvétéransvétéransvétéransvétér
vétéransvétéransvétéransvétéransv
ransvétéransvétéransvétéransvétér
vétéransvétéransvétéransvétéransv
ransvétéransvétéransvétéransvétér
vétéransvétéransvétéransvétéransv
ransvétéransvétéransvétéransvétér
vétéransUn seul groupe de vétéransvé
ansvétéransune question d'équitévé
ansvétéransvétéransvétéransvétéra
vétéransvétéransvétéransvétéransv
ansvétéransvétéransvétéransvétéra

Canada

Un seul groupe de vétérans...

Ceux et celles qui sont frappés d'une maladie ou d'une blessure semblables 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!

Coordonnées

Nous encourageons les membres et les ex-membres des Forces canadiennes et de la GRC ainsi que les membres de leur famille et 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. Nous sommes là pour leur donner des renseignements, les diriger vers les personnes et les organismes susceptibles de les aider et pour faciliter la résolution de leurs problèmes. Chaque dossier que nous ouvrons contient des renseignements utiles qui nous aident à cerner les tendances et les problèmes systémiques.

Appels faits au Canada (numéro 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





Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman

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

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2011-2012 du Bureau de l'ombudsman des vétérans, intitulé *Un seul groupe de vétérans : une question d'équité*. Vous y trouverez un aperçu des activités que nous avons menées du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, ainsi que de nos priorités pour le prochain exercice.

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

L'ombudsman des vétérans,

Guy Parent

Table des matières

2	<i>Déclaration des droits des anciens combattants</i>
3	Message de l'ombudsman des vétérans
6	À propos du Bureau
7	Notre mandat
7	Notre approche
8	Notre clientèle
8	Nos services
9	Communications et sensibilisation
9	Structure du Bureau
10	Bilan de l'exercice 2011-2012
11	Cas individuels
14	Tendances et enjeux cernés grâce aux cas individuels
19	Interventions dans des dossiers importants
22	Enquêtes
24	Communications et sensibilisation
24	Priorités liées à la gestion du Bureau
26	Résumés des cas choisis
30	Aperçu de l'exercice 2012-2013
31	Honorer les vétérans du Canada et favoriser l'établissement de liens avec eux : la carte d'identité nationale des vétérans
32	Examen parlementaire de la Nouvelle Charte des anciens combattants
33	Services et avantages offerts aux membres et vétérans de la GRC
33	Examens et rapports
36	Annexe – Rapport financier

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



Message de l'ombudsman des vétérans

Au cours de l'année, j'ai eu le privilège de rencontrer des centaines de vétérans et les membres de leur famille à l'occasion d'assemblées publiques et d'autres activités tenues aux quatre coins du pays. Leur courage, leur profonde camaraderie et leur loyauté envers le pays qu'ils ont servi sont une source d'inspiration pour moi.

Je garde en mémoire des assemblées publiques lors desquelles des vétérans de tous âges se sont levés et se sont applaudis mutuellement en reconnaissance de leur unité sous le thème *Un seul groupe de vétérans*. La communauté des vétérans me semble aujourd'hui moins préoccupée par les facteurs qui la divisent que par ceux qui l'unissent. À mon avis, il s'agit là d'un développement positif et un reflet du thème *Un seul groupe de vétérans* qui oriente le travail du Bureau et incarne la conviction en vertu de laquelle l'admissibilité aux avantages et aux services qui relèvent d'Anciens Combattants Canada doit être fondée sur les besoins des vétérans et non sur la nature, le moment et l'emplacement de leur service. Une communauté aussi dynamique que celle des vétérans comprend certes une vaste gamme d'intérêts et d'approches. Il convient d'encourager cette diversité, mais il importe également d'adopter **une seule voix** sur les enjeux d'intérêt commun.

Dans ses interactions quotidiennes avec Anciens Combattants Canada, le Bureau a donné suite à plusieurs plaintes et résolu de nombreuses questions rattachées au traitement équitable des vétérans. Si les deux organismes doivent parfois accepter de ne pas être d'accord, dans de nombreux cas, le Ministère a réagi promptement aux enjeux portés à son attention. Par exemple, je vois d'un très bon œil l'adoption par le Ministère

du *Navigateur des avantages*, un outil en ligne mis au point par le Bureau afin de permettre aux vétérans ainsi qu'aux membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) de déterminer plus facilement à quels services et avantages ils pourraient être admissibles et de trouver tous les renseignements dont ils ont besoin au même endroit. Le ministre des Anciens Combattants a appuyé fermement cet outil et je me réjouis à l'avance de sa diffusion publique.

J'ai eu de nombreuses discussions franches avec le Ministre sur des enjeux qui préoccupent la communauté des vétérans, et je trouve encourageante la réaction rapide aux deux rapports publiés par le Bureau cette année, soit *Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale* et *Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable*. Bien que le Bureau effectuera des examens de suivi afin de veiller à ce que les mesures prises par le Ministère et par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) répondent convenablement aux lacunes cernées dans les rapports, la réaction aux rapports témoigne d'une ouverture aux recommandations faites par le Bureau afin de régler les questions concernant le traitement équitable des vétérans, et d'une volonté de donner suite à ces recommandations.

Je suis également encouragé par l'intérêt soutenu des parlementaires pour les enjeux qui touchent les vétérans, intérêt dont

témoignent les demandes de renseignements reçues de députés par le Bureau ainsi que la motion adoptée par le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes afin d'examiner les processus et les activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en réponse au rapport *Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable*.

Quand je pense à mon engagement à l'égard des vétérans, du personnel d'Anciens Combattants Canada, des parlementaires et de la population canadienne, je trouve encourageante cette détermination à traiter équitablement les vétérans. Voilà, à mon avis, une base solide pour s'attaquer aux nombreux défis et obstacles qui demeurent.

Je continuerai d'encourager les parlementaires et les membres de la haute direction d'Anciens Combattants Canada à tenir compte des besoins des membres et des ex-membres des Forces canadiennes et de la GRC de manière équitable d'après des critères de **pertinence** (Les programmes et les services répondent-ils aux besoins?), de **caractère suffisant** (Les bons programmes et les bons services sont-ils dotés de ressources suffisantes?) et de **d'accessibilité** (Les critères d'admissibilité créent-ils des obstacles injustes, et peut-on avoir accès rapidement et facilement aux avantages et aux services d'Anciens Combattants Canada?).

Au cours de la prochaine année et à l'heure où le Bureau se prépare à l'examen parlementaire des changements à la Nouvelle Charte des anciens combattants entraînés par le projet de loi C-55, le concept de l'équité continuera d'occuper une place centrale dans mes échanges avec le ministre des Anciens Combattants, les parlementaires et

la communauté des vétérans. Le projet de loi C-55 comprend une clause recommandant un examen des dispositions dans les deux ans qui suivent leur entrée en vigueur (soit le 6 octobre 2011).

J'estime que cet examen ne doit pas se limiter aux améliorations entraînées par le projet de loi C-55 et j'entends encourager le Ministre et les parlementaires à élargir la portée de l'examen afin de cibler les éléments essentiels à une transition réussie des membres des Forces canadiennes de la vie militaire à la vie civile, notamment le soutien financier, le soutien à la transition de carrière et le soutien accordé aux familles. Il s'agit là de sphères qui accusent des lacunes au chapitre de la pertinence, du caractère suffisant et de l'accessibilité.

Si les membres et les ex-membres de la GRC ont des besoins semblables à ceux de leurs homologues militaires, ils n'ont pas accès à de nombreux avantages et programmes qui sont offerts aux vétérans et aux membres actifs des Forces canadiennes. Il s'agit là d'une question dont le Bureau continuera de s'occuper dans l'esprit du thème *Un seul groupe de vétérans*.

Je continuerai également de rappeler à tous que bien que la majorité des hommes et femmes qui quittent les Forces canadiennes et la GRC soient en bonne santé, ils sont également nombreux à réintégrer la vie civile malades ou blessés. Le Canada est dans l'obligation de s'occuper de ceux et celles qui ont servi pour protéger ses droits et ses libertés. Il s'agit d'une dette qui doit être honorée.

Guy Parent
Ombudsman des vétérans



À propos du Bureau

Le mot « ombudsman », qui provient de la langue suédoise, signifie « représentant du peuple ». Il y a, au Canada, 750 000 vétérans et plus de 100 000 membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC qui, un jour, joindront leurs rangs. Qu'ils reçoivent ou non des services et des avantages d'Anciens Combattants Canada, je les considère tous, eux et leur famille, comme des partenaires du Bureau.

— Guy Parent



Notre mandat

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans veille à ce que les vétérans, les membres actifs des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi que les autres clients d'Anciens Combattants Canada soient traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*, et à ce qu'ils reçoivent les services et les avantages dont ils ont besoin de manière équitable, rapide et efficace.

Le Bureau traite les plaintes, les questions d'ordre systémique et les nouveaux enjeux relatifs aux programmes et aux services fournis ou administrés par Anciens Combattants Canada, en plus d'examiner les questions d'ordre systémique liées au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le Bureau joue un rôle important en ce qui concerne la sensibilisation aux besoins des vétérans et à l'apport continu de ces derniers à la société canadienne suite à leur retour à la vie civile.

Notre approche

Le Bureau fonctionne selon les normes de pratique de l'*International Ombudsman Association*. Ces normes, appuyées par le Forum canadien des ombudsmans, sont fondées sur l'indépendance, l'impartialité et la neutralité, la confidentialité et l'absence de formalité. Les normes gouvernent la façon dont le Bureau reçoit les plaintes, travaille en vue de régler les problèmes et formule des recommandations objectives et fondées sur des données probantes à l'intention du Ministre et d'Anciens Combattants Canada.

Le Bureau est résolu à assurer le traitement équitable des vétérans et considère l'équité comme un résultat mesurable 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 :

Pertinence : Les programmes et les services répondent-ils aux besoins?

