



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman

Rapport annuel 2010-2011

ansvétéran svétéran svétéran svétéran
étéran svétéran svétéran svétéran
ansvétéran svétéran svétéran svétéran
étéran svétéran svétéran svétéran
ansvétéran svétéran svétéran svétéran
étéran svétéran svétéran svétéran
ansvétéran svétéran svétéran svétéran
étéran svétéran svétéran svétéran
ansvétéran svétéran svétéran svétéran
Un seul groupe de vétérans
svétéran une question d'équité
svétéran svétéran svétéran svétéran
étéran svétéran svétéran svétéran
svétéran svétéran svétéran svétéran

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 vétérans et les autres clients d'Anciens Combattants Canada qui éprouvent des difficultés avec le Ministère d'appeler le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Nous sommes ici pour leur donner des renseignements, pour les diriger vers les personnes et les organismes susceptibles de les aider et pour faciliter la résolution de leurs problèmes. Chaque dossier que nous établissons contribue à recueillir des données nous permettant de cerner les tendances et les enjeux d'ordre systémique.

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

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

Courriel : info@ombudsman-veterans.gc.ca

Site Web : www.ombudsman-veterans.gc.ca

Adresse : CP 18, Succursale B,
Ottawa (Ont.) K1P 6C3



Recyclé
Contribue à l'utilisation responsable
des ressources forestières
www.fsc.org Cert no. SWE-COC-1000000000
© 1996 Forest Stewardship Council





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 2010-2011 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 2010 au 31 mars 2011, 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 2010-2011
11	Cas individuels
13	Tendances et enjeux cernés grâce aux cas individuels
15	Interventions dans des dossiers importants
17	Enquêtes
17	Mentions élogieuses de l'ombudsman des vétérans
18	Exemples de cas
22	Aperçu de l'exercice 2011-2012
23	Programme de transformation
25	Examen d'ici deux ans de la Nouvelle Charte des anciens combattants
26	Processus réglementaire du projet de loi C-55 et changements à l'allocation pour perte de revenus
26	Enquêtes systémiques
28	Communications et sensibilisation
28	Priorités liées à la gestion du Bureau
30	Annexe – Rapport financier

Mentions de source :

Photographie de Guy Parent, ombudsman des vétérans : Metropolis Studio

Toutes les autres photographies sauf l'image à la page 33 : Ministère de la Défense nationale

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 UPHELD.

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

De nos jours, les vétérans, les membres de leur famille et les organisations de vétérans ont une attente claire : ils souhaitent que les programmes et les services à leur disposition soient actualisés au cours des prochaines années afin de répondre à leurs besoins actuels et futurs. En effet, les anciens membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) s'attendent à recevoir un niveau de service élevé du gouvernement du Canada en reconnaissance de leur service et de leurs sacrifices, et ils exigent qu'on les traite avec respect.

Par ailleurs, les parlementaires, voire l'ensemble de la population canadienne, croient fermement que le Canada a le devoir de fournir le meilleur soutien possible aux hommes et aux femmes qui risquent leur vie pour défendre notre pays et les valeurs que nous chérissons. Cette détermination à traiter équitablement les vétérans est encourageante, mais elle doit se traduire par des actes concrets.

Dans l'esprit de la *Déclaration des droits des anciens combattants*, je me suis engagé à assurer le traitement équitable des vétérans, des membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC, ainsi que de tous les autres clients d'Anciens Combattants Canada. Bien que la définition de « vétéran » du gouvernement du Canada, à des fins de reconnaissance, ne s'applique qu'aux hommes et aux femmes qui ont terminé leur instruction de base et qui ont été libérés honorablement des Forces canadiennes, je considère également les anciens membres de la GRC comme étant des vétérans.

L'équité est à la fois une valeur et un résultat mesurable. J'évalue l'équité en tant que résultat mesurable en termes 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 d'**accessibilité** (Les critères d'admissibilité créent-ils des obstacles injustes? Peut-on avoir accès rapidement et facilement aux avantages

et aux services d'Anciens Combattants Canada?).

Pour ce qui est des critères d'admissibilité, je partage l'avis de toutes les organisations de vétérans, à savoir que l'accès aux avantages et aux services doit être fondé sur les besoins. Le thème que j'ai choisi pour guider mes interventions, ***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.

À mon avis, si les parlementaires tenaient compte des besoins des vétérans et des membres actifs malades ou blessés, dans un esprit d'équité, au moment de prendre des décisions concernant l'affectation des budgets, les initiatives de réduction du déficit et la modification des lois régissant la prestation d'avantages et de services, ils pourraient apporter des changements significatifs.

De même, la haute direction d'Anciens Combattants Canada pourrait améliorer grandement l'accès aux avantages et aux services en simplifiant les politiques, les procédures et les processus du Ministère, tout en déléguant les pouvoirs décisionnels à l'échelon le plus bas possible.

Le projet de loi C-55, la *Loi améliorant la Nouvelle Charte des anciens combattants*, qui a reçu son approbation définitive le 24 mars 2011,

comporte une clause garantissant l'examen parlementaire des dispositions de la Nouvelle Charte des anciens combattants. De plus, Anciens Combattants Canada poursuit son programme de transformation quinquennal. Ces deux démarches fourniront des occasions de mettre l'accent sur le traitement équitable des vétérans. Comme les enjeux sont de taille, mon Bureau participera activement à ces deux processus.

Étant donné mon double rôle d'ombudsman des vétérans et de conseiller spécial auprès du Ministre, et comme je suis le seul porte-parole des vétérans mandaté par le gouvernement fédéral, je suis bien placé pour signaler les politiques et processus mal adaptés aux vétérans et aux autres clients d'Anciens Combattants Canada et pour recommander des améliorations. Lors de mes discussions avec le Ministre, je peux lui faire part de la position des vétérans sur des questions que le Ministère lui a signalées et porter à son attention des éléments nouveaux dont il n'entendrait pas parler autrement. Je crois qu'en donnant au Ministre des conseils fondés sur des données probantes, il pourra discuter plus efficacement du traitement équitable des vétérans avec ses collègues du Cabinet, avec les autres parlementaires et avec la haute direction du Ministère.

Ces quatre derniers mois, j'ai consacré beaucoup de temps à tisser des liens avec la haute direction d'Anciens Combattants Canada, et je continuerai à le faire pour m'assurer que mon Bureau est capable d'intervenir quand nous décelons des situations injustes dans le système et pour veiller à ce que les besoins des vétérans soient pris en compte d'un bout à l'autre du processus décisionnel. De plus, la sensibilisation des parlementaires aux besoins des vétérans et des membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC qui sont malades ou blessés demeure une priorité.

Il est extrêmement important pour moi de tendre la main à la communauté des vétérans en vue de lui expliquer mon rôle et les services offerts par le Bureau et de favoriser un dialogue sur les questions préoccupantes. À ce titre, j'ai

rencontré des représentants de nombreuses organisations de vétérans, et j'ai hâte de multiplier les rencontres avec ceux et celles que je représente et au nom desquels je donne des conseils au ministre des Anciens Combattants.

L'exercice 2010-2011 a été une période de transition pour le Bureau de l'ombudsman des vétérans, et je m'en voudrais de ne pas souligner les contributions de mon prédécesseur, le Colonel (retraité) Patrick Stogran. En tant que premier ombudsman des vétérans du Canada, il a eu le défi de créer le Bureau *ex nihilo*, tout en traitant les demandes d'assistance des vétérans. Pour ma part, en tant que directeur de la Recherche et des Enquêtes à l'époque du Colonel Stogran, j'ai constaté la fermeté de ses intentions et sa détermination à apporter des changements au nom des vétérans, en particulier les plus vulnérables, comme en ont témoigné ses efforts visant à jeter la lumière sur les besoins des vétérans sans abri et des vétérans souffrant de sclérose latérale amyotrophique (SLA). J'en profite pour exprimer ma gratitude au Colonel Stogran pour tout ce qu'il a fait en vue de mettre au premier plan les questions touchant les vétérans.

Il me revient donc de poursuivre sur cette lancée avec l'aide d'une équipe de professionnels qui est aussi déterminée que moi à veiller au traitement équitable des vétérans, des membres actifs et de leur famille.

