



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Ombudsman  
des vétérans

Veterans  
Ombudsman

# Veterans Ombudsman des Vétérans

RAPPORT ANNUEL  
2019–2020

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

## NOTRE VISION

Traitement juste et respectueux des vétérans et de leurs familles.

## NOTRE MISSION

Être un agent de changement positif vers l'équité pour les vétérans et leurs familles.

## NOTRE MANDAT

D'examiner et de régler les plaintes des vétérans/anciens combattants du Canada et de leurs représentants relativement au respect des dispositions de la *Déclaration des droits des anciens combattants*;

De cerner et d'examiner les questions nouvelles et d'ordre systémique liées aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom de ce dernier, qui ont une incidence négative sur les vétérans/anciens combattants du Canada;

D'examiner et de régler les plaintes des vétérans/anciens combattants du Canada et de leurs représentants liées aux programmes et services fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom de ce dernier, notamment les décisions sur des cas en particulier liées aux programmes et aux services qui ne peuvent pas être portées en appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel);

D'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel);

De faciliter l'accès des vétérans/anciens combattants aux programmes et services, grâce à de l'information et à de l'orientation.

En solidarité avec les 16 bureaux d'ombuds qui traitent des questions d'équité au sein d'une organisation fédérale, le Bureau de l'ombudsman des vétérans soutient les Principes sur la protection et la promotion de l'institution d'ombudsman (*les Principes de Venise*). Ces principes reconnaissent l'importance des institutions d'ombudsman et fournissent des orientations pour leur mise en place et leur fonctionnement efficaces.

## COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

### Téléphone (sans frais) :

1-877-330-4343

### Courriel :

ovo.info.bov@canada.ca

### Courrier :

Bureau de l'ombudsman des vétérans  
C.P. 66  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 7K2

**ATS (sans frais) :** 1-833-978-1639

**Télécopieur (sans frais) :**

1-888-566-7582

**Soumettre une plainte en ligne :** <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fr/pour-commencer/plainte>



@veteransombudsman



@vetsombudsman



@veteransombudsmancanada

# TABLE DES MATIÈRES

- 2 MESSAGE DE L'OMBUDSMAN ADJOINTE DES VÉTÉRANS
- 4 NOTRE ÉQUIPE : FAIRE PROGRESSER L'ÉQUITÉ POUR LES VÉTÉRANS DU CANADA
- 5 NOTRE TRAVAIL : HISTOIRES QUI FINISSENT BIEN
- 7 NOTRE TRAVAIL : NOS CLIENTS
- 7 QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE VOUS DÉPOSEZ UNE PLAINTÉ?
- 8 LES INTERVENTIONS EN CHIFFRES
- 9 CLIENTS PAR RÉGION
- 9 CLIENTS PAR CATÉGORIE
- 10 DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES PAR ÂGE ET PAR SEXE
- 11 NOTRE TRAVAIL : L'ÉTUDE DES PROBLÈMES SYSTÉMIQUES
- 11 PUBLICATIONS
- 12 NOTRE TRAVAIL : PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER CONNECTÉ
- 13 MESSAGES LES PLUS POPULAIRES SUR LES MÉDIAS SOCIAUX
- 14 MENTION ÉLOGIEUSE DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS
- 15 LE CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS (CCOV)
- 16 ÉTAT FINANCIER

# MESSAGE DE L'OMBUDSMAN ADJOINTE DES VÉTÉRANS



SHARON SQUIRE

J'ai le plaisir de vous faire part des réalisations du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV). Ce rapport annuel couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020. Réalisé avec les 32 employés du BOV, ce travail s'inscrit dans le cadre de l'engagement pluriannuel du BOV visant à évaluer et à améliorer la façon dont le bureau communique avec les vétérans et leurs familles et leur fournit des services.