Caractère suffisant : Les bons programmes et les bons services sont-ils dotés de ressources suffisantes?

Accessibilité : Les critères d'admissibilité créent-ils des obstacles injustes et peut-on avoir accès rapidement et facilement aux avantages et aux services d'Anciens Combattants Canada?

Pour ce qui est des critères d'admissibilité, le Bureau croit que l'accès aux avantages et aux services doit être fondé sur les besoins. Le thème ***Un seul groupe de vétérans*** incarne cette conviction, c'est-à-dire que ceux et celles qui sont frappés d'une maladie ou d'une blessure semblables doivent avoir accès aux mêmes avantages, quels que soient la nature, le moment et l'emplacement de leur service. D'ailleurs, ce thème est au cœur de la façon dont le Bureau perçoit les problèmes d'accessibilité.

Notre clientèle

Le Bureau entend aider les membres de la communauté des vétérans, les membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC, ainsi que les autres clients d'Anciens Combattants Canada :

- Anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée;
- Vétérans des Forces canadiennes (Force régulière et réservistes);
- Membres actifs des Forces canadiennes (Force régulière et réservistes);
- Vétérans de la GRC;
- Membres actifs de la GRC;
- Membres de la famille immédiate et dispensateurs de soins des personnes appartenant aux groupes précédents;
- Survivants d'anciens combattants de la Première Guerre mondiale;
- Anciens membres des Forces canadiennes qui n'ont pas terminé leur instruction de base, mais qui ont un problème de santé lié à leur service.

Nos services

Le Bureau offre les quatre principaux services suivants :

Information : Souvent, les personnes qui appellent au Bureau ne savent pas trop quels avantages, services et mécanismes de recours sont à leur disposition. Le Bureau les aide en les renseignant sur leurs droits de même que sur les avantages et les services offerts par Anciens Combattants Canada et par d'autres organismes.

Aiguillage : Le Bureau aide les personnes qui appellent, souvent en dernier recours, pour obtenir de l'aide, en les dirigeant vers les fournisseurs de services les plus aptes à les aider.

Règlement de plaintes : Le Bureau traite les plaintes des personnes qui estiment avoir été lésées par Anciens Combattants Canada ou par d'autres fournisseurs de services. Afin d'en arriver à un dénouement le plus rapidement possible, le Bureau met tout en œuvre pour régler les plaintes de manière informelle au niveau décisionnel le plus bas possible, le plus souvent en demandant des renseignements ou en servant de médiateur auprès du fournisseur de services.

Interventions visant des questions d'ordre systémique : Lorsque les faits d'un cas révèlent des questions d'ordre systémique qui risquent de toucher bon nombre d'autres vétérans et de clients du Ministère, lorsqu'il y a de nombreuses plaintes au sujet d'une même question ou lorsque des problèmes sont mis au jour par suite du dialogue entre le Bureau et le Ministère ainsi que la communauté des vétérans, le Bureau interviendra de plusieurs façons, selon la nature et la complexité du problème :

- Dans le cas d'un enjeu simple lié à une procédure, par exemple, le Bureau en discutera de manière informelle avec le Ministère afin de le régler le plus rapidement possible. Souvent, une discussion téléphonique ou un échange de correspondance suffit pour régler la question.
- Le Bureau effectue des examens qui présentent l'information disponible sur des questions d'intérêt et les divers points de vue. Les rapports publiés ne contiennent pas de recommandations et ont pour objectif de faciliter la discussion.
- Les questions complexes peuvent nécessiter une enquête approfondie. Un rapport officiel assorti de recommandations est présenté au Ministre et rendu public 60 jours après sa présentation au Ministre.

Communications et sensibilisation

Les communications sont au cœur du travail de l'ombudsman, non seulement pour ce qui est d'informer et d'éduquer, mais aussi pour apprendre, encourager le dialogue et susciter des changements. Le Bureau a recours à une variété d'outils pour favoriser la discussion avec la communauté des vétérans, pour veiller à ce que leurs préoccupations soient reflétées dans le travail du Bureau et pour amener les parlementaires et d'autres décideurs à s'intéresser davantage aux questions les touchant.

Les objectifs des activités de communication et de sensibilisation sont les suivants :

- accroître la compréhension du rôle et du mandat de l'ombudsman des vétérans;
- sensibiliser les vétérans et les autres clients d'Anciens Combattants Canada aux services offerts par le Bureau;
- améliorer la compréhension des questions touchant les vétérans et favoriser un dialogue éclairé sur ces questions;
- promouvoir les recommandations de l'ombudsman visant à faire avancer les questions d'équité auprès des législateurs et de la haute direction d'Anciens Combattants Canada.

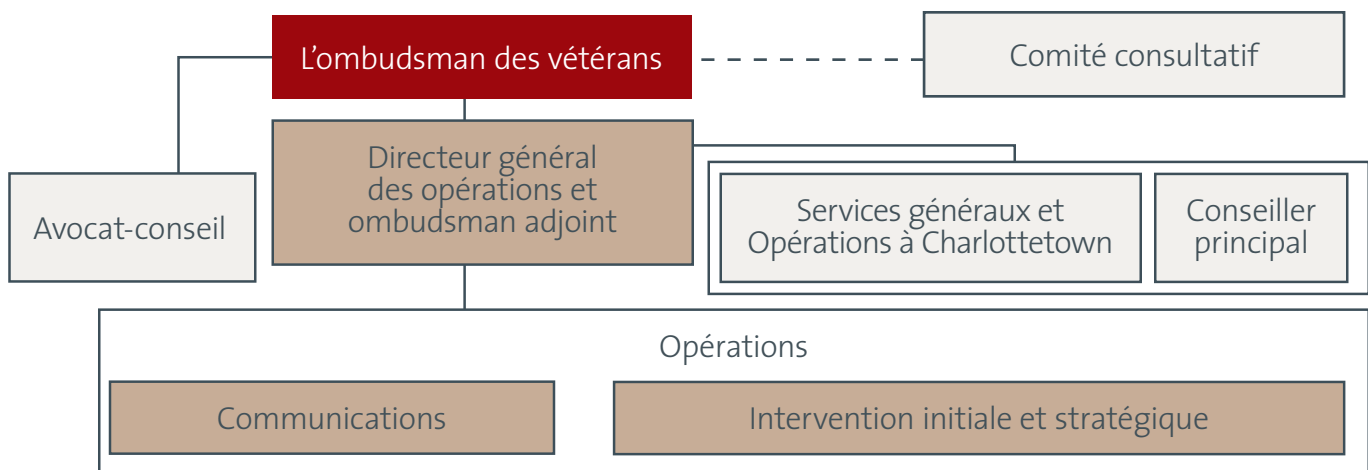
Une autre priorité consiste à sensibiliser la population canadienne à la contribution

inestimable que les vétérans d'aujourd'hui et les quelque 6 000 hommes et femmes qui se retirent chaque année des Forces canadiennes et de la GRC continuent de faire à la société après avoir servi leur pays.

Structure du Bureau

L'ombudsman est soutenu par une équipe de 37 employés situés à Ottawa et à Charlottetown, notamment des représentants du Bureau, des analystes de l'intervention initiale, des enquêteurs, des spécialistes en communication, une conseillère juridique, un conseiller en politiques ainsi que du personnel de soutien administratif. L'équipe comprend des anciens membres des Forces canadiennes et de la GRC, ainsi que des fonctionnaires chevronnés, qui mettent leurs connaissances et leur savoir-faire au service des vétérans et des autres clients d'Anciens Combattants Canada afin de mieux les outiller et les aider à s'y retrouver dans les processus établis.

L'ombudsman compte également sur un Comité consultatif qui lui donne des conseils sur les questions préoccupant la communauté des vétérans et pour favoriser la coopération parmi les groupes de vétérans et le dialogue entre la communauté des vétérans et le Bureau.



Bilan de l'exercice 2011-2012

*Au cours de l'année, j'ai rencontré des centaines de vétérans. Leur courage, leur profonde camaraderie et leur loyauté envers le pays qu'ils ont servi sont une source d'inspiration pour moi. Cela m'a beaucoup touché de voir des vétérans de tous âges se lever et s'applaudir mutuellement, lors des assemblées publiques, en reconnaissance de leur unité sous le thème d'un seul groupe de vétérans. La communauté des vétérans me semble aujourd'hui moins préoccupée par les facteurs qui la divisent que par ceux qui l'unissent. La gamme d'intérêts est très vaste, et c'est bien normal, mais il importe d'adopter **une** seule voix sur les enjeux clés d'intérêt commun.*

— Guy Parent



Cas individuels

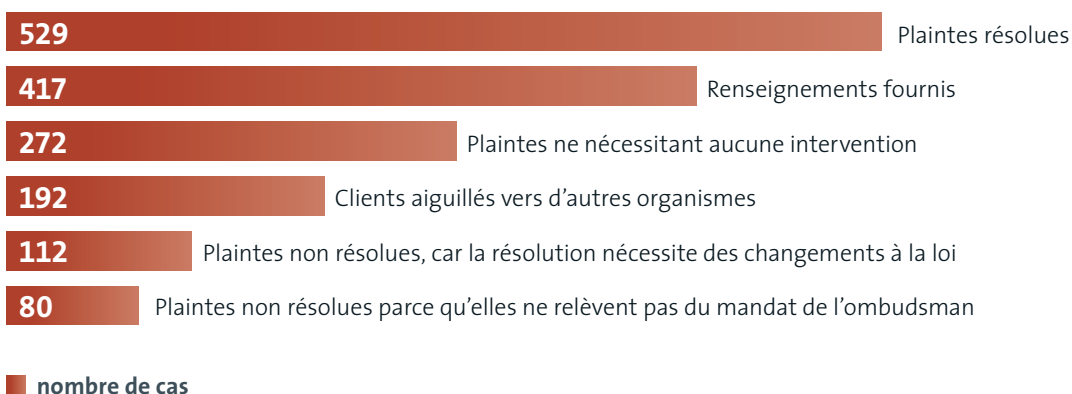
En 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a continué d'aider les vétérans par l'intermédiaire d'interventions initiales, et a reçu plus de 7 000 appels, courriels et lettres.