Les enjeux sont considérables. Si je ne m'abuse, George Washington est bien l'auteur de la citation suivante : « La disposition de nos jeunes à aller à la guerre, quelle qu'elle soit, qu'elle soit justifiée ou non, est directement proportionnelle à leur perception du traitement et de la reconnaissance des vétérans des guerres antérieures par leur pays ». [traduction] Au bout du compte, on pourrait dire que s'occuper des membres et des ex-membres des Forces canadiennes et de la GRC qui sont malades ou blessés est une question de sécurité nationale.

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 760 000 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 GRC, 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 programmes et les services sont-ils dotés de ressources suffisantes?

Accessibilité : Les critères d'admissibilité créent-ils des obstacles injustes? 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 partage l'avis de toutes les organisations de vétérans, à savoir 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.

Bien que la définition de « vétéran » du gouvernement du Canada ne s'applique qu'aux hommes et aux femmes qui ont terminé leur instruction de base et qui ont été libérés honorablement des Forces canadiennes, le Bureau considère également les anciens membres de la GRC comme étant des vétérans.

Nos services

Le Bureau offre les quatre 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. Pour trouver une issue 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 l'une des trois façons suivantes, selon la complexité du problème :

- Dans le cas d'un enjeu simple lié à une procédure, 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.
- Les questions compliquées nécessitent des interventions plus formelles, telles que la rédaction d'un document d'observation présentant les faits (tels que le Bureau les comprend) ainsi que les préoccupations et les questions du Bureau. Ces documents d'observation permettent à Anciens Combattants Canada de prendre des mesures correctives opportunes, au besoin, et de fournir des renseignements qui aideront le Bureau à mieux saisir la situation.
- 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 les préoccupations des vétérans soient reflétées dans le travail du Bureau et pour amener les parlementaires et d'autres décideurs à s'intéresser davantage aux questions touchant les vétérans.

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.

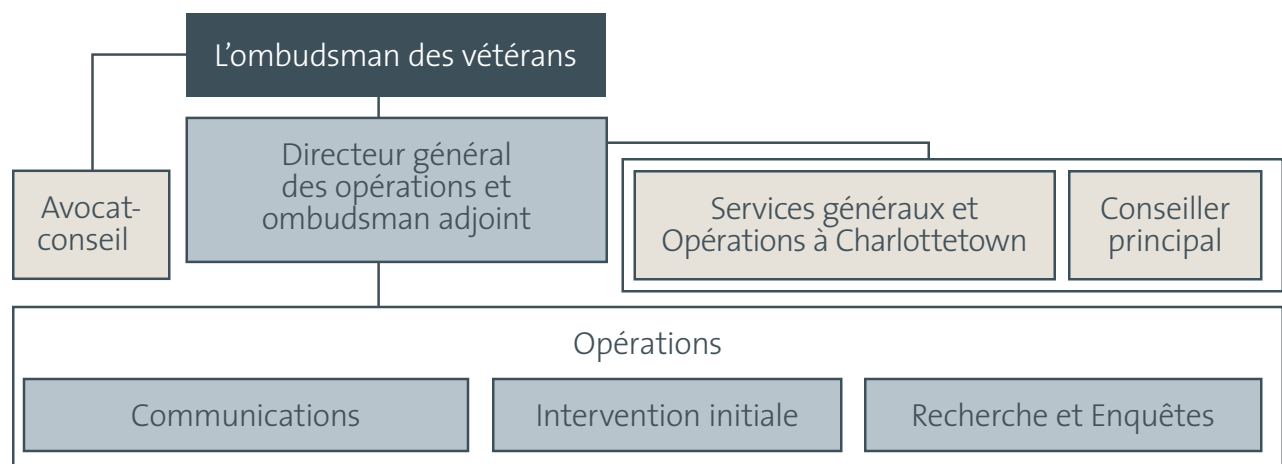
Une autre priorité consiste à sensibiliser la population canadienne à la contribution

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 leur retour à la vie civile.

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 et des politiques, 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 2010-2011

Il se peut fort bien qu'on parle de l'exercice 2010-2011 comme l'année du mécontentement des vétérans. Pour la première fois depuis bien longtemps, les questions touchant les vétérans ont rallié l'intérêt public grâce, en grande partie, à l'ancien ombudsman Patrick Stogran, qui a encouragé les vétérans à sortir de leur silence, comme lui-même l'a fait. Je crois que cette manifestation de mécontentement très publique a forcé les législateurs et la haute direction d'Anciens Combattants Canada à prêter attention aux préoccupations des vétérans. Aujourd'hui, le Ministère et le gouvernement du Canada se disent être disposés à améliorer les programmes et les services offerts aux vétérans — et mon Bureau s'évertuera à faire de cette intention une réalité.

— Guy Parent

Cas individuels

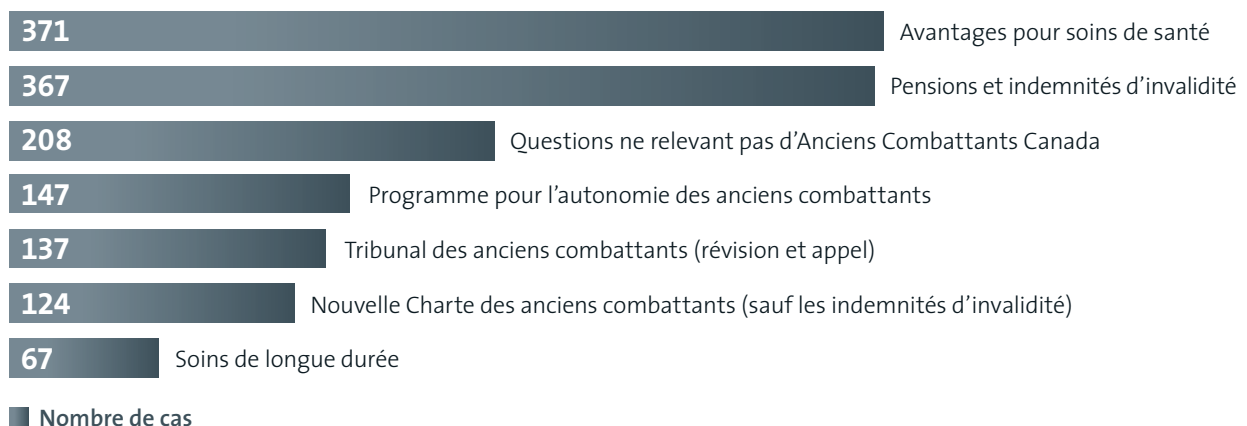
En 2010-2011, le Bureau a continué d'aider les vétérans par l'intermédiaire d'interventions initiales. Il a reçu 9 500 appels, courriels et lettres, comparativement à 7 700 lors de l'exercice précédent.

Au total, le Bureau a ouvert 1 823 dossiers et en a fermé 2 099, dont des cas reportés de l'exercice précédent (390). Au 31 mars 2011, 114 cas étaient encore en traitement.

Les sept principales sources de préoccupation étaient les suivantes :

- **Avantages pour soins de santé** (accès limité aux avantages médicaux, processus d'approbation compliqué, rejet des demandes, délais de remboursement et interprétation des politiques et des règlements);
- **Pensions et indemnités d'invalidité** (questions liées aux décisions, notamment le rejet d'une demande en l'absence de preuves suffisantes, paiements rétroactifs, degrés d'invalidité et taux d'indemnisation);
- **Tribunal des anciens combattants** (révision et appel) (décisions liées aux prestations d'invalidité et aux processus);
- **Questions ne relevant pas d'Anciens Combattants Canada** (questions de compétence provinciale ou liées au ministère de la Défense nationale);
- **Programme pour l'autonomie des anciens combattants** (critères d'admissibilité, délais d'exécution et niveau du soutien financier);
- **Nouvelle Charte des anciens combattants** (programme de réadaptation, allocation pour perte de revenus, indemnité de décès, allocation pour déficience permanente et gestion de cas);
- **Soins de longue durée** (accès aux lits à contrat pour les vétérans traditionnels et exclusion des vétérans des Forces canadiennes).