Le point fort de cette année a été la capacité d'adaptation et de réaction dont l'équipe du BOV a fait preuve depuis les premiers jours de la pandémie. Onze mois après le début de cette année très productive, la pandémie de COVID-19 a brusquement changé la réalité de chacun. Rapidement, notre équipe s'est mobilisée pour travailler à distance et maintenir le fonctionnement des services face à un climat d'incertitude. En même temps, l'ombudsman des vétérans a annoncé son départ et, là aussi, l'équipe s'est adaptée, travaillant à soutenir cette transition. Cette année a permis de mettre en évidence le rôle important que chaque membre de l'équipe doit assurer afin que non seulement le bureau fonctionne efficacement, mais aussi dans le but de pouvoir accomplir, au mieux de nos capacités, le travail essentiel de promotion de l'équité pour les vétérans et leurs familles – et ce, quels que soient les défis auxquels nous sommes confrontés.

## Ce que nous avons accompli

Le bureau a continué de recevoir un volume élevé de plaintes liées aux soins de santé des vétérans et au temps d'attente associé aux décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité. Afin d'améliorer la priorisation des plaintes, le BOV a mis en place une équipe d'accueil spécialisée, soit une nouvelle structure pour ses services de première ligne. Notre service s'est amélioré, soit 89 % des demandes de renseignements ont été traitées en 60 jours (dépassant notre norme de service). Le BOV s'est engagé à publier des résumés d'enquête sur les plaintes individuelles, ainsi que les réponses d'ACC sur le site du BOV avant la fin de l'année 2020. Un nouveau modèle en matière d'équité a été adopté. Des séances d'informations ont été organisées pour permettre aux fonctionnaires d'ACC de mieux comprendre comment le BOV considère l'équité lors de ses enquêtes. Au cours de cette période, les médias ont couverts l'appel de l'ombudsman à lancer une conversation nationale sur les résultats pour les vétérans. Notamment, entourant la nécessité pour ACC de démontrer un plan de réduction des temps d'attente liés aux demandes de pension d'invalidité. Ainsi que, partager les inquiétudes quant aux changements apportés aux soins de santé mentale pour les familles des vétérans. Une réflexion de mi-année de la stratégie d'engagement numérique

du bureau a conduit à une croissance de 10 % des abonnés sur les réseaux de médias sociaux du BOV et à une augmentation de 24 % du trafic sur le site Web. De plus, notre Direction des communications a lancé le bulletin électronique *Pleins feux sur l'équité* pour tenir la communauté des vétérans au courant des activités du bureau.

Le BOV a également publié sa première micro-enquête – un nouveau format de rapport qui examine les plaintes pouvant avoir une incidence sur plusieurs personnes, à une différente échelle que celle considérée par une enquête systémique. Le rapport intitulé *Calcul de la prestation de remplacement du revenu pour les vétérans de la Force de réserve* a mis en lumière un résultat financier injuste pour certains vétérans de la Réserve des Forces Canadiennes dont la façon de calculer les prestations.

**Le point fort de cette année a été la capacité d'adaptation et de réaction dont l'équipe du BOV a fait preuve depuis les premiers jours de la pandémie. Onze mois après le début de cette année très productive, la pandémie de COVID-19 a brusquement changé la réalité de chacun.**

## Perspectives d'avenir

Compte tenu de notre engagement à l'égard de l'amélioration continue, le BOV améliorera nos processus opérationnels tout en répondant aux recommandations énoncées dans le rapport d'évaluation d'ACC (août 2020). Par exemple, nous allons numériser nos services, rendant l'expérience du BOV plus accessible pour les membres de l'équipe et les clients, et améliorer la formation de nos employés. De plus, la Direction des interventions développe ses communications avec les clients par le biais de la correspondance écrite afin que les résultats des enquêtes soient plus compréhensibles.