Le Bureau a commencé l'exercice avec 231 cas reportés de l'exercice précédent et a établi 1 547 nouveaux cas. Au total, il a fermé 1 602 cas au cours de l'exercice, ce qui laisse 176 cas encore ouverts au 31 mars 2012.

En fournissant des renseignements et en aiguillant les vétérans, les représentants du service et les analystes de l'intervention initiale ont appuyé la résolution de 71 % des cas. Sur le pourcentage de cas restants (29 %), 17 % ont été fermés sans autre intervention du Bureau parce qu'aucune erreur n'avait été commise par Anciens Combattants Canada et parce que, malgré le désaccord des plaignants avec les décisions prises par le Ministère, les plaignants

avaient été traités de manière équitable. Les cas fermés sans avoir été résolus (12 %) portaient sur des questions qui ne relèvent pas du mandat du Bureau ou qui nécessitent des changements à la loi. Bon nombre des cas qui nécessitent des changements à loi peuvent faire l'objet d'examens, d'enquêtes ou d'efforts soutenus de la part du Bureau (prière de consulter la section *Tendances et enjeux cernés grâce aux cas individuels*).

Répartition des 1 602 cas fermés en 2011-2012

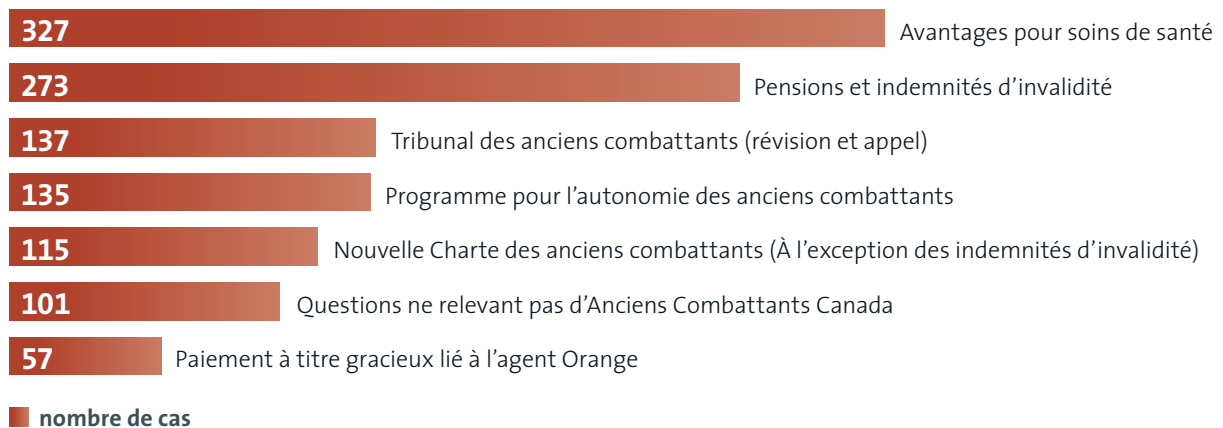


La majorité des nouveaux cas étaient rattachés aux enjeux suivants :

- **Avantages pour soins de santé** (rejet de demandes d'avantages médicaux, préoccupations quant au processus d'approbation et aux délais de remboursement, interprétation des politiques et des règlements);
- **Pensions et indemnités d'invalidité** (préoccupations liées à des décisions prises par le Ministère, délais de traitement des demandes, lettres de décision);
- **Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** (décisions liées aux pensions et aux indemnités d'invalidité et questions liées aux processus);
- **Programme pour l'autonomie des anciens combattants** (processus d'admissibilité, de demande et d'appel, préoccupations liées aux délais de traitement des demandes, niveau du soutien financier, interprétation des politiques et des règlements);
- **Nouvelle Charte des anciens combattants** (questions liées à l'admissibilité, à la gestion de cas, au programme de réadaptation et à l'allocation pour perte de revenus);
- **Questions ne relevant pas d'Anciens Combattants Canada** (questions de compétence provinciale ou questions liées aux Forces canadiennes, y compris des préoccupations liées au Régime d'assurance-revenu militaire – Invalidité de longue durée [RARM-ILD]);
- **Paie à titre gracieux lié à l'agent Orange** (paiement refusé, date limite pour la présentation des demandes).

Questions les plus importantes

74 % de l'ensemble des 1 547 nouveaux cas



Comme dans le passé, la majorité des nouveaux cas ont été signalés au Bureau par des anciens membres et des membres actifs des Forces canadiennes (Force régulière et Force de réserve) et par des vétérans traditionnels (anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée).

Profil lié au service

1 167 clients

Anciens membres (44 %) et membres actifs (4 %) des Forces canadiennes (Force régulière)*

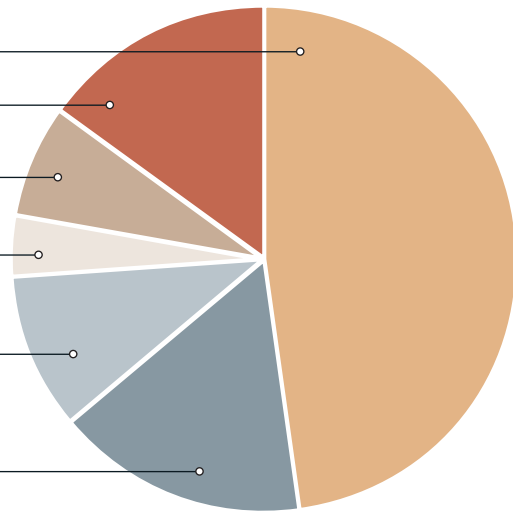
Vétérans traditionnels (13 %)** et vétérans alliés (2 %)

Anciens membres et membres actifs de la Force de réserve (7 %)

Anciens membres et membres actifs de la GRC (4 %)

Survivants/membres de la famille (8 %) et civils (2 %)

Profil inconnu (16 %)



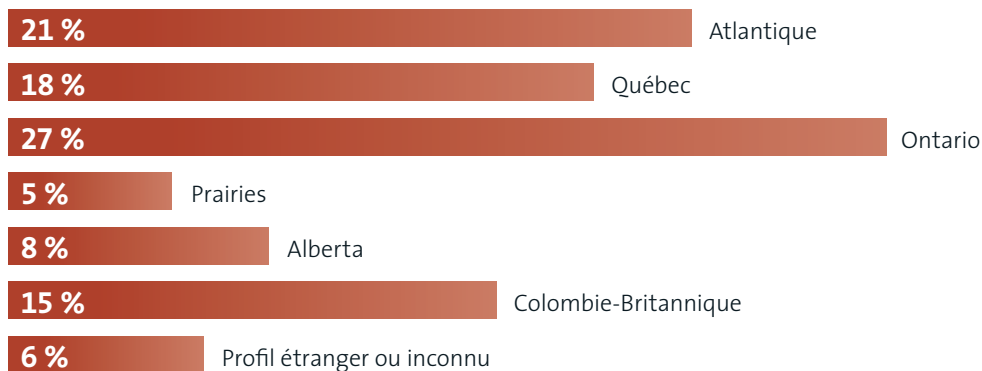
* Vétérans qui ont servi après 1947 à l'exception de la guerre de Corée

** Anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée

Le plus grand nombre de cas nouveaux proviennent de l'Ontario et de la région de l'Ouest (Alberta et Colombie-Britannique), suivis de la région de l'Atlantique et du Québec.

Profil géographique

1 167 clients



Tendances et enjeux cernés grâce aux cas individuels

En traitant les cas individuels, l'équipe d'intervention initiale relève des problèmes susceptibles d'avoir un impact sur de nombreux autres vétérans et membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC. Le Bureau presse Anciens Combattants Canada de régler les problèmes qui créent des obstacles injustes à l'accessibilité et de remédier aux lacunes en matière de pertinence et de caractère suffisant des avantages et des services fournis par le Ministère.

Un appel au Bureau aide 600 vétérans à toucher 14 millions de dollars en paiements rétroactifs

L'année dernière, le rapport annuel du Bureau faisait état du cas d'un vétéran qui avait téléphoné au Bureau afin de se renseigner sur son admissibilité à l'allocation d'incapacité exceptionnelle, une allocation mensuelle pouvant atteindre 1 348,57 \$ versée aux pensionnés qui souffrent d'une incapacité exceptionnelle. Le Bureau a communiqué avec Anciens Combattants Canada afin de discuter de ce cas et a trouvé que la moitié des 1 800 vétérans qui étaient potentiellement admissibles à l'allocation n'avait jamais été informés de leur admissibilité possible. Le Ministère a remédié rapidement à la situation en envoyant une lettre à tous ces vétérans. Ainsi, il a été établi que près de 600 vétérans étaient admissibles à l'allocation d'incapacité exceptionnelle. Ces vétérans ont touché des paiements rétroactifs au montant total de 14 millions de dollars.

Figurent ci-dessous d'autres exemples de questions réglées ou de questions qui ont été soulevées auprès du Ministère.

Des dispensateurs de soins dont la demande de paiement à titre gracieux lié à l'agent Orange avait été refusée obtiennent gain de cause

Le Bureau a traité un certain nombre de plaintes provenant de personnes qui s'étaient vu refuser le paiement à titre gracieux lié à l'agent Orange, que le Ministère a arrêté de verser le 30 décembre 2011. Le Bureau estimait que la définition étroite de dispensateur de soins du Ministère allait à l'encontre de l'intention et de l'esprit du décret qui a établi le paiement à titre gracieux. Après des mois de discussions, le Ministère a réexaminé les demandes préalablement refusées. Ainsi, environ 70 demandeurs, dont des dispensateurs de soins, ont touché le paiement à titre gracieux de 20 000 \$.