Les sept questions les plus importantes (78 % de l'ensemble des 1 823 dossiers)



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

Profil lié au service

(1 431 cas individuels)

Membres retraités (39 %) et actifs (5 %) des Forces canadiennes (Force régulière)*

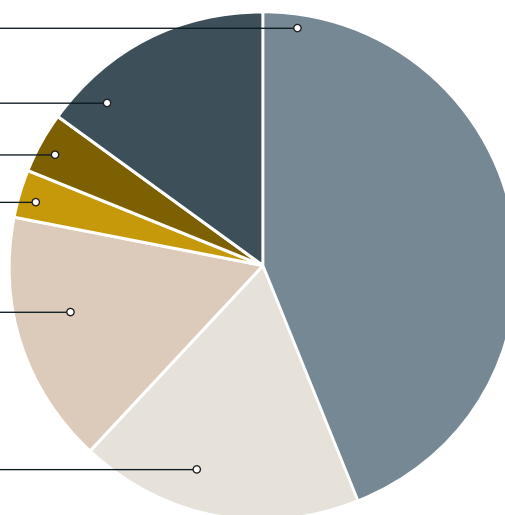
Anciens combattants (15 %)**

Membres retraités et actifs de la Force de réserve (4 %)

Membres retraités et membres actifs de la GRC (3 %)

Survivants/membres de la famille (14 %) et civils (2 %)

Autres (18 %)



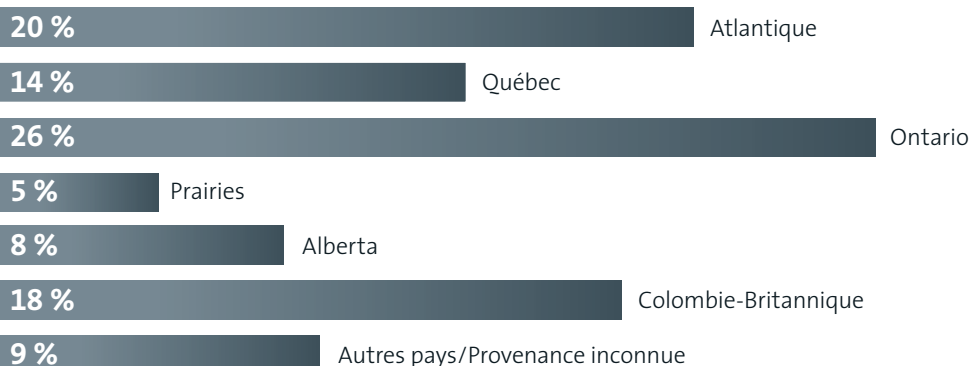
* Vétérans qui ont servi après 1947 à l'exception de la guerre de Corée

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

Les cas nouveaux proviennent surtout de l'Ontario et de la Région de l'Ouest (Alberta et Colombie-Britannique), suivies de la Région de l'Atlantique et du Québec.

Profil géographique

(1 431 cas individuels)



Tendances et enjeux cernés grâce aux cas individuels

C'est en traitant les cas individuels que l'Équipe de l'intervention initiale relève des enjeux susceptibles de toucher l'ensemble de la communauté des vétérans. Le Bureau incite Anciens Combattants Canada à examiner et à régler les questions qui créent des obstacles injustes à l'accessibilité ou qui concernent la pertinence et le caractère suffisant des avantages et des services fournis par le Ministère. Figurent ci-dessous quelques exemples d'enjeux qui ont été soulevés auprès du Ministère :

Les vétérans les plus vulnérables ne sont pas informés de leur admissibilité à l'allocation d'incapacité exceptionnelle

En traitant la plainte d'un vétéran, le Bureau a constaté que la moitié des 1 800 vétérans ayant un degré d'invalidité de 98 % ou plus n'avaient jamais été informés de leur admissibilité possible à l'allocation d'incapacité exceptionnelle prévue par la *Loi sur les pensions*. Après que le Bureau a signalé ce problème au Ministère, ce dernier a remédié à la situation en envoyant une lettre à tous les vétérans qui n'avaient pas fait une demande d'allocation.

Quand les vétérans décèdent, les survivants ne sont pas informés des changements à leurs avantages

Quand un vétéran décède, son survivant (dans la plupart des cas, son épouse ou conjointe de fait) touchera la pension de ce vétéran pendant un an, après quoi il recevra une pension de survivant dont le montant risque d'être considérablement inférieur à celui de la pension du vétéran, surtout si le vétéran recevait une

pension complète ainsi qu'une allocation pour soins et une allocation d'incapacité exceptionnelle. Le Bureau constate qu'il y a des survivants qui ne reçoivent aucun avis écrit à l'avance de la réduction de leurs prestations de pension. Par conséquent, ces personnes ne savent pas ce qui se passe et éprouvent des difficultés financières.

Les demandes d'admissibilité aux avantages médicaux et aux médicaments sont rejetées sans explication

Les lettres envoyées aux vétérans pour les informer que leur demande d'admissibilité à des avantages médicaux et à des médicaments a été rejetée ne précisent pas toujours le motif du rejet. Par conséquent, il est très difficile pour les vétérans de réunir les documents à soumettre pour tenter de faire renverser la décision.

Le processus de demande de prolongation de l'admissibilité aux avantages médicaux pose toujours des difficultés

Conformément au Programme de choix 12, les vétérans et les autres clients d'Anciens Combattants Canada ont accès à certains avantages médicaux, comme la massothérapie et la physiothérapie. En janvier 2010, le Ministère a adopté une nouvelle politique visant à accroître la marge de manœuvre et à alléger le fardeau administratif du programme, notamment en ce qui concerne le traitement des demandes de prolongation de l'admissibilité aux avantages médicaux. Depuis, le Bureau n'a pas constaté de réduction du nombre de plaintes. Il semblerait que la nouvelle politique n'est pas appliquée de la manière prévue et que bon nombre de demandes de prolongation sont rejetées conformément à l'ancienne politique.

Les dépenses engagées pour obtenir des soins médicaux dans l'attente d'une décision liée à une demande d'indemnité d'invalidité ne sont pas remboursées

Au titre de la *Loi sur les pensions*, un vétéran qui présente une demande de pension d'invalidité et qui reçoit une décision favorable peut se faire rembourser le coût des soins médicaux obtenus dans les 90 jours qui précèdent la date de sa demande de pension. Les soins médicaux doivent être liés à l'affection ouvrant droit à pension. Quel que soit le délai de traitement du Ministère, le vétéran n'est aucunement pénalisé financièrement. Ce n'est pas le cas des vétérans qui attendent une décision par rapport à une demande d'indemnité d'invalidité au titre de la Nouvelle Charte des anciens combattants. En effet, on ne leur rembourse que les dépenses liées aux avantages médicaux engagées après que la décision de verser une indemnité d'invalidité ait été rendue, et non les dépenses engagées pendant que le Ministère traite leur demande.

Les bénéficiaires d'une indemnité d'invalidité ne sont pas admissibles à l'allocation de traitement

Conformément au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, les vétérans recevant temporairement des soins actifs liés à une affection pour laquelle une pension d'invalidité leur est versée sont admissibles à une allocation de traitement, en plus de leur pension mensuelle. Les vétérans touchant une indemnité d'invalidité n'ont pas droit à une indemnisation additionnelle pendant qu'ils reçoivent temporairement des soins actifs.

Les frais d'accompagnateur d'un vétéran qui a besoin d'aide pour se rendre à ses rendez-vous médicaux ne sont pas versés au conjoint ou à la conjointe

Les personnes qui reçoivent des avantages médicaux sont admissibles à des avantages supplémentaires, dont le remboursement des frais de déplacement et du coût des services d'un accompagnateur pour se rendre à leurs rendez-vous médicaux. Le Ministère n'autorise pas le remboursement des frais d'accompagnateur si c'est le conjoint ou la conjointe qui accompagne le vétéran. Cependant, le Ministère les remboursera si le vétéran est accompagné par une personne autre qu'un membre du ménage.

Luminothérapie contre la dépression

Après que le Bureau a enquêté sur le cas d'un vétéran dont la demande de luminothérapie contre l'état de stress post-traumatique a été refusée pendant trois ans, le Ministère a examiné les données appuyant les bienfaits de cette forme de traitement et a convenu d'inscrire la luminothérapie à son tableau des avantages. Ce tableau est l'outil dont se sert le Ministère pour déterminer les avantages médicaux qui seront autorisés et les conditions d'admissibilité.