En ce qui concerne les enquêtes sur les problèmes systémiques, nous continuerons à mener des recherches et des analyses pour formuler des recommandations visant à combler les lacunes dans les programmes et les services qui peuvent avoir une incidence injuste sur les vétérans et leurs familles. Le BOV évaluera les questions du point de vue des membres de la communauté des vétérans dont les expériences ont pu être négligées par le passé en ce qui concerne ces derniers (programmes et services d'ACC). Nos efforts porteront sur la prise en compte des membres de la famille des vétérans, sur l'application d'une perspective concernant les femmes vétérans et les vétérans autochtones et sur l'évaluation de la solidité des efforts d'ACC en matière d'analyse comparative entre les sexes plus.

En tant qu'ombudsman adjointe des vétérans, j'ai le plaisir de jouer un rôle d'intendance pour le BOV, alors que nous nous préparons à accueillir un nouvel ombudsman. J'aimerais remercier l'ancien ombudsman des vétérans, Craig Dalton, pour son leadership et sa vision qui ont eu un effet stratégique sur notre travail. Enfin, je souhaite une fois de plus exprimer ma reconnaissance à toute l'équipe du BOV pour les efforts qu'elle déploie afin d'offrir le meilleur service possible aux vétérans et à leurs familles, quelles que soient les circonstances.



# NOTRE ÉQUIPE : FAIRE PROGRESSER L'ÉQUITÉ POUR LES VÉTÉRANS DU CANADA

## Notre organisation :

- Ombudsman des vétérans
- Ombudsman adjointe des vétérans et directrice exécutive
- Direction de l'intervention et des services ministériels
- Direction de l'examen et de l'analyse stratégiques
- Direction des communications

Le travail que nous accomplissons pour les vétérans et leurs familles nous tient à cœur. Avec des bureaux à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) et dans la région de la Capitale Nationale, même la pandémie de COVID-19 n'a pas ralenti notre équipe de 32 employés. Bien que nous ayons commencé à travailler depuis notre domicile en mars 2020, nous avons poursuivi nos efforts importants par le biais de services de première ligne ininterrompus aux vétérans et à leur famille, d'enquêtes sur les problèmes systémiques et d'activités virtuelles de sensibilisation et de mobilisation.

Notre focus est sur l'équité pour les vétérans et leurs familles. L'équité est le fondement du travail que nous faisons. C'est la lentille à travers laquelle nous considérons chaque plainte et chaque problème. C'est l'essence même de notre travail d'ombuds.

— Sharon Squire, ombudsman adjointe des vétérans



# NOTRE TRAVAIL : HISTOIRES QUI FINISSENT BIEN

## UN CALCUL ÉQUITABLE : LE BOV AIDE UNE FEMME VÉTÉRAN À AUGMENTER SA PRESTATION MENSUELLE DE REMPLACEMENT DE REVENU

Après avoir passé près de trois ans à essayer d'obtenir d'Anciens Combattants Canada (ACC) qu'il corrige ses versements de la prestation de remplacement du revenu (PRR), estimant qu'elle recevait moins que ce à quoi elle avait droit, une femme vétérane de la Force de réserve a décidé de contacter le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV).

La PRR est une prestation mensuelle qui fournit un soutien du revenu aux vétérans aux prises avec des entraves à la réinsertion liées au service. S'ils sont admissibles à la PRR, ACC déclare que les vétérans recevront 90 % de leur solde à leur libération des Forces armées canadiennes.

Les paiements mensuels de la femme vétérane de la Force de réserve ont été bien moins élevés que ce qu'elle avait prévu. Selon la lettre de décision d'ACC, sa PRR avait été calculée conformément au règlement, en utilisant la solde d'un grade antérieur, inférieur, qu'elle avait occupé pendant son service.

La femme vétérane estimait qu'ACC interprétait et appliquait incorrectement le règlement. Dans l'espoir de corriger l'erreur présumée, elle avait fait appel de la décision à deux reprises; cependant, la décision a été maintenue chaque fois, ses questions sont restées sans réponse et le raisonnement sous-tendant les décisions défavorables demeurait flou.