Les vétérans gravement blessés sont maintenant mieux informés quant à leur admissibilité possible à l'allocation pour déficience permanente et au supplément à cette allocation

Il est venu à l'attention du Bureau que le Ministère se basait uniquement sur l'admissibilité à l'allocation pour perte de revenus pour retrouver les vétérans potentiellement admissibles à l'allocation pour déficience permanente (ADP) et au supplément à l'allocation pour déficience permanente (SADP), deux allocations mensuelles versées à vie en reconnaissance des possibilités d'emploi perdues. Lorsque le Bureau a fait remarquer qu'il était possible que certains vétérans

qui ne touchent pas l'allocation pour perte de revenus soient admissibles à l'ADP et au SADP, le Ministère s'est penché sur la question et a dénombré près de 350 vétérans qui étaient dans cette situation. Le Ministère a rectifié la situation en envoyant une lettre aux vétérans concernés afin de leur signaler leur admissibilité possible.

Le processus de demande de prolongation des avantages pour soins de santé ne pose plus problème

Anciens Combattants Canada couvre les services fournis par les professionnels de la santé autorisés, tels que des services de massothérapie et de physiothérapie. En janvier 2010, le Ministère a mis en œuvre une nouvelle politique visant à rendre le processus plus souple et à réduire la paperasserie dans l'administration du programme, entre autres dans le traitement des demandes de prolongation des avantages médicaux. Or, malgré la mise en place de cette initiative, le Bureau continuait de recevoir des plaintes à cet égard.

À la demande du Bureau, le Ministère s'est penché sur la question et il a été déterminé que la politique n'était pas mise en œuvre de façon uniforme au sein des bureaux de district et des centres d'autorisation de traitements (CAT). Une directive de programme a été émise en septembre 2011 afin de corriger la situation. Depuis, le Bureau n'a reçu aucune plainte rattachée à cette question.

Les survivants seront désormais mieux renseignés sur les changements touchant leurs avantages

Lors du décès d'un vétéran, le survivant – habituellement le mari, la femme ou les conjoints de fait – continue à toucher la

pension du vétéran pendant un an. Après quoi, la personne reçoit une pension de survivant dont le montant risque d'être considérablement inférieur à celui de la pension du vétéran. L'année dernière, le Bureau a constaté que certains survivants ne recevaient aucun avis pour les prévenir de la réduction imminente de leurs prestations de pension. Par conséquent, ils étaient mal informés et rencontraient des difficultés financières.

Anciens Combattants Canada a indiqué au Bureau qu'à compter de l'automne 2012, tous les survivants recevront une lettre de condoléances dans laquelle il leur sera expliqué clairement les changements qui seront apportés à leurs avantages et les dates d'entrée en vigueur de ces changements. Le Ministère examine également la possibilité d'envoyer une deuxième lettre deux mois avant l'entrée en vigueur des changements. Le Bureau entend suivre l'évolution de cette question.

Les lettres de refus des demandes d'avantages médicaux n'informent pas les vétérans de leurs droits d'appel et n'expliquent pas les motifs des décisions

Le Bureau s'est occupé d'un certain nombre de cas de vétérans ayant reçu des lettres des centres d'autorisation de traitements du Ministère les informant du refus de leur demande d'avantages médicaux. Ces lettres ne fournissaient cependant aucun renseignement sur les droits d'appel des vétérans. Seuls les vétérans ayant demandé un réexamen de la décision après avoir reçu la première lettre ont reçu une deuxième lettre dans laquelle le processus d'appel leur était expliqué. Autrement, les vétérans n'étaient pas informés de leurs droits.

L'année dernière, le Bureau a établi que les lettres envoyées aux vétérans pour les informer du rejet de leur demande d'avantages médicaux ne précisait pas toujours le motif du rejet. Le Ministère a reconnu cette lacune et procède actuellement à un examen du processus de rédaction des lettres. Le Bureau continuera de presser le Ministère afin de veiller à ce que **toutes** les lettres de décision envoyées par les centres d'autorisation de traitements expliquent les motifs des décisions et fournissent des renseignements sur le droit d'appel. Des lacunes semblables ont été notées dans les lettres émises par le Ministère afin d'informer les demandeurs de ses décisions relatives aux demandes de pension ou d'indemnité d'invalidité. Ces lacunes sont discutées dans le rapport de l'ombudsman intitulé *Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale*.

Les taux de remboursement d'avantages médicaux ne reflètent pas les coûts réels

En donnant suite à une plainte d'un vétéran qui n'arrivait pas à se faire rembourser la totalité des coûts rattachés à des services de prélèvement de sang dont il avait eu besoin à l'hôpital, le Bureau a noté des écarts entre les taux de remboursement et le coût réel de ce service et d'autres avantages médicaux figurant dans le Tableau des avantages du Ministère. Ce Tableau est l'outil utilisé au sein du Ministère afin de déterminer quels avantages médicaux sont autorisés, d'après quelles conditions et quelles sont les limites en matière de remboursement et de fréquence. Le Ministère a reconnu que le processus de mise à jour du Tableau entraîne des retards et s'emploie

à mettre en œuvre un mécanisme plus efficace afin de suivre les nouveaux taux adoptés par les provinces, les organismes de réglementation et les fournisseurs de service. Le Ministère espère ainsi accélérer la mise à jour du Tableau. Le Bureau continuera de surveiller la situation.

Les vétérans inscrits à une liste d'attente pour obtenir un « lit retenu par contrat » perdent parfois leur place

Anciens Combattants Canada a des ententes avec plusieurs établissements de soins de longue durée partout au Canada afin que les vétérans admissibles aient accès de façon prioritaire aux « lits retenus par contrat ». Le Ministère a actuellement des ententes pour 2 659 lits dans 160 établissements au pays. Lorsqu'un « lit retenu par contrat » est disponible dans un établissement, mais qu'il n'y a aucun vétéran sur la liste d'attente, l'autorité provinciale de la santé accorde le lit à un civil. Toutefois, le Bureau a appris qu'il est arrivé que, même lorsqu'il y avait un vétéran sur la liste d'attente, le lit soit accordé à un civil dont les besoins étaient jugés plus grands par l'autorité provinciale de la santé. Le Bureau portera cette question à l'attention du Ministère.

La politique exigeant que les vétérans alliés fournissent un formulaire T124 à titre de preuve de leurs états de service avec les Forces britanniques pendant la Seconde Guerre mondiale est injuste

Afin de déterminer l'admissibilité du service à titre d'ancien membre de la Royal Navy, le Ministère demande aux anciens membres de la marine marchande britannique de

présenter un accord T124, un document d'enrôlement en quelque sorte. Le Bureau a découvert que les Archives nationales britanniques n'ont pas nécessairement conservé tous les accords T124 après la guerre et que le formulaire n'était pas toujours utilisé au moment de l'enrôlement des marins. En février 2011, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a infirmé une décision du Ministère dans l'affaire d'un vétéran qui s'était vu refuser des avantages parce qu'il n'avait pas pu fournir l'accord T124, et ce, malgré le fait qu'il avait d'autres preuves de service. Selon le Tribunal, la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* n'exige aucunement des anciens membres de la marine marchande britannique qu'ils prouvent qu'ils sont des anciens membres de la Royal Navy pour satisfaire à la définition d'« ancien combattant allié ». Le Ministère mène des discussions avec le Bureau à ce sujet, et il est en train de revoir sa politique sur le formulaire T124.

Le Ministère devient-il moins souple en rejetant désormais les demandes tardives malgré la présentation de raisons valables?

Les vétérans qui reçoivent des soins (par exemple de massothérapie ou de physiothérapie) pour une affection pour laquelle une pension ou une indemnité d'invalidité leur est accordée ont dix-huit mois, à partir de la date de prestation du traitement admissible, pour demander un remboursement. Cependant, le Ministère peut ignorer la limite de dix-huit mois en cas de circonstances atténuantes ou si le retard est le résultat d'une erreur administrative. Une disposition semblable est en vigueur en ce

qui concerne l'admissibilité rétroactive à l'allocation de traitement, un paiement versé, au titre de la *Loi sur les pensions*, à ceux qui reçoivent des soins de courte durée au cours de toute période d'hospitalisation ou de soins reçus en consultation externe pour une affection indemnisée par une pension.

Le Bureau s'occupe du cas d'un vétéran ayant dû subir plusieurs chirurgies, étalées sur un certain nombre d'années, pour une affection indemnisée par une pension. Le vétéran en question a communiqué avec le Ministère pour diverses raisons à la suite de certaines de ces chirurgies. Cependant, ce n'est qu'à l'occasion d'une conversation récente avec un employé du Ministère qu'il a appris qu'il est admissible à l'allocation de traitement. Le vétéran a bel et bien reçu l'allocation de traitement pour ses deux dernières chirurgies, mais s'est vu refuser l'allocation pour les chirurgies précédentes sur la base qu'il n'y a pas de circonstances atténuantes qui puissent justifier de lever la limite de dix-huit mois sur l'admissibilité rétroactive. Une note versée au dossier du client fait référence à une nouvelle directive et indique qu'il n'y a aucune circonstance atténuante en vertu de laquelle la limite de dix-huit mois pourrait être levée.

Le Bureau effectuera un suivi afin de clarifier la politique concernant la rétroactivité et encouragera vivement le Ministère à continuer de ne pas appliquer la limite de dix-huit mois dans des cas où le retard est attribuable à des circonstances atténuantes ou à une erreur administrative commise par le Ministère, y compris le défaut d'informer les vétérans de leur admissibilité à des avantages et à des services.