Les dépenses liées au cisaillement de haies ne sont pas remboursées au titre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le Ministère accorde une aide financière relativement aux services d'entretien ménager et d'entretien du terrain. Cependant, lors de discussions avec le Ministère concernant les préoccupations d'un vétéran qui avait téléphoné au Bureau pour obtenir de l'aide, le Bureau a appris que les dépenses liées au cisaillement des haies n'étaient remboursées que si les haies présentaient un danger. Le Bureau a contesté cette politique et son intervention a poussé le Ministère à revoir

la question en vue d'ajouter le cisaillement de haies à la liste des dépenses admissibles. La nouvelle politique devrait entrer en vigueur à l'automne 2011.

Interventions dans des dossiers importants

Bien que le règlement des cas individuels constitue une activité importante pour le Bureau, des efforts considérables ont été déployés à l'égard des questions qui revêtent une grande importance aux yeux de la communauté des vétérans et des autres clients d'Anciens Combattants Canada.

Agent Orange

Le Bureau a étudié un certain nombre de questions entourant le paiement à titre gracieux non imposable de 20 000 \$ lié à l'agent Orange. En juillet 2010, le Bureau a présenté au Ministère un document d'observation traitant de l'utilisation de mises à jour plus récentes sur les affections médicales associées à l'exposition à l'agent Orange. Ces mises à jour sont préparées par le *U.S. Institute of Medicine* (IOM), un organisme non gouvernemental reconnu mondialement et qui réunit des professionnels, des chercheurs et des scientifiques du domaine médical.

Bien que le Ministère indique, sur son site Web, que l'IOM est « considéré par beaucoup comme la source d'information médicale faisant autorité en ce qui concerne l'agent Orange » et qu'il a ajouté les affections médicales contenues dans la mise à jour de 2004 de l'IOM aux critères d'admissibilité au paiement à titre gracieux, il n'a pas encore reconnu les affections médicales additionnelles énoncées dans les mises à jour de 2006 et de 2008 de l'IOM.

Le Bureau a également soulevé des préoccupations concernant la date limite fixée au 1^{er} octobre 2010 pour la présentation d'une demande et le critère d'admissibilité selon lequel le demandeur devait être en vie le 6 février 2006. Le 22 décembre 2010, le ministre des Anciens Combattants a annoncé que la date limite pour la présentation d'une demande avait été repoussée à juin 2011 et que le critère d'admissibilité selon lequel le demandeur devait être en vie le 6 février 2006 avait été aboli. Ce changement permet la présentation d'une demande au nom d'un vétéran qui est décédé avant l'entrée en vigueur du paiement à titre gracieux.

Sclérose latérale amyotrophique (SLA)

Bien que des études aux États-Unis aient démontré que les militaires, hommes et femmes, étaient beaucoup plus susceptibles d'être atteints de SLA que les civils, Anciens Combattants Canada ne reconnaissait pas le lien entre le service militaire et la maladie.

M. Brian Dyck, qui était dans les Forces canadiennes, a reçu un diagnostic de SLA en octobre 2009. On a demandé au Bureau d'aider la famille Dyck à obtenir des soins de santé et des avantages médicaux. En août 2010, M. Dyck a participé à une conférence de presse avec l'ancien ombudsman des vétérans et d'autres vétérans pour exprimer leur frustration quant à l'obtention d'avantages. En septembre, le premier ministre Stephen Harper s'est engagé à fournir de l'aide aux vétérans souffrant de SLA. Heureusement, M. Dyck a été témoin de cette victoire, et, bien qu'il ait perdu sa lutte contre la SLA le 8 octobre 2010, son legs continue. Le 15 octobre 2010, le ministre des Anciens Combattants a annoncé des mesures qui permettront aux vétérans souffrant de SLA d'obtenir rapidement l'aide et le soutien dont ils ont besoin.

Premières modifications à la Nouvelle Charte des anciens combattants

L'ombudsman des vétérans Guy Parent a appuyé le projet de loi C-55, la *Loi modifiant la Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, puisque le projet de loi prévoyait des mesures visant à améliorer les avantages offerts aux vétérans souffrant d'une invalidité grave et permanente et marquait la première étape du processus tant attendu d'amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

En février 2009, le Bureau a présenté un document d'observation au Ministère afin de lui signaler que, parce que les degrés d'invalidité établis au titre de la *Loi sur les pensions* et de la Nouvelle Charte des anciens combattants n'étaient pas combinés, les vétérans frappés des incapacités les plus graves et recevant des prestations d'invalidité aux termes des deux lois ne pouvaient pas obtenir l'allocation d'incapacité exceptionnelle ni l'allocation pour déficience permanente. Le projet de loi C-55 proposait des mesures visant à corriger cette erreur technique en plus de prévoir des options de paiement pour l'indemnité d'invalidité ainsi qu'un supplément mensuel de 1 000 \$ pour les vétérans souffrant d'une invalidité grave et permanente.

Lors de son allocution aux membres du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes le 7 mars 2011, l'ombudsman a souligné l'importance d'apporter d'autres changements, en indiquant qu'« il serait inacceptable d'attendre cinq autres années pour améliorer davantage la Nouvelle Charte des anciens combattants ». Le Comité a proposé l'ajout d'une clause d'examen au projet de loi.

Le 24 mars 2011, le projet de loi C-55 a reçu son approbation finale. Il contenait une clause garantissant un examen parlementaire des

dispositions de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Publication des décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Bureau a encouragé le Tribunal à publier ses décisions sur son site Web, conformément à l'orientation fournie par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada relativement aux tribunaux administratifs. Des tribunaux tels que la Commission d'appel des pensions et les commissions provinciales des accidents du travail parviennent à réconcilier les objectifs de gouvernement transparent et de protection de la vie privée. Le Bureau estime que la publication des décisions du Tribunal accroîtrait la transparence de ce dernier et permettrait aux vétérans qui préparent un dossier d'appel de consulter les décisions rendues dans des cas semblables au leur.

Dans la correspondance entre le Bureau et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), le Tribunal a expliqué qu'il avait évalué en 2009 les conséquences d'afficher ses décisions (qui se chiffraient à plus de 4 500 en 2010-2011) sur son site Web après en avoir supprimé tout renseignement personnel. Le Tribunal a déterminé que la suppression de ces renseignements, la traduction des décisions ainsi que la mise en œuvre et la maintenance d'un système convivial de publication en ligne seraient un exercice très onéreux et fastidieux. Le Tribunal a aussi fait savoir qu'il allait « de nouveau se pencher sur la question afin de déterminer s'il y a des solutions de rechange à la publication de toutes ses décisions qui serviraient tout aussi bien l'intérêt public tout en améliorant la transparence du Tribunal ».

Depuis qu'il a mené ce nouvel examen, le Tribunal a informé le Bureau que les décisions contenant une « question de droit d'intérêt public général ou d'importance générale » seront publiées sur son site Web, dans les

deux langues officielles, à compter de 2012. Le Bureau demandera des précisions au Tribunal quant aux critères qui seront utilisés pour déterminer les décisions visées. Il lui demandera également à quelle date remonteront les décisions qui seront affichées.

Services juridiques gratuits aux vétérans

Relevant d'Anciens Combattants Canada, le Bureau de services juridiques des pensions est un organisme d'avocats national qui offre des services juridiques gratuits aux personnes qui sont insatisfaites de la décision du Ministère à l'égard de leur demande de prestations d'invalidité. La représentation par un avocat du Bureau est toutefois limitée aux séances du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le Bureau n'est pas mandaté pour offrir des services d'aide juridique aux vétérans souhaitant faire réviser une décision du Tribunal par la Cour fédérale. Les vétérans n'ont pas d'autre choix que d'embaucher un avocat à leurs frais ou de plaider leur cause eux-mêmes.

En septembre 2010, un cabinet d'avocats privé a communiqué avec le Bureau pour offrir des services gratuits aux vétérans souhaitant se faire représenter devant la Cour fédérale. Depuis, le Bureau a dirigé plusieurs vétérans à ce cabinet. Tous ces clients ont obtenu gain de cause : dans chaque cas, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a été obligé de tenir de nouvelles audiences de révision.