Le BOV a évalué son cas et est allé jusqu'au fond du problème. Bien que la femme vétérane de la Force de réserve ait eu plusieurs affections approuvées pour sa réadaptation, ACC n'a utilisé qu'une seule affection (associée à une période de service antérieure de 20 ans) pour calculer sa PRR. Si les autres affections associées à sa solde avant sa libération avaient été prises en compte, la PRR aurait été beaucoup plus élevée.



Lorsque nous avons présenté ce cas, ACC a annulé la décision, recalculé le montant mensuel de la PRR (1 000 \$ de plus) et émis un paiement rétroactif de 30 000 \$.

**Ce fut un énorme soulagement lorsque j'ai appris que la décision avait été annulée. En fait, je me suis assise et j'ai pleuré de soulagement, car je sentais que je pouvais enfin me concentrer sur ma santé et commencer à éliminer les facteurs de stress dans ma vie causés par cette incertitude financière concernant mon avenir.**

Cette plainte a conduit le BOV à lancer une micro-enquête sur le mode de calcul de la PRR. L'enquête a déterminé que la PRR pour certains vétérans de la Force de réserve est calculée en utilisant une solde inférieure à la solde à la libération. Pour s'assurer que les vétérans de la Force de réserve ne soient pas confrontés à des résultats inéquitables liés au calcul de leur PRR, le BOV a recommandé que le gouvernement revise le règlement et applique une optique de réserviste lors de l'élaboration des politiques.

## METTRE LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU PREMIER PLAN : RECONNAÎTRE LES BLESSURES PHYSIQUES ET MENTALES

Un vétéran s'est vu refuser des services dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) parce que ses blessures étaient psychologiques plutôt que physiques. Il a contacté le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) pour obtenir de l'aide.

Le PAAC verse aux vétérans des fonds pour obtenir des services comme l'entretien du terrain, l'entretien ménager et la préparation des repas. Le plus souvent, ces services sont approuvés lorsque le demandeur n'est pas en mesure de faire ces activités en raison de limitations physiques. Dans ce cas, le vétéran était physiquement capable de tondre sa pelouse et de nettoyer sa maison, mais ses blessures psychologiques ont affecté sa capacité à fonctionner et à s'occuper de telles activités quotidiennes.

Notre bureau est intervenu aussitôt que le vétéran nous a contactés. Dès le début de l'enquête, il était clair pour l'analyste des enjeux du BOV que la décision de refuser

les prestations était injuste, car elle ignorait les besoins psychologiques du vétéran. Notre analyste a établi une justification pour l'annulation de la décision et a aidé le vétéran avec les deux paliers d'appel, dont le second a produit le résultat qu'il méritait – l'accès aux services du PAAC dont il avait besoin.



## UN PAS DANS LA BONNE DIRECTION : UNE PLAINTE D'UN VÉTÉRAN ENTRAÎNE UN RAPPEL DE POLITIQUE POUR ACC

Un vétéran qui utilisait une canne, payée par Anciens Combattants Canada (ACC), s'est fait dire par le Ministère qu'une nouvelle ordonnance serait nécessaire pour un remplacement. Il a contacté le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) pour obtenir de l'aide.

Ce vétéran a acquis une canne en raison de blessures graves et permanentes au dos et aux genoux. Après 10 ans d'utilisation, il était temps de remplacer la canne. Le vétéran a supposé qu'ACC couvrirait le coût du remplacement. Au lieu de cela, le Ministère lui a indiqué qu'il aurait besoin d'une nouvelle ordonnance afin de prouver que son médecin avait recommandé la nouvelle

canne. Pour obtenir une nouvelle ordonnance, ce vétéran à mobilité réduite devrait investir du temps et de l'énergie pour parcourir plus de 60 kilomètres pour se rendre au cabinet de son médecin.