Le processus d'autorisation des demandes de remboursement d'avantages médicaux pour une affection secondaire ne répond pas aux besoins des vétérans nécessitant des soins urgents et crée de l'inégalité entre les bénéficiaires d'une pension d'invalidité et les bénéficiaires d'une indemnité d'invalidité

Lorsqu'un vétéran blessé a besoin de soins pour une affection résultant d'une autre affection (ce qu'on appelle une « affection secondaire ») pour laquelle il ou elle reçoit une pension d'invalidité en vertu de la *Loi sur les pensions* ou une indemnité d'invalidité en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants, la politique du Ministère exige que le vétéran soumette d'abord une nouvelle demande de pension d'invalidité ou d'indemnité d'invalidité pour l'affection secondaire. Si la demande est accueillie – à la suite d'un processus pouvant s'étendre sur plus de seize semaines –, le vétéran pourra alors accéder à des avantages médicaux pour l'affection secondaire.

Le Bureau s'occupe actuellement de cas qui témoignent du caractère inadéquat de ce processus. Dans un cas en particulier, un vétéran qui touche une pension pour une blessure à la cheville est tombé et a endommagé son dentier. Initialement, le Ministère a refusé de lui rembourser le coût du nouveau dentier sur la base que ce coût n'était pas rattaché à son affection indemnisée par une pension (la seule affection pour laquelle il touche une pension est liée à sa cheville blessée), mais a accepté de le faire à la suite de l'intervention du Bureau.

Dans un autre cas, un vétéran qui touchait une indemnité d'invalidité pour une affection au bas du dos s'est cassé des dents en tombant. Le Ministère a refusé de lui rembourser ses frais dentaires et l'a encouragé à présenter une demande d'indemnité d'invalidité pour le dommage causé à ses dents. Même si sa demande avait été accueillie, le vétéran ne se serait vu rembourser ses frais dentaires que de façon prospective, car la Nouvelle Charte des anciens combattants ne prévoit aucune rétroactivité.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans estime que des changements à la politique s'imposent afin de mieux réagir à des situations où des soins ponctuels sont requis à la suite d'une blessure secondaire (comme la réparation des dents cassées dans le deuxième exemple) et des situations où il est impossible d'obtenir une pension ou une indemnité d'invalidité (comme dans le premier exemple puisqu'un dentier endommagé ne constitue pas une affection médicale).

Par ailleurs, le processus entraîne aussi une situation inéquitable entre les bénéficiaires d'une pension d'invalidité et les bénéficiaires d'une indemnité d'invalidité. Cette situation inéquitable est illustrée par l'exemple suivant. Selon le régime de la *Loi sur les pensions*, un vétéran qui présente une demande de pension d'invalidité le 1^{er} juin et qui reçoit une décision favorable le 31 août peut se faire rembourser ses frais de traitements médicaux à compter du 1^{er} mars, soit 90 jours avant la date de présentation de sa demande. Cependant, selon le régime de la Nouvelle Charte des anciens combattants, un vétéran ne peut seulement se faire rembourser les frais de traitements engagés après la prise de la décision d'accorder une indemnité d'invalidité, soit, dans ce

cas-ci, les frais engagés après le 31 août. La question de la rétroactivité a initialement été soulevée par l'ombudsman des vétérans dans son rapport annuel de 2010-2011 et dans son rapport intitulé *Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable*.

Les enfants de vétérans décédés se voient-ils injustement refuser de l'aide en matière d'éducation?

Le Programme d'aide à l'éducation fournit une aide financière pour les études post-secondaires aux enfants des vétérans et des membres des Forces canadiennes dont le décès est attribuable au service ou qui touchaient une pension ou une indemnité d'invalidité correspondant à une évaluation d'au moins 48 % à la date du décès.

Le Bureau s'est occupé de quelques cas où des enfants de vétérans décédés ont appris l'existence du programme après avoir terminé leurs études et se sont vu refuser le remboursement rétroactif de leurs frais d'études.

Si la politique qui informe l'administration du programme indique clairement que le remboursement s'effectue de manière prospective seulement, rien dans la *Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants* et dans les règlements connexes n'empêche le remboursement rétroactif des dépenses liées aux études. La politique est-elle excessivement restrictive? Va-t-elle à l'encontre de l'esprit et de l'intention de la *Loi*? Le Bureau discute actuellement de ces questions avec le Ministère afin de veiller au traitement équitable des enfants survivants.

Interventions dans des dossiers importants

Bien que le règlement de cas individuels constitue une activité importante pour le Bureau, des efforts considérables ont été déployés à l'égard de questions de grande importance pour la communauté des vétérans.

Communications améliorées avec les vétérans et les autres clients du Ministère

À l'heure actuelle, il revient aux vétérans de communiquer leurs besoins à Anciens Combattants Canada. La méconnaissance des programmes et des services du Ministère est un obstacle important à l'accessibilité. Pour une famille, dont il est question dans les résumés de cas choisis du présent rapport, cette méconnaissance des services et des programmes a coûté cher : 70 ans sans pension d'invalidité et prestations de survivant! C'est pourquoi l'ombudsman des vétérans croit fermement que le Ministère doit mettre en œuvre un programme efficace de communication et de sensibilisation axé non seulement sur ses clients actuels, mais sur l'ensemble de la communauté des vétérans.

De nombreux cas dont le Bureau s'est occupé au cours de l'exercice 2011-2012 révèlent que le Ministère accuse certaines lacunes en matière de communication. Les époux de vétérans décédés qui ne connaissent pas les changements qui touchent leurs avantages, les vétérans

gravement blessés qui ne savent pas qu'ils sont admissibles à l'allocation pour déficience permanente et les clients qui ne connaissent par leurs droits d'appel ne sont que quelques exemples de ces lacunes. L'impact de ce problème sur les vétérans et leur famille est considérable. Il en va de leur bien-être, mais aussi de leur sécurité financière : pour 600 vétérans ignorant leur admissibilité à l'allocation d'incapacité exceptionnelle, le coût de ces lacunes s'élevait à 14 millions de dollars.

Le Bureau a porté plusieurs questions liées aux communications à l'attention du Ministère pendant l'exercice. L'ombudsman trouve encourageante la bonne volonté du Ministère d'apporter des améliorations. Cependant, il reste encore beaucoup à faire puisque l'accès aux avantages et aux services est régi par des politiques et des critères d'admissibilité complexes; il est donc très difficile pour les vétérans et leurs représentants de comprendre ce à quoi ils sont admissibles. Bon nombre d'entre eux se sentent donc vulnérables et peu outillés pour discuter de leurs besoins avec les fonctionnaires du Ministère.

L'année dernière, il était question dans le rapport annuel de l'ombudsman du *Navigateur des avantages*, un outil visuel interactif mis au point par le Bureau. Cet outil permet d'obtenir une représentation visuelle des avantages auxquels un client pourrait être admissible et permet à l'utilisateur d'accéder facilement à toute l'information pertinente. Le Ministère a adopté le *Navigateur des avantages* et a déployé des efforts considérables pour en améliorer les fonctions. L'outil aide le personnel à mieux

répondre aux besoins des vétérans. La mise en œuvre s'est avérée une réussite et le Ministère entend mettre sous peu cet outil à la disposition des vétérans et de ses autres clients.

Programme de transformation

Comme bon nombre des changements apportés par Anciens Combattants Canada dans le cadre de son programme de transformation sont récents, il est encore trop tôt pour déterminer s'ils mènent aux résultats escomptés. Aussi, le Bureau continuera-t-il de surveiller les efforts du Ministère visant à améliorer la prestation des services et à mieux répondre aux besoins changeants des vétérans. Le Bureau appuiera les changements qui amélioreront la pertinence, le caractère suffisant et l'accessibilité des programmes et des services offerts aux vétérans.

L'ombudsman des vétérans estime que toute économie réalisée grâce à une plus grande efficacité des processus devrait être réacheminée vers des secteurs sous-financés. Par exemple, dans une déclaration faite auprès des médias le 5 décembre 2011, l'ombudsman a exhorté Anciens Combattants Canada à apporter des changements au Programme de funérailles et d'inhumation et a déclaré : « Il est ironique d'entendre Anciens Combattants Canada dire que le budget du Ministère peut être réduit parce qu'il y a une baisse du nombre de clients alors que le financement de certains programmes, dont le Programme de funérailles et d'inhumation, ne permet pas de répondre aux besoins des vétérans et leurs familles. »

Réduction des dépenses ministérielles

À l'approche du budget fédéral déposé le 29 mars 2012, l'ombudsman des vétérans a saisi toutes les occasions de demander publiquement qu'Anciens Combattants Canada soit exempté du plan du gouvernement concernant la réduction des dépenses ministérielles. Par exemple, lors de sa comparution devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes le 8 mars 2011, l'ombudsman des vétérans a rappelé aux membres du Comité que « les paiements faits aux vétérans ou aux membres de leur famille ne sont pas de la charité ou des prestations d'aide sociale, mais plutôt le remboursement d'une dette contractée par le gouvernement du Canada qui a convenu de compenser les citoyens qui choisissent le service militaire ou le service policier fédéral comme carrière ». Il a ajouté : « Il faut garantir qu'il y aura toujours suffisamment de ressources, tant humaines que financières, pour appuyer les programmes ».

Réservistes à temps partiel

L'ombudsman des vétérans a également profité de chaque occasion qui lui a été offerte de soulever la question du traitement inéquitable des réservistes auprès des hauts fonctionnaires du Ministère, du ministre des Anciens Combattants, des parlementaires et du Chef du personnel militaire du ministère de la Défense nationale, et il continuera de le faire.