En novembre 2010, le Bureau a communiqué avec l'ensemble des barreaux provinciaux et territoriaux pour leur demander de l'aider à trouver d'autres cabinets d'avocats disposés à prêter assistance aux vétérans. Les réponses de l'Ontario, du Québec et du Manitoba ont été positives, et d'autres barreaux ont demandé des précisions.

Enquêtes

Le Bureau a terminé son enquête sur le Programme pour l'autonomie des anciens combattants; il est en train de mettre la dernière main à son rapport. Notre analyse a révélé que les critères d'admissibilité et les questions liées à l'accès sont les sources de préoccupation les plus importantes. Le rapport portera sur ces domaines.

Le Bureau a également entamé une enquête sur le processus décisionnel du Ministère en vue de déterminer les sources de préoccupation éventuelles. Il publiera son rapport l'exercice prochain.

Mentions élogieuses de l'ombudsman des vétérans

Des Mentions élogieuses de l'ombudsman des vétérans sont décernées chaque année à des personnes et à des groupes qui, grâce à leurs efforts inlassables et à leur détermination, lèvent le voile sur des problèmes et pavent la voie à des changements positifs et durables pour la communauté des vétérans.

L'ancien ombudsman des vétérans Patrick Stogran a rendu hommage aux personnes suivantes en leur décernant les toutes premières mentions élogieuses :

M. Cliff Chadderton
M^{me} Natali Dyck et sa fille Sophi
M. John Labelle
M. Harold Leduc
M. Dennis Manuge
M. Peter Stoffer, député de Sackville-Eastern Shore

Exemples de cas

Une dispensatrice de soins nécessitant des soins!

Une dispensatrice de soins, qui touchait une pension d'invalidité aux termes du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, a commencé à héberger un vétéran en 1985. L'entente prévoyait qu'elle lui fournirait ses repas quotidiennement et qu'elle laverait sa literie et ses vêtements au moins une fois par semaine. L'entente a été en vigueur de 1985 à 2000, et le montant de la chambre et pension n'a jamais changé. Au début, le vétéran pouvait accomplir ses activités quotidiennes malgré ses quelques problèmes de santé. À mesure que l'état de santé de ce dernier se détériorait, la dispensatrice de soins s'occupait de plus en plus du vétéran. Par conséquent, Anciens Combattants Canada a approuvé, pour le vétéran, des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain au titre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Le vétéran est décédé et, en 2004, la dispensatrice de soins a fait une demande d'avantages dans le cadre du Programme. Sa demande a été rejetée sous prétexte qu'elle avait été rémunérée pour ses services et que, par conséquent, elle n'était pas admissible en tant que principale dispensatrice de soins. Elle en a appelé de la décision sept fois, en vain.

Le Bureau a discuté du cas avec le Programme des normes d'emploi et des prestations. Ce dernier l'a informé que les ententes relatives à la chambre et pension ne sont pas considérées comme étant un salaire ou une rémunération. La dispensatrice de soins ne pouvait donc pas être considérée comme une employée. En conséquence, le Ministère a révisé sa décision et convenu de fournir une aide financière au titre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, rétroactivement, à compter de la date de sa demande initiale en 2004.



Une demande d'aide valant 13 000 \$!

Un membre actif des Forces canadiennes avait de la difficulté à obtenir son indemnité d'invalidité à la suite de l'approbation de sa demande. Après avoir essayé de régler la question avec le Ministère pendant plusieurs mois, il a demandé au Bureau de l'aider. Il s'est avéré que le Ministère refusait de verser le paiement tant qu'un problème de trop-payé n'avait pas été réglé. Le trop-payé a été réglé en faveur du client, mais, entre-temps, le Ministère a oublié de traiter sa demande d'indemnité d'invalidité.

Après vérification, le Ministère a rapidement traité la demande d'indemnité d'invalidité, et le militaire actif a reçu un chèque de 13 000 \$ dans les neuf jours suivants.

La route la plus courte n'est pas toujours la moins dangereuse

Depuis des années, un vétéran de 82 ans se rendait à ses rendez-vous médicaux en empruntant la même route, et il n'avait aucune difficulté à se faire rembourser par le Ministère selon le kilométrage indiqué sur son odomètre. Tout cela a changé quand le Ministère a commencé à le rembourser en fonction de la distance la plus courte entre son domicile et le lieu de ses rendez-vous, calculée en utilisant Google Maps.

Le vétéran a écrit au Ministère pour lui dire qu'il avait choisi ce trajet pour des raisons de sécurité, sans obtenir gain de cause. En consultant Google Maps, un analyste de l'intervention initiale du Bureau a constaté que le trajet le plus court aurait obligé le vétéran à converger sur une autoroute à trois voies. Le Bureau est intervenu au nom du vétéran en signalant au Ministère que les lignes directrices sur les déplacements à des fins médicales ne sont pas strictes au point d'interdire l'utilisation d'un outil autre qu'un calculateur en ligne pour mesurer le kilométrage remboursable. Les déplacements sont censés être faits selon les moyens les plus pratiques et les plus économiques. Le Ministère a accepté cette interprétation et a accordé au vétéran le kilométrage au complet.





Pourquoi recevoir des médicaments gratuitement quand on peut en avoir pour 125 \$ par mois!

Un vétérinaire au budget limité payait 125 \$ par mois pour un type d'insuline qui ne figurait pas sur le formulaire pharmaceutique du Ministère. Bien que le vétérinaire ait fourni une note de son médecin indiquant qu'il avait des réactions indésirables aux types d'insuline remboursés par Anciens Combattants Canada, le Ministère a refusé de rembourser le vétérinaire. Le Bureau a demandé au Ministère pourquoi un vétérinaire au budget limité choisirait de payer son insuline de sa poche s'il pouvait l'obtenir gratuitement d'Anciens Combattants Canada? Après avoir étudié la question, le Ministère a convenu de rembourser les médicaments du vétérinaire, rétroactivement, à compter de la date de sa demande initiale, 18 mois auparavant.

La patience est une vertu, mais attendre 14 ans c'est beaucoup demander!

Un vétérinaire recevant une pension pour une hypoacousie a communiqué avec le Bureau en juillet 2010 parce qu'Anciens Combattants Canada refusait de lui rembourser les frais d'utilisation d'un téléimprimeur (un appareil électronique permettant de communiquer par textes au moyen d'une ligne téléphonique).

Bien que le Ministère ait remboursé le coût du téléimprimeur comme tel et de son installation en 1992, il a refusé de rembourser les frais d'utilisation mensuels quand le vétérinaire a présenté sa première demande en 1996. Le Bureau a étudié son dossier et constaté qu'au fil des ans, le vétérinaire avait demandé de se faire rembourser à plusieurs reprises, tant verbalement que par écrit, mais que ses demandes avaient été refusées ou ignorées.

Comme il n'en avait jamais appelé des décisions du Ministère, le Bureau l'a informé de ses droits et lui a conseillé d'interjeter appel. Il l'a donc fait et il s'est fait rembourser les frais d'utilisation mensuels qu'il avait payés depuis les 18 derniers mois. Le Bureau lui a conseillé d'interjeter appel au deuxième niveau d'appel et a communiqué avec le Ministère pour lui faire valoir que le vétérinaire avait présenté sa première demande de remboursement en 1996 et qu'il en avait présentées à maintes reprises par la suite. Le Ministère a examiné le dossier et a convenu de rembourser intégralement les frais mensuels que le vétérinaire avait payés depuis décembre 1996.





Aperçu de l'exercice 2011-2012

Il y aura beaucoup d'occasions, dans les années à venir, de faire avancer les dossiers qui sont importants pour la communauté des vétérans, y compris l'examen parlementaire de la Nouvelle Charte des anciens combattants et le programme de transformation du Ministère. Je veux veiller à ce que les personnes qui prendront des décisions au nom des vétérans le fassent en tenant compte du principe d'équité. De plus, mon Bureau sera à l'affût des initiatives de réduction des coûts qui iraient à l'encontre de l'objectif d'améliorer la pertinence, le caractère suffisant et l'accessibilité des programmes et des services offerts aux vétérans.

— Guy Parent

Programme de transformation

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans surveillera de très près 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.

En 2011-2012, nous poursuivrons auprès d'Anciens Combattants Canada la discussion sur certaines questions liées au programme de transformation.