L'un de nos analystes des enjeux a étudié les politiques d'ACC relatives aux aides à la vie quotidienne. L'analyste des enjeux a mis en lumière une politique stipulant que les ordonnances pour une aide de base ne sont pas nécessaires, si l'aide augmente l'autonomie et stabilise la capacité du vétéran à accéder à ces aides. L'analyste des enjeux a déterminé que le vétéran avait été traité injustement et a demandé à ACC d'autoriser le remplacement. ACC a communiqué avec son administrateur des demandes pour demander que l'exigence d'ordonnance soit levée et a prévu d'informer le bureau de secteur d'ACC qu'il avait le pouvoir de passer outre à cette exigence, le cas échéant.

À ce moment-là, le vétéran avait déjà consulté son médecin pour obtenir une ordonnance. Pourtant, en aidant ACC à mieux comprendre ses propres politiques, notre évaluation et notre résolution profiteront aux futurs vétérans qui pourraient se trouver dans la même situation.



# NOTRE TRAVAIL : NOS CLIENTS

La Direction de l'intervention représente l'équipe de première ligne du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV). Les plaintes des vétérans et de leur famille concernant les programmes, les services et le soutien offerts par le portefeuille des Anciens Combattants sont traitées en temps opportun. Lorsque toutes les voies au sein d'ACC ont été épuisées, les personnes peuvent se tourner vers nous pour obtenir de l'aide. Notre intervention commence par un examen de la plainte sous l'angle de l'équité :

- Le vétéran ou le membre de sa famille a-t-il été traité équitablement?
- Le processus a-t-il été équitable?
- Le résultat était-il équitable?

Nous enquêtons pour déterminer si le vétéran ou un membre de sa famille a été traité injustement. Si c'est le cas, nous cherchons une solution. Le résultat permet non seulement de clore l'affaire, mais aussi souvent d'apporter des changements aux politiques et aux processus d'ACC.

## QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE VOUS DÉPOSEZ UNE PLAINTÉ?

### 1 PRÉSENTATION

Vous déposez votre plainte et donnez votre accord pour que le BOV ait accès à votre dossier d'ACC.

### 2 EXAMEN

Votre plainte est examinée et tous les renseignements nécessaires à l'évaluation de la plainte sont recueillis.

### 3 ENQUÊTE

Si la plainte relève du mandat du BOV, le bureau mènera une enquête axée sur des données probantes en ce qui concerne l'équité.

### 4 RÉOLUTION

Si un problème d'iniquité est découvert, le BOV travaillera avec ACC pour essayer de résoudre le problème.

### 5 ACHEMINEMENT

Si la plainte n'est pas résolue au niveau opérationnel d'ACC, le BOV peut transmettre le cas au sous-ministre ou au ministre des Anciens Combattants.

Notre direction de l'intervention s'efforce d'améliorer en permanence les services que nous pouvons offrir aux vétérans et à leur famille. Au cours de l'année écoulée, nous avons modifié la composition de l'équipe, restructuré notre processus d'admission et fourni une formation et un perfectionnement professionnels supplémentaires à notre équipe. En conséquence, nous avons pu dépasser notre norme de service qui consiste à traiter 75 % des cas dans un délai de 60 jours. Nous avons traité entièrement 89 % des dossiers dans ce délai, contre 68 % les deux années précédentes.

# LES INTERVENTIONS EN CHIFFRES

## 2019-2020

**1916**

Demandes de renseignements et plaintes :

**1687 + 229**

Plaintes

Demandes de renseignements

Sur les **1687** plaintes :

**1596 + 91**

Relevant du mandat  
du BOV

Ne relevant  
pas du mandat du BOV  
(renseignements et aiguillages fournis)

Sur les **1596** plaintes relevant du mandat du BOV :

**653 + 943**

Cas renvoyés  
à ACC

Ouverture d'une  
enquête

Sur les **943** plaintes ayant donné lieu à une enquête :