Dans la réponse du Bureau aux modifications proposées au *Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation*

des militaires et vétérans des Forces canadiennes suite à l'adoption du projet de loi C-55 et aux changements à l'allocation pour perte de revenus, ainsi qu'au moment de l'entrée en vigueur du règlement modifié (le 6 octobre 2011), l'ombudsman des vétérans a déploré, encore une fois, l'iniquité du traitement fait aux réservistes à temps partiel. Dans un communiqué diffusé aux médias le 6 octobre 2011, l'ombudsman a qualifié de « bonne nouvelle » l'établissement de l'allocation pour perte de revenus à un minimum de 40 000 \$ par année avant impôts. Toutefois, il a souligné que le fait que les réservistes à temps partiel ne soient admissibles qu'à un revenu minimal de 24 300 \$ par année est injuste, « étant donné que les réservistes à temps partiel peuvent subir une invalidité permanente liée directement à leur service. Les besoins de réadaptation et de soutien du revenu d'un réserviste à temps partiel sont identiques à ceux d'un membre de la Force régulière. »

Le 8 mars 2012, dans ses observations faites auprès des membres du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes, l'ombudsman est revenu sur cette question en pressant les membres du Comité « de s'attaquer au problème du traitement inéquitable des réservistes au chapitre de l'allocation pour perte de revenus. Je crois fermement que tous ceux et celles qui sont frappés par la maladie ou atteints d'une blessure semblable alors qu'ils servent leur pays doivent avoir accès aux mêmes avantages, quels que soient la nature, le moment ou l'emplacement de leur service. C'est une question d'équité, et je demande au comité de m'appuyer dans ce dossier. »

Enquêtes

Au cours de l'exercice, les priorités en matière d'enquête ont été redéfinies afin de mettre l'accent sur des questions d'équité procédurale rattachées au processus décisionnel. L'équipe responsable des enquêtes a par ailleurs poursuivi son travail sur un certain nombre de dossiers d'intérêt pour les vétérans, y compris la santé mentale, les soins de longue durée et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Les rapports faisant état des conclusions seront diffusés au cours de l'exercice 2012-2013.

L'ombudsman a publié deux de ses quatre rapports devant paraître sur des questions relatives à l'équité procédurale.

Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale



Le 20 février 2012, l'ombudsman a rendu public son rapport intitulé *Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale*. Ce rapport se penche sur le caractère suffisant

des renseignements fournis par Anciens Combattants Canada dans les lettres de décision envoyées aux vétérans qui présentent des demandes de pension ou d'indemnité d'invalidité.

Les vétérans ont le droit de savoir pourquoi et comment les décisions qui les touchent sont prises. La présentation de motifs dans les lettres de décision est non seulement un

des principes de l'équité procédurale, mais aussi une exigence de la *Loi sur les pensions* et de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*.

Le Bureau a étudié un échantillon statistiquement valide de lettres envoyées par le Ministère de 2001 à 2010 et a conclu que la majorité des lettres ne fournissaient pas suffisamment d'explications sur la façon dont les décisions ont été prises.

Peu de temps après la publication du rapport, le ministre des Anciens Combattants a annoncé des mesures visant à améliorer les renseignements fournis dans les lettres de décision du Ministère en fonction des recommandations formulées par l'ombudsman des vétérans.

Le Bureau effectuera un examen de suivi à l'automne 2012 afin de veiller à ce que les changements apportés aux lettres du Ministère répondent adéquatement aux lacunes cernées dans le rapport de l'ombudsman, rapport disponible en ligne à l'adresse www.ombudsman-veterans.gc.ca.

Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable



En complément au rapport *Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions*, l'ombudsman des vétérans a présenté au ministre des Anciens Combattants un deuxième rapport

intitulé *Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable* qui est une analyse des

décisions des cours fédérales relatives au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) joue un rôle crucial en ce sens qu'il veille à ce que les vétérans et les autres clients d'Anciens Combattants Canada reçoivent les avantages auxquels ils ont droit en déterminant si le Ministère rend ses décisions dans le respect des lois qui régissent le programme de prestations d'invalidité et en donnant aux demandeurs l'occasion de présenter des éléments de preuve additionnels à l'appui de leur demande.

Pour cette raison, le Tribunal qui est un tribunal d'appel indépendant doit être soumis à des normes de contrôle et d'équité procédurale plus rigoureuses que celles du Ministère. La mesure dans laquelle le Tribunal respecte ces normes en rendant des décisions conformément à la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* préoccupe grandement la communauté des vétérans.

Par l'intermédiaire de leurs décisions, la Cour fédérale et la Cour d'appel fédérale fournissent une évaluation judiciaire indépendante de la façon dont les questions de droit, de fait et d'équité procédurale ont été traitées dans les causes dont elles sont saisies. Pour cette raison, l'ombudsman des vétérans a déterminé qu'une analyse des jugements des cours fédérales portant sur les décisions rendues par le Tribunal fournirait de précieux renseignements sur la mesure dans laquelle le Tribunal se soumet à des normes élevées de contrôle et d'équité procédurale. Les services du cabinet d'avocats Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. (BLG) ont été retenus pour réaliser une analyse indépendante portant

sur les 140 décisions du Tribunal qui ont été contestées devant la Cour fédérale et sur les 11 décisions qui ont par la suite été portées en appel devant la Cour d'appel fédérale. L'analyse a été menée à l'automne 2011.

Dans 60 % des 140 décisions du Tribunal ayant fait l'objet d'un contrôle judiciaire, la Cour fédérale a jugé que le Tribunal avait commis des erreurs de fait ou de droit, ou qu'il n'avait pas respecté les principes d'équité procédurale. Le non-respect de l'obligation d'interpréter de façon large les dispositions de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, d'accepter les éléments de preuve non contredits et vraisemblables, d'accorder le bénéfice du doute et d'accepter de nouveaux éléments de preuve vraisemblables portent sur l'incapacité du Tribunal d'user de toute la latitude qui lui a été confiée par sa loi habilitante. Le non-respect de l'obligation d'assurer l'équité procédurale en fournissant des motifs insuffisants à l'appui d'une décision ou en ne divulguant pas les preuves médicales prises en considération par le Tribunal contribue également à miner les droits des vétérans et la crédibilité du Tribunal.

Peu de temps après la publication du rapport, le Tribunal a annoncé des mesures visant à donner suite aux recommandations de l'ombudsman. En outre, le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes a adopté une motion visant l'examen des processus et des activités du Tribunal. Au cours de l'exercice 2012-2013, le Bureau effectuera un examen de suivi afin de veiller à ce que les changements apportés par le Tribunal répondent adéquatement aux lacunes cernées dans le rapport de l'ombudsman, rapport disponible en ligne à l'adresse www.ombudsman-veterans.gc.ca.

Communications et sensibilisation

L'ombudsman des vétérans a participé à diverses activités de sensibilisation au cours de l'exercice afin de veiller à demeurer proche des personnes qu'il représente, de mieux comprendre les divers points de vue des membres de la communauté des vétérans et d'améliorer, de façon générale, la connaissance et la compréhension de son rôle et de son mandat.

Des assemblées publiques ont eu lieu à : Québec (Québec); Oromocto et Moncton (Nouveau-Brunswick); Halifax (Nouvelle-Écosse); Sudbury et Timmins (Ontario); Surrey et North Vancouver (Colombie-Britannique); Moose Jaw, Regina et Saskatoon (Saskatchewan). En outre, l'ombudsman a rencontré des représentants d'organismes qui fournissent des services aux vétérans, des familles et des membres du personnel des Centres de ressources pour les familles des militaires, des résidants et des membres du personnel d'établissements de soins de longue durée ainsi que des fonctionnaires d'Anciens Combattants Canada dans les bureaux régionaux, dans les bureaux de district et à l'Administration centrale à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard).

L'ombudsman s'était également donné comme priorité de communiquer avec les ombudsmans provinciaux et les élus municipaux afin de discuter de moyens de venir en aide aux vétérans malades ou blessés et de les sensibiliser à la contribution inestimable que les vétérans et les quelque 6 000 hommes et femmes qui se retirent

chaque année des Forces canadiennes et de la GRC continuent de faire à la société après avoir servi leur pays.

Le dialogue avec les parlementaires et les autres décideurs sur les questions touchant les vétérans est resté une priorité. En plus des comparutions de l'ombudsman devant les comités parlementaires, ses rapports ont été diffusés à tous les députés. Les activités de sensibilisation de l'ombudsman, les allocutions et les rapports ont également beaucoup retenu l'attention des médias locaux, régionaux et nationaux, ce qui a permis de mieux faire connaître les besoins des vétérans auprès de la population canadienne.

Par ailleurs, des efforts ont été déployés afin d'améliorer l'accessibilité et la fonctionnalité du site Web et d'accroître le recours aux médias sociaux en vue d'informer les vétérans de partout au pays et de recueillir leur rétroaction en temps réel.

Priorités liées à la gestion du Bureau

Un certain nombre d'initiatives ont été mises en œuvre au cours de l'exercice dans le but d'améliorer les services et le soutien fournis par le Bureau à la communauté des vétérans et aux autres clients d'Anciens Combattants Canada.

Le Bureau a amélioré l'efficacité organisationnelle :

- En renforçant sa structure de gouvernance, ses processus de gestion et ses processus opérationnels, y compris en

perfectionnant la gestion des dossiers et de l'information et en adoptant une nouvelle solution de centre d'appels;

- En mettant l'accent sur le recrutement, le maintien en poste et la formation d'employés qualifiés, y compris en créant un programme de perfectionnement professionnel;
- En demandant et en obtenant du ministre des Anciens Combattants la délégation des pouvoirs, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, afin de traiter à l'interne toutes les demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels se rattachant directement au Bureau de l'ombudsman des vétérans.