Hypothèses au sujet de la clientèle du Ministère

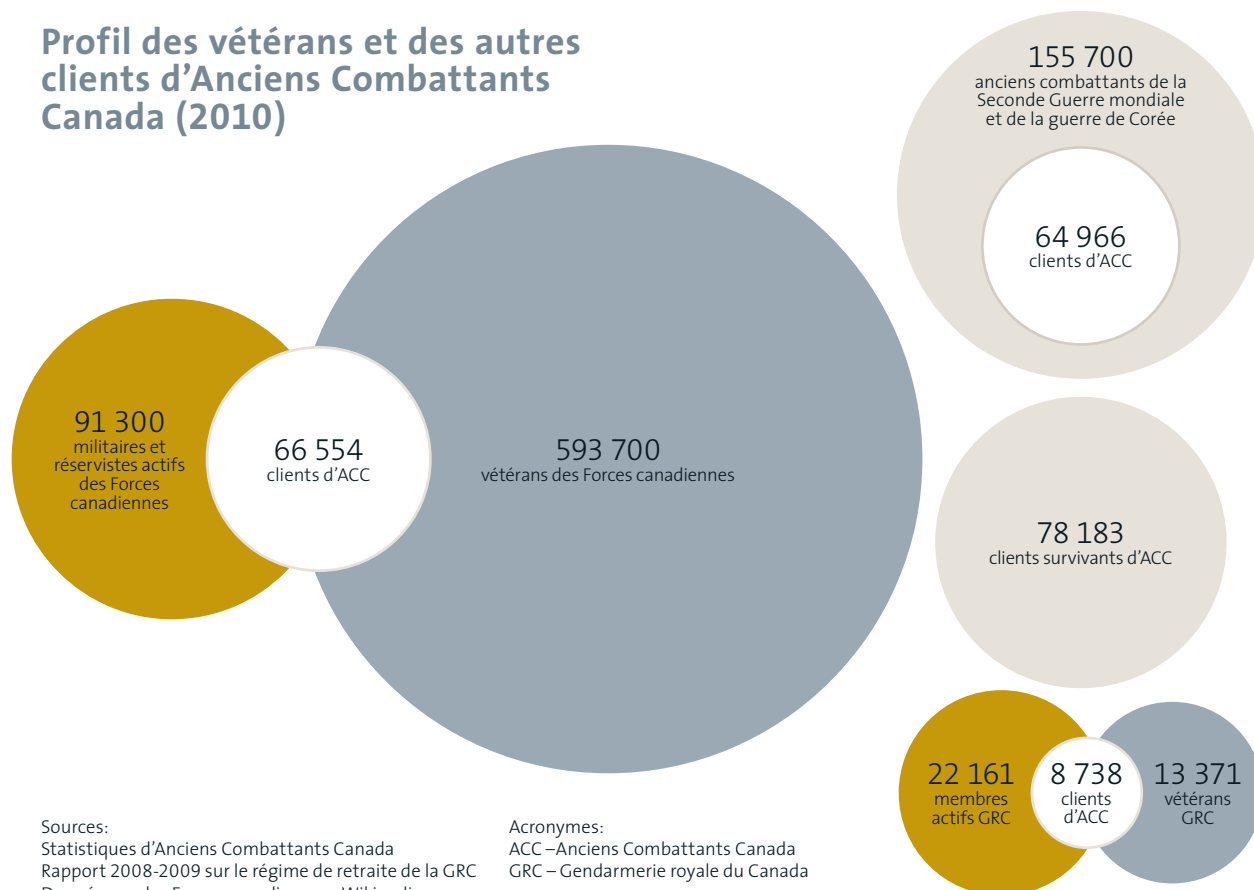
La transformation du Ministère est en partie fondée sur la réduction prévue du nombre de clients, qui passera de 210 000 aujourd'hui à 156 000 en 2020.

Depuis les années 1990, le nombre d'opérations menées par les Forces canadiennes a monté en flèche comparativement aux décennies précédentes et la taille des Forces canadiennes a diminué. Cela a rajouté au stress des militaires qui doivent faire de multiples périodes de service dans le cadre d'opérations d'intensité accrue, comme en témoigne la hausse considérable du nombre de militaires ayant

été libérés pour des raisons médicales au cours des vingt dernières années.

Le Bureau prétend que, même si le nombre de clients diminuait, la complexité des cas modernes pourrait suffire à alourdir la charge de travail du Ministère. Réduire trop rapidement les affectations de ressources en prévision d'une baisse de charge de travail qui pourrait ne pas se produire risque de compromettre le succès des efforts de renouvellement, au détriment des vétérans et des autres clients du Ministère.

Profil des vétérans et des autres clients d'Anciens Combattants Canada (2010)



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. Il y a actuellement au Canada un peu plus de 760 000 vétérans et 110 000 membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC. De ce nombre, 140 000 reçoivent des avantages et des services du Ministère. Il y a quelque 600 000 vétérans qui ne sont pas des clients du Ministère et qui ne sont peut-être pas au courant des programmes et des services à leur disposition.

Comme il faut communiquer ses besoins à Anciens Combattants Canada, le Ministère se doit d'adopter un programme proactif de communication et de sensibilisation visant sa clientèle actuelle et la communauté des vétérans en général. Le Bureau estime que

l'amélioration des communications et de la sensibilisation doit faire partie intégrante du programme de transformation. Il est fort probable qu'une campagne proactive et soutenue de sensibilisation accroîtrait la demande d'accès aux programmes du Ministère et résulterait en une clientèle plus importante que prévu.

L'accès aux avantages et aux services du Ministère est régi par des politiques et des critères d'admissibilité complexes; il est donc très difficile pour les vétérans et les autres clients d'Anciens Combattants Canada de comprendre ce à quoi ils sont admissibles. C'est pourquoi bon nombre de vétérans se sentent vulnérables et ont du mal à discuter de leurs besoins avec le Ministère.

Le Bureau a créé un outil visuel interactif, appelé *navigateur d'avantages*, qui permet d'avoir une représentation visuelle des avantages auxquels un client serait admissible, en fonction notamment de sa catégorie de service. Le navigateur permet également à l'utilisateur d'avoir accès à toute l'information dont il a besoin, en un seul endroit. Le Bureau encouragera le Ministère à adopter cet outil et à le mettre à la disposition des vétérans et de ses autres clients.

Processus de demande de prestations d'invalidité

Selon sa norme de service publiée, Anciens Combattants Canada a 16 semaines pour informer les gens de la décision concernant leur demande initiale de prestations d'invalidité. Auparavant, la norme était de 24 semaines. Le resserrement du délai découle d'une série d'initiatives, comme l'embauche d'employés additionnels, la réduction de la charge de travail dans les bureaux locaux et à l'administration centrale, la modification des procédures de travail et la modernisation de la technologie. L'amélioration de la norme de service a également été réalisée en « déclenchant le chronomètre » seulement lorsque le Ministère a reçu toute l'information requise des demandeurs. Pour l'instant, il est difficile de déterminer dans quelle mesure la réduction du nombre de semaines d'attente est attribuable aux améliorations au traitement des demandes plutôt qu'au moment où le Ministère déclenche ce « chronomètre ».

Pour déterminer la validité de cette norme de service, il importe d'examiner le processus de demande et d'appel du début à la fin. Pour qu'une demande soit approuvée, le demandeur doit fournir au Ministère une preuve de ses états de service, un diagnostic médical et une preuve que l'affection médicale a été causée ou aggravée par son service. À moins que les preuves se trouvent dans ses états de service, la loi exige que le demandeur les fournisse au Ministère.

Le temps que le demandeur prend pour réunir les preuves n'est pas pris en compte dans la norme de service du Ministère, ni dans la norme de service de 21 semaines du Bureau de services juridiques des pensions qui s'applique à la préparation d'un dossier d'un vétéran qui souhaite en appeler d'une décision auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Les normes de service du Ministère et du Bureau de services juridiques des pensions prévoient un délai de 37 semaines en tout. Pour un demandeur qui reçoit une décision négative du Ministère et qui en appelle devant le Tribunal, dont la norme de service publiée est de six semaines à compter de la date de l'audience, cela peut prendre bien plus d'un an pour franchir toutes les étapes du processus de demande et d'appel.

Si l'on tient compte du temps que cela peut prendre pour franchir les étapes du processus de demande et d'appel, ainsi que de la complexité de ce processus, le Bureau estime que l'effet cumulatif de toutes les normes de service est inacceptable.

Examen d'ici deux ans de la Nouvelle Charte des anciens combattants

L'ombudsman des vétérans Guy Parent a appuyé le projet de loi C-55, la *Loi modifiant la Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, puisque le projet de loi prévoyait des mesures visant à améliorer les avantages offerts aux vétérans souffrant d'une invalidité grave et permanente et puisqu'il s'agissait 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 une erreur technique qui empêchait les vétérans touchant des prestations au titre des deux lois de recevoir une allocation d'incapacité

exceptionnelle ou une allocation pour déficience permanente. De plus, il prévoyait 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.

Lors de son allocution aux membres du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes, le 7 mars 2011, l'ombudsman a souligné l'importance d'apporter d'autres changements, en indiquant que « les discussions entourant les améliorations à l'indemnité d'invalidité et les avantages financiers sont extrêmement importantes, et elles doivent se poursuivre », et en proposant que la prochaine série de modifications vise l'approche de double indemnisation de la Charte.

Le Bureau donnera suite aux commentaires de l'ombudsman en mettant à jour l'étude actuarielle effectuée par le Bureau en 2009 afin de comparer les avantages offerts aux vétérans avant et après l'adoption de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Cet examen de suivi, qui sera réalisé à l'automne 2011, se penchera sur l'impact des avantages que recevront les vétérans en raison de l'adoption du projet de loi C-55 et des changements à l'allocation pour perte de revenus. Les constatations de l'examen seront diffusées à grande échelle pour éclairer la discussion sur le caractère suffisant des avantages offerts aux membres et aux anciens membres des Forces canadiennes.

Processus réglementaire du projet de loi C-55 et changements à l'allocation pour perte de revenus

Le Bureau surveillera de très près le processus réglementaire pour s'assurer qu'il est réalisé en temps opportun et que les changements

réglementaires proposés par Anciens Combattants Canada ont les résultats escomptés pour les vétérans et leur famille.

L'ombudsman des vétérans appuie les améliorations à l'allocation pour perte de revenus, mais déplore qu'on traite différemment les réservistes à temps partiel. Il continuera donc à soulever la question du traitement inéquitable des réservistes. C'est un exemple de vétérans n'ayant pas accès aux mêmes avantages que les autres en raison de la nature, du moment et de l'emplacement de leur service.

L'allocation pour perte de revenus offre aux vétérans qui sont en réadaptation ou qui ne peuvent pas retourner au travail une aide financière mensuelle pouvant aller jusqu'à 75 p. 100 de la solde qu'ils touchaient avant leur libération, pour compenser leur perte de revenus.

Même si le revenu minimal avant impôts pour les vétérans de la Force régulière et les réservistes à temps plein qui sont blessés sera de 40 000 \$ par année, celui des réservistes à temps partiel qui sont blessés ne sera que de 24 300 \$. Ce seuil inférieur ne reconnaît pas que les réservistes à temps partiel qui sont blessés ont les mêmes besoins financiers que les autres durant leur réadaptation et qu'ils ont peut-être perdu la capacité de retourner à leur emploi civil bien rémunéré ou à leurs études, ou encore, d'occuper un emploi rémunérateur dans l'avenir.

Enquêtes systémiques

Le Bureau terminera les enquêtes sur le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et sur le processus décisionnel du Ministère, et il continuera de demander des changements au Programme de funérailles et d'inhumation, en diapason des recommandations formulées dans le rapport *Le service avec honneur, le départ dans la dignité*, publié par le Bureau en 2009. Le Bureau s'inquiète

particulièrement du fait que le montant maximal de 3 600 \$ offert par le Ministère pour les funérailles et l'inhumation est inférieur à la moyenne du coût de funérailles au Canada, c'est-à-dire entre 7 000 \$ et 10 000 \$.

De plus, le Bureau mènera des enquêtes sur les sujets suivants :

Agent Orange

Le Bureau fera une enquête systémique sur les décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à l'égard des demandes de prestations d'invalidité liées à l'exposition à l'herbicide appelé agent Orange. L'enquête a été déclenchée en raison du nombre de plaintes reçues par le Bureau et puisqu'il semble qu'un grand nombre de demandes et d'appels ont été rejetés.

Le Bureau examinera toutes les décisions du Tribunal afin de déterminer les tendances en fonction de la cohérence des motifs des décisions, de la mise en tableau des demandes approuvées par opposition aux demandes rejetées et, en particulier, de l'interprétation du rapport de la *Tâche 3A-1 – évaluation du risque pour la santé humaine* (le Rapport Furlong) dans le processus décisionnel. En 2006, le ministère de la Défense nationale a commandé un rapport, communément appelé le Rapport Furlong, pour évaluer l'impact de la pulvérisation de l'agent Orange sur le personnel des Forces canadiennes qui était à la Base des Forces canadiennes Gagetown en 1966 et 1967.

Le rapport sera publié 60 jours après avoir été présenté au ministre des Anciens Combattants.

Décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) révisées par la Cour fédérale

Le Bureau fera une enquête systémique sur les décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) qui ont fait l'objet d'une révision judiciaire par la Cour fédérale. L'examen

des décisions du Tribunal, qui sera exécuté par un cabinet d'avocats, inclura une analyse de la cohérence des décisions, une évaluation des preuves et l'identification des tendances juridiques. En outre, l'examen permettra de cerner les enjeux systémiques qui ont une incidence négative sur les vétérans. Le rapport final, assorti de recommandations, sera publié 60 jours après avoir été présenté au ministre des Anciens Combattants.

Familles

On connaît et comprend peu les avantages et les services offerts aux familles. L'enquête portera sur les éléments suivants : définition de « famille », disponibilité des avantages et des services actuels, niveau de connaissance, questions d'admissibilité et d'accessibilité et comparaison des avantages avant et après l'adoption de la Nouvelle Charte des anciens combattants. L'enquête sera le premier pas vers la création d'une base de connaissances communes en vue d'axer le débat sur les besoins des familles.

Santé mentale

Le rythme opérationnel élevé des Forces canadiennes ces deux dernières décennies est la cause d'un stress considérable chez les membres des Forces canadiennes et leur famille. Les effets cumulatifs de ces opérations sur la santé mentale ne sont pas encore entièrement connus. Pour veiller à ce que les besoins actuels et futurs des militaires soient satisfaits, le Bureau se penchera sur le processus de demande ainsi que sur les questions liées à l'exécution des programmes, à l'accessibilité et à la sensibilisation.

Soins de longue durée

Les besoins des anciens combattants vieillissants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée sont de plus en plus cruciaux. Ainsi, les soins de longue durée sont

une source grandissante de préoccupation. Pendant le premier volet de cette enquête systémique, le Bureau étudiera des questions liées à l'admissibilité, à l'accessibilité et au processus de demande. Les résultats de l'enquête constitueront une base de connaissances communes en vue d'enrichir la discussion pendant qu'Anciens Combattants Canada élabore sa stratégie de soins de longue durée.

Communications et sensibilisation

Le Bureau continuera d'employer plusieurs moyens pour encourager le dialogue avec la communauté des vétérans. L'ombudsman participera à diverses activités de sensibilisation au cours de l'exercice pour pouvoir demeurer proche des personnes qu'il représente et pour mieux comprendre les divers points de vue de la communauté des vétérans. Des efforts seront déployés pour accroître le recours aux médias sociaux afin d'informer les vétérans de partout au pays et de recueillir leurs commentaires en temps réel.

Le dialogue avec les parlementaires et les autres décideurs sur les questions touchant les vétérans demeurera une priorité. Le Bureau favorisera la discussion sur la pertinence, le caractère suffisant et l'accessibilité des programmes et services offerts par Anciens Combattants Canada.

En outre, le Bureau promouvra l'idée que les avantages offerts aux vétérans devraient être considérés comme une question de sécurité nationale et qu'ils devraient être plus alignés sur le portefeuille de la Défense nationale. Pour que les Forces canadiennes puissent recruter, utiliser et déployer des militaires de manière efficace, les militaires doivent avoir pleinement confiance que leurs besoins seront entièrement satisfaits pendant et après leur service. Quand les

décideurs accroissent le rythme opérationnel des Forces canadiennes et mettent la vie du personnel militaire en danger, ils devraient également tenir compte de la nécessité de répondre aux besoins des vétérans de demain.