De plus, le Comité consultatif de l'ombudsman des vétérans a été restructuré pour appuyer une nouvelle approche et pour veiller à ce qu'un large éventail de points de vue et d'expériences y soit représenté. Le Comité comprend un président, six représentants des vétérans des Forces canadiennes, un vétéran de la GRC et trois conseillers professionnels œuvrant dans un domaine touchant le travail du Bureau. Il compte également des membres affiliés qui offrent des conseils à l'ombudsman au besoin.

Le Comité, qui s'est réuni à deux reprises au cours de l'exercice, joue un rôle clé en aidant le Bureau à choisir les problèmes à soumettre à un examen systémique ainsi qu'à évaluer l'incidence des changements qu'Anciens Combattants Canada propose apporter à ses programmes et services.



Résumés des cas choisis

Le coût d'être mal informé? Pour une famille, c'était 70 ans sans pension d'invalidité et prestations de survivant!

Le fils d'un vétérán décédé en 1980 a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans avec des questions sur les Livres du Souvenir. Au fil de la discussion, le représentant du Bureau a appris que le vétérán en question avait survécu à deux écrasements d'avion et avait été libéré pour raisons médicales de l'Aviation royale du Canada en 1942. Il n'avait jamais fait de demande d'avantages. En suivant les conseils du Bureau, le fils a aidé sa mère à présenter une demande de pension d'invalidité rétroactive. Le Ministère a rendu une décision favorable et l'épouse du vétérán concerné touche désormais une pension de survivant.



Une décision arrivée trop tard pour un vétérán ayant besoin d'une rampe d'accès

En septembre 2011, un ergothérapeute du Ministère a recommandé un fauteuil roulant et une rampe d'accès pour un vétérán de la Seconde Guerre mondiale. Quelques semaines plus tard, le vétérán a reçu une lettre du Ministère autorisant l'achat du fauteuil. Après avoir attendu quatre mois la décision du Ministère concernant la rampe d'accès (période pendant laquelle le vétérán a dû compter sur des parents et amis pour le porter chaque fois qu'il devait monter ou descendre les escaliers menant à sa résidence), il a fait appel au Bureau. Trois semaines après l'intervention du Bureau, le Ministère a donné son autorisation pour la rampe. Malheureusement, le vétérán est décédé quelques jours après avoir reçu la réponse du Ministère.

Remboursement des frais de physiothérapie refusé pendant deux ans

Le Ministère avait autorisé des traitements de physiothérapie pour un vétéran dans le cadre de son plan de réadaptation. Le Ministère a rejeté sa demande de séances supplémentaires pendant deux années consécutives malgré la présentation par le vétéran d'avis médicaux confirmant la nécessité de traitements supplémentaires. Après en avoir appelé de la décision en vain, elle a sollicité l'aide du Bureau. Si elle ne participait pas au Programme de réadaptation, ses demandes pour des séances de physiothérapie supplémentaires auraient été traitées dans le cadre du Programme des soins de santé, dont les critères sont différents.

Le Bureau a fait remarquer au Ministère que les demandes du vétéran auraient sans doute été approuvées si elles avaient été traitées dans le cadre du Programme des soins de santé. Après avoir tenu compte de ceci, le Ministère a convenu de rembourser les frais des séances supplémentaires de physiothérapie et a donné des instructions au personnel afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise.





Un vétérán âgé de 89 ans se voit refuser le remboursement d'un repas pris à l'extérieur des « heures normales de repas »

La fille d'un vétérán a fait appel au Bureau après qu'une demande faite par sa mère pour le remboursement d'un repas au coût de 14,15 \$ ait été refusée sur la base que le repas avait été pris à l'extérieur des « heures normales de repas ». Elle a expliqué que puisque sa mère devait être à jeun en prévision d'une chirurgie mineure qu'elle devait subir ce matin-là, elle avait mangé plus tôt que d'habitude après la chirurgie. Le Bureau a communiqué avec le Ministère et la question a été rapidement résolue, sans que la cliente ait à en appeler formellement de la décision.

Un vétérán n'ayant pu fournir de rapport médical perd son allocation pour perte de revenus et son accès au Programme de réadaptation

Le vétérán dont il est question ici éprouvait des difficultés financières lorsqu'il a fait appel au Bureau. Il essayait en vain depuis six mois d'amener le Ministère à rétablir son allocation pour perte de revenus et son accès au Programme de réadaptation; le problème étant qu'il était incapable d'obtenir un rendez-vous avec un spécialiste afin de se procurer le rapport médical requis par le Ministère.

Le Bureau a communiqué avec le Ministère et un gestionnaire de cas a été chargé de mener un examen complet du dossier de ce vétérán. Le gestionnaire de cas a conclu qu'en attendant le rapport du spécialiste, le dossier du vétérán comprenait suffisamment de renseignements médicaux pour rétablir ses avantages avec effet rétroactif. En outre, le gestionnaire de cas s'occupe actuellement de déterminer si le vétérán en question ne serait pas admissible à d'autres avantages, notamment l'allocation pour déficience permanente.

De meilleurs avantages médicaux pour un vétéran des Forces canadiennes

Les représentants du Bureau de l'ombudsman prennent toujours le temps nécessaire afin de cerner les circonstances des clients qui les appellent et de s'assurer qu'ils reçoivent tous les avantages et les services auxquels ils ont droit.

Dans ce cas-ci, le vétéran touchait des avantages de soins de santé pour une affection indemnisée par une pension et recevait de l'aide dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Cependant, le représentant du Bureau de l'ombudsman a remarqué que le Ministère n'avait pas inscrit dans le dossier du vétéran que son besoin lié aux services du PAAC était relié à une blessure subie durant son service dans une zone de service spécial. Le Ministère a promptement remédié à cette omission lourde de conséquences lorsqu'elle a été portée à son attention. Aussi, le vétéran a-t-il désormais accès à des avantages pour soins de santé rattachés non seulement à son affection indemnisée par une pension, mais aussi à tous ses éventuels besoins de santé (p. ex. : lunettes, appareils auditifs, soins dentaires).





Aperçu de l'exercice : 2012-2013

Je continuerai d'encourager les parlementaires et les membres de la haute direction d'Anciens Combattants Canada à tenir compte des besoins des vétérans selon le principe de l'équité : Les programmes et les services répondent-ils à leurs besoins? Les bons programmes sont-ils dotés de ressources suffisantes? Les critères d'admissibilité créent-ils des obstacles injustes et peut-on avoir accès rapidement et facilement aux avantages et aux services? De plus, je continuerai de rappeler à tous que les paiements faits aux vétérans malades ou blessés constituent le remboursement d'une dette contractée par le gouvernement du Canada. Une dette dont il doit s'acquitter.

— Guy Parent

Au cours du prochain exercice, le Bureau de l'ombudsman des vétérans continuera de veiller aux besoins des membres et des ex-membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) en répondant aux plaintes, en s'employant à résoudre les problèmes systémiques et émergents qui minent l'accès équitable, rapide et efficace aux services et aux avantages, ainsi qu'en favorisant le dialogue et en faisant mieux connaître les enjeux importants pour la communauté des vétérans.

Honorer les vétérans du Canada et favoriser l'établissement de liens avec eux : la carte d'identité nationale des vétérans

L'ombudsman des vétérans est depuis longtemps préoccupé par la capacité d'Anciens Combattants Canada d'identifier les vétérans que le Ministère ne compte pas déjà parmi ses clients ainsi que sa capacité d'établir et de maintenir le contact avec ce groupe élargi de vétérans. Par conséquent, l'ombudsman presse le Ministère d'améliorer ses activités de communication et de sensibilisation dans le cadre de son programme de transformation. Le 8 mars 2012, à l'occasion de sa comparution devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes, l'ombudsman a proposé l'adoption d'une carte d'identité nationale des vétérans afin de faciliter la tâche du Ministère en ce qui concerne l'identification des vétérans et les communications avec ces derniers.

L'ombudsman estime tout aussi important le fait qu'une carte d'identité des vétérans

permettrait de faciliter la transition du service à la communauté des vétérans pour les membres des Forces canadiennes et de la GRC. En outre, cette carte revêtirait une importante fonction de commémoration et de reconnaissance.

La carte d'identité nationale des vétérans pourrait remplacer à la fois la carte d'états de service des Forces canadiennes et la carte de membre retraité de la GRC (qui sont actuellement remises aux membres libérés et retraités de ces deux organismes), la carte de soins d'Anciens Combattants Canada et la carte du Programme de reconnaissance des Forces canadiennes. La carte proposée servirait de pièce d'identité, de document de commémoration et de reconnaissance, de document d'états de service et de document donnant accès aux avantages médicaux et à d'autres avantages offerts par Anciens Combattants Canada.

Le Bureau publiera un rapport afin de présenter des arguments à l'appui de l'adoption d'une carte d'identité nationale des vétérans. Ce rapport se penchera sur des questions telles que la raison d'être de la carte, ses caractéristiques et ses avantages ainsi que des renseignements sur les coûts notionnels et le calendrier de réalisation.

Examen parlementaire de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Le 24 mars 2011, le projet de loi C-55, intitulé *Loi modifiant la Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes et la Loi sur les pensions*, a reçu la sanction royale. La *Loi* prévoit des mesures visant à améliorer les avantages offerts aux vétérans souffrant d'une invalidité grave et permanente. Il s'agit de la première étape du processus tant attendu d'amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Le projet de loi C-55 a corrigé un défaut technique qui empêchait les vétérans touchant des prestations sous le régime des deux lois de recevoir une allocation d'incapacité exceptionnelle ou une allocation pour déficience permanente. De plus, il prévoit un supplément mensuel de 1 000 \$ pour les vétérans souffrant d'une invalidité grave et permanente, ainsi que des options de paiement pour l'indemnité d'invalidité.