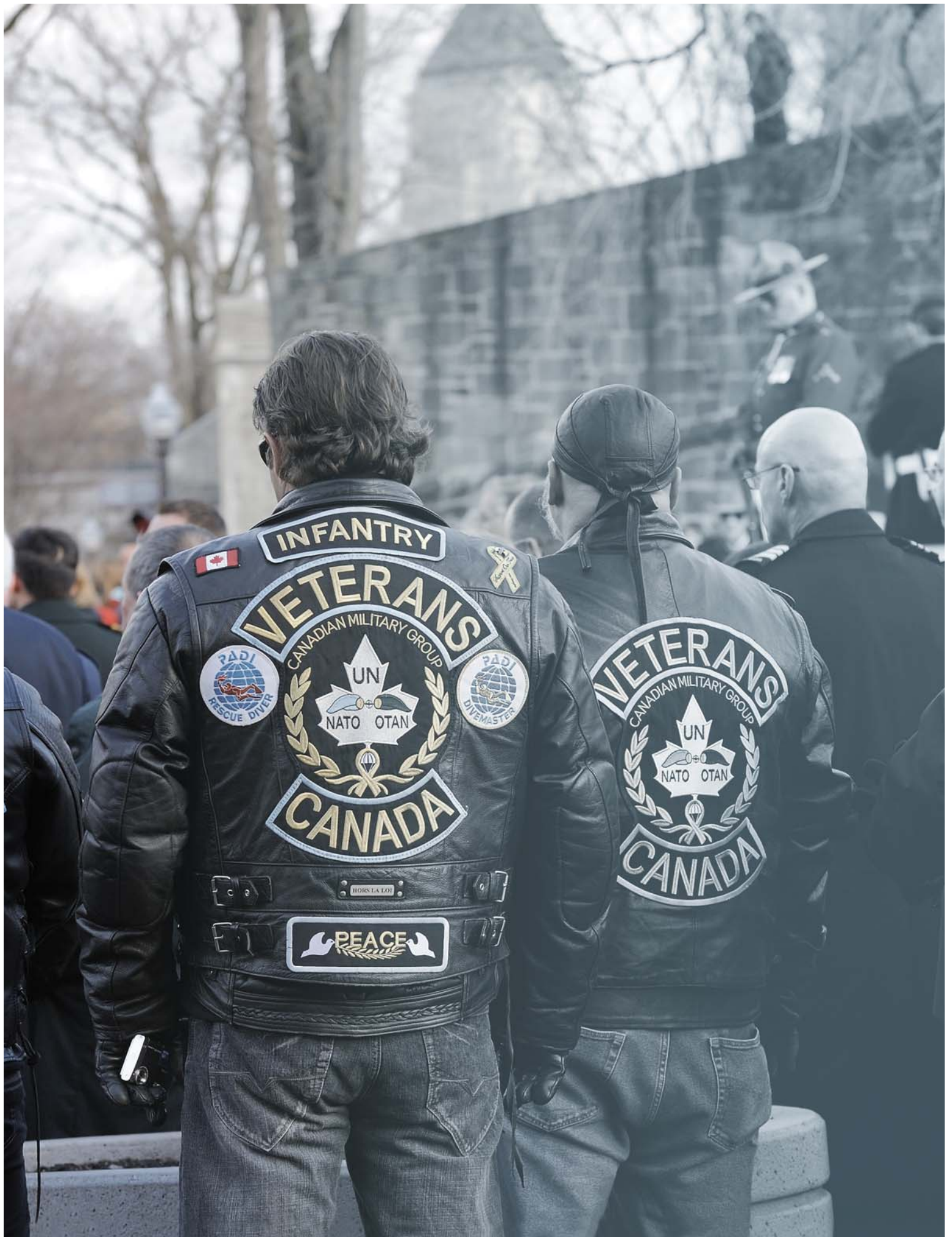
Autre priorité en matière de communication : l'ombudsman mettra en valeur la contribution inestimable que les vétérans d'aujourd'hui et les quelque 6 000 hommes et femmes qui se retirent chaque année des Forces canadiennes et de la GRC continuent de faire à la société quand ils réintègrent la vie civile. L'ombudsman dialoguera avec des organismes tels que la Fédération canadienne des municipalités et le Forum canadien des ombudsmans, qui peuvent grandement contribuer au bien-être des vétérans et de leur famille.

Priorités liées à la gestion du Bureau

Plusieurs initiatives seront mises en œuvre au cours du prochain 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 accroîtra son efficacité organisationnelle en renforçant sa structure de gouvernance ainsi que ses processus de gestion et d'exploitation, en mettant l'accent sur le recrutement, le maintien en poste et le perfectionnement d'employés qualifiés et en adoptant une nouvelle solution de centre d'appels.

De plus, le Comité consultatif de l'ombudsman des vétérans sera 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 jouera un rôle clé en aidant le Bureau à choisir les problèmes qui feront l'objet d'un examen systémique ainsi qu'à évaluer l'incidence des changements qu'Anciens Combattants Canada propose d'apporter à ses programmes et services.



A group of elderly men, likely World War II veterans, are walking in a procession. They are wearing dark coats and some have military berets and medals. A woman in a dark coat and hat is also walking with them. In the background is a large, ornate Gothic cathedral with a green roof and a section under renovation with scaffolding. The scene is outdoors on a paved area.

Annexe – Rapport financier

L'ombudsman des vétérans disposait d'un budget de 6,6 millions de dollars pour l'exercice 2010-2011, 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 2010-2011

Organisation	(en milliers de dollars)		
	Salaires	Dépenses de fonctionnement	Financement total
Bureau de l'ombudsman des vétérans	2 585,0	1 507,5	4 092,5
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (locaux)	449,5	—	449,5
Conseil du Trésor (avantages sociaux des employés)	765,3	—	765,3
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau de l'ombudsman)	1 241,6	100,2	1 341,8
Total	5 041,4	1 607,7	6 649,1

Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) – Dépenses de fonctionnement et de programme pour l'exercice 2010-2011

Besoins opérationnels et programmes	Dépenses (en milliers de dollars)
Communications, publicité et sensibilisation	63,7
Déplacements	252,2
Services professionnels et spéciaux	390,1
Salaires et traitements	2 591,4
Formation et perfectionnement professionnel	32,7
Télécommunications et transport	67,2
Matériel, fournitures, réparations et entretien	143,9
Impression et publication	9,0
Locations	7,4
Divers	1,8
Total	3 559,5

Anciens Combattants Canada (ACC) – Dépenses de fonctionnement et de programme pour l'exercice 2010-2011 pour la prestation de services au BOV

Besoins opérationnels et programmes	Dépenses (en milliers de dollars)
Communications, publicité et sensibilisation	—
Déplacements	—
Services professionnels et spéciaux	—
Salaires et traitements	1 241,6
Formation et perfectionnement professionnel	—
Télécommunications et transport	32,4
Matériel, fournitures, réparations et entretien	67,7
Impression et publication	—
Locations	—
Divers	—
Total	1 341,7

Sommaires des dépenses pour l'exercice 2010-2011

Organisation	Dépenses (en milliers de dollars)
Bureau de l'ombudsman des vétérans	3 559,5
Anciens Combattants Canada (prestation de services)	1 341,7
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (locaux)	449,5
Conseil du Trésor (avantages sociaux des employés)	765,3
Total	6 116,0



Les vétérans du Canada

Quand ils prennent leur retraite des Forces canadiennes et de la GRC, les vétérans deviennent invisibles dans la foule, mais leur engagement à l'égard des valeurs canadiennes demeure solide. Ils s'établissent dans des villes, petites et grandes, des villages et des hameaux partout au pays et ils mettent à profit leurs compétences et leurs qualités de nombreuses façons, notamment en tant que bénévoles, entraîneurs, enseignants, entrepreneurs et fonctionnaires. Toutes nos collectivités sont renforcées et enrichies grâce à l'engagement continu de leurs vétérans.

— Guy Parent