En même temps, le gouvernement du Canada a adopté des changements touchant l'allocation pour perte de revenus en augmentant à 40 000 \$ par année le revenu minimal avant impôts pour les vétérans de la Force régulière et des réservistes à temps plein qui sont blessés, et celui des réservistes à temps partiel à 24 300 \$. Il convient également de noter que le projet de loi C-55 comprend une clause recommandant un examen parlementaire des améliorations apportées à la Charte dans les deux ans qui suivent leur entrée en vigueur (soit le 6 octobre 2011).

En prévision de l'examen parlementaire et d'occasions futures de perfectionner les avantages offerts en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants, le Bureau de l'ombudsman des vétérans entend publier un certain nombre d'examen en vue de favoriser la tenue d'un débat éclairé. En outre,

il formulera des recommandations précises en prévision d'autres améliorations ciblées à la Charte visant à remédier à certaines lacunes qui minent la capacité des vétérans malades ou blessés de réussir leur transition vers la vie civile, d'occuper un emploi valorisant et d'avoir une bonne qualité de vie.

L'ombudsman des vétérans estime que l'examen ne doit pas se limiter aux améliorations apportées par le projet de loi C-55 et aux changements réglementaires connexes, mais qu'il doit être élargi pour inclure trois facteurs rattachés à la transition des membres des Forces canadiennes du service militaire à la vie civile, à savoir les mécanismes de soutien financier, de soutien à la transition de carrière et de soutien aux familles. Le redressement des lacunes bien connues dans ces sphères aura un impact positif considérable sur les membres des Forces canadiennes atteints d'une invalidité et sur leur famille en plus de jeter les bases pour une transition réussie vers la vie civile.

Par ailleurs, le Bureau complètera la comparaison, entamée au cours de l'exercice 2011-2012, de la valeur actuarielle des prestations d'invalidité au titre de la *Loi sur les pensions* et des prestations offertes au titre de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*. L'examen analysera l'impact sur la valeur actuarielle des changements prévus par le projet de loi C-55, des changements touchant l'allocation pour perte de revenus et de l'élimination de la pratique de déduction des pensions d'invalidité prévue par la *Loi sur les pensions* des prestations du Régime d'assurance-revenu militaire – Invalidité de longue durée (RARM-ILD). Par ailleurs, l'examen comparera les valeurs actuarielles d'après divers scénarios faisant intervenir des facteurs d'âge, de niveau d'invalidité, de circonstances familiales et d'appartenance à la Force régulière ou à la Force de réserve.

Services et avantages offerts aux membres et vétérans de la GRC

Bien que l'on compte plus d'une dizaine de protocoles d'entente entre Anciens Combattants Canada et la GRC, les ex-membres et les membres actuels de la GRC n'ont pas accès à de nombreux avantages et programmes dont bénéficient les vétérans militaires. Il s'agit là d'un problème auquel l'ombudsman des vétérans continuera de s'attaquer conformément au thème *Un seul groupe de vétérans*. Le Bureau mettra sur pied un groupe de travail comprenant des représentants de la GRC, de l'Association des anciens de la GRC et du Bureau en vue d'examiner la gamme actuelle de programmes et d'avantages offerts aux membres de la GRC et aux vétérans et de cerner les lacunes et les aspects problématiques qui mériteraient un examen plus approfondi.

Examens et rapports

Le service avec honneur, le départ dans la dignité est le premier rapport publié par le Bureau. Il est paru en février 2009. Jusqu'ici, Anciens Combattants Canada n'a donné suite qu'à une seule des sept recommandations formulées dans ce rapport afin de simplifier l'administration du Programme de funérailles et d'inhumation, d'élargir l'admissibilité à ce programme et d'augmenter le financement maximal offert pour les dépenses de funérailles et d'inhumation des vétérans afin de refléter les normes de l'industrie. Depuis la publication de ce rapport, plus de 60 000 vétérans sont décédés.

Au cours de l'exercice, les priorités en matière d'enquête et de recherche ont été redéfinies afin de mettre l'accent sur des questions d'équité procédurale rattachées au processus décisionnel. Pendant l'exercice 2012-2013, l'équipe responsable des enquêtes poursuivra son travail et publiera des examens afin de favoriser un débat éclairé sur des enjeux rattachés à la santé mentale, aux soins de longue durée et au Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

- L'examen du **Programme pour l'autonomie des anciens combattants** (PAAC) se penchera sur l'évolution du programme depuis sa création en 1981 et comparera les services du PAAC aux services offerts dans le cadre de programmes provinciaux de soins à domicile en vue de cerner les lacunes et les points à améliorer.
- L'examen des **soins de longue durée** sera axé sur l'admissibilité au programme de soins de longue durée du Ministère, y compris l'accès des vétérans des Forces canadiennes au programme, et les délais d'attente moyens pour accéder aux soins de longue durée une fois l'admissibilité confirmée.
- L'examen sur la **santé mentale** réunira toutes les données statistiques disponibles sur les quelque 16 000 anciens membres et membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC qui touchent des prestations d'invalidité pour une affection de santé mentale, et offrira un aperçu des programmes administrés et des dépenses engagées par le Ministère afin de répondre aux besoins de ces personnes. Ces données serviront de fondement à une discussion avec des professionnels du domaine de la santé mentale sur les lacunes qu'accusent les programmes.

L'ombudsman a publié deux de ses quatre rapports devant paraître sur la question de l'équité procédurale.

Dans son rapport intitulé *Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale*, l'ombudsman s'est penché sur le caractère suffisant des renseignements fournis par Anciens Combattants Canada dans les lettres de décision envoyées aux vétérans qui présentent des demandes de pension ou d'indemnité d'invalidité.

Dans son rapport intitulé *Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable*, l'ombudsman présente les conclusions d'une analyse des décisions des cours fédérales relatives au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Bureau effectuera des examens de suivi afin de veiller à ce que les changements apportés par Anciens Combattants Canada et par le Tribunal à la suite des recommandations de l'ombudsman répondent adéquatement aux lacunes cernées dans les rapports.

De plus, **les deux derniers rapports sur des questions relatives à l'équité procédurale** seront publiés.

- Le troisième rapport portera sur les procédures du Ministère en ce qui concerne la réception des demandes de pensions d'invalidité et d'indemnités d'invalidité et la préparation des documents informant le processus décisionnel. L'objectif de cet examen est de déterminer si les procédures sont équitables et conformes à la loi.
- Enfin, le quatrième rapport consiste en un examen exhaustif de l'ensemble du processus rattaché aux pensions d'invalidité et aux indemnités d'invalidité depuis la demande initiale jusqu'à la prise de la décision. Cet examen aura pour but de déterminer si les politiques et les procédures d'administration et de gestion actuelles du programme des prestations d'invalidité sont efficaces, efficaces et équitables et si le programme en général répond aux objectifs établis.







Annexe – Rapport financier

L'ombudsman des vétérans disposait d'un budget de 6,74 millions de dollars pour l'exercice 2011-2012, un montant approuvé par le Conseil du Trésor par l'intermédiaire du ministre des Anciens Combattants. De ce montant, 4,1 millions de dollars ont été affectés directement au Bureau de l'ombudsman des vétérans pour les dépenses de fonctionnement et de programme.

Financement du Conseil du Trésor pour l'exercice 2011-2012

(en milliers de dollars)

Organisation	Salaires	Dépenses de fonctionnement	Financement total
Bureau de l'ombudsman des vétérans	2 750,0	1 306,3	4 056,3
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (locaux)	521,3	—	521,3
Conseil du Trésor (avantages sociaux des employés)	802,0	—	802,0
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau de l'ombudsman)	1 260,2	101,4	1 361,6
Total	5 333,5	1 407,7	6 741,2

Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) – Dépenses de fonctionnement et de programme pour l'exercice 2011-2012

Besoins opérationnels et programmes	Dépenses (\$)
Communications, publicité et sensibilisation	70 283
Déplacements et transport	161 408
Services professionnels et spéciaux	467 213
Salaires et traitements	2 696 631
Formation et perfectionnement professionnel	45 276
Télécommunications	102 400
Matériel, fournitures, réparations et entretien	155 680
Impression et publication	25 334
Locations	12 500
Divers	2 107
Total	3 738 832 \$

Anciens Combattants Canada (ACC) – Dépenses de fonctionnement et de programme pour l'exercice 2011-2012 pour la prestation de services au BOV

Besoins opérationnels et programmes	Dépenses (\$)
Communications, publicité et sensibilisation	—
Déplacements et transport	—
Services professionnels et spéciaux	—
Salaires et traitements	1 260 224
Formation et perfectionnement professionnel	—
Télécommunications	32 782
Matériel, fournitures, réparations et entretien	68 620
Impression et publication	—
Locations	—
Divers	—
Total	1 361 626 \$

Sommaire des dépenses pour l'exercice 2011-2012

Organisation	Dépenses (\$)
Bureau de l'ombudsman des vétérans	3 738 832
Anciens Combattants Canada (prestation de services)	1 361 626
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (locaux)	521 329
Conseil du Trésor (avantages sociaux des employés)	802 045
Total	6 423 832 \$

Les vétérans du Canada

Les Canadiens et les Canadiennes ont beaucoup de raisons de célébrer : la liberté d'expression, la liberté de religion et de réunion pacifique, la justice sociale, la démocratie et la primauté du droit. Ces libertés ont été durement gagnées par des Canadiennes et des Canadiens prêts à risquer leur vie pour les défendre. Bien que la majorité des hommes et des femmes qui quittent les Forces canadiennes et la GRC soient en bonne santé, ils sont nombreux à réintégrer la vie civile malades ou blessés. Le Canada est dans l'obligation de s'occuper de ceux et celles qui ont servi pour protéger nos droits et nos libertés. Veiller à ce que leurs besoins soient satisfaits est la marque de gratitude la plus profonde et la plus significative que le pays puisse leur faire.

— Guy Parent