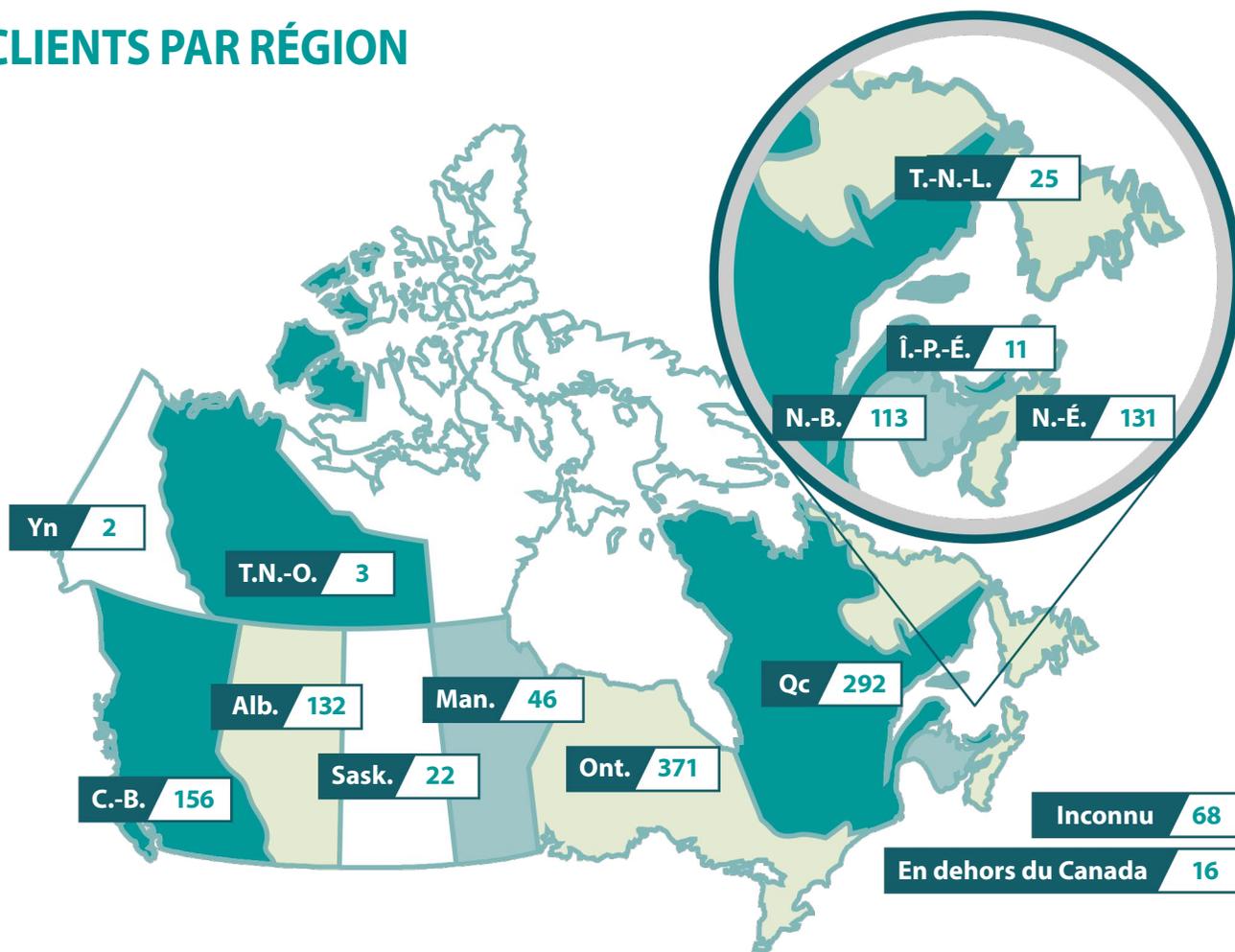
**605 + 310 + 28**

Cas jugés  
inéquitables

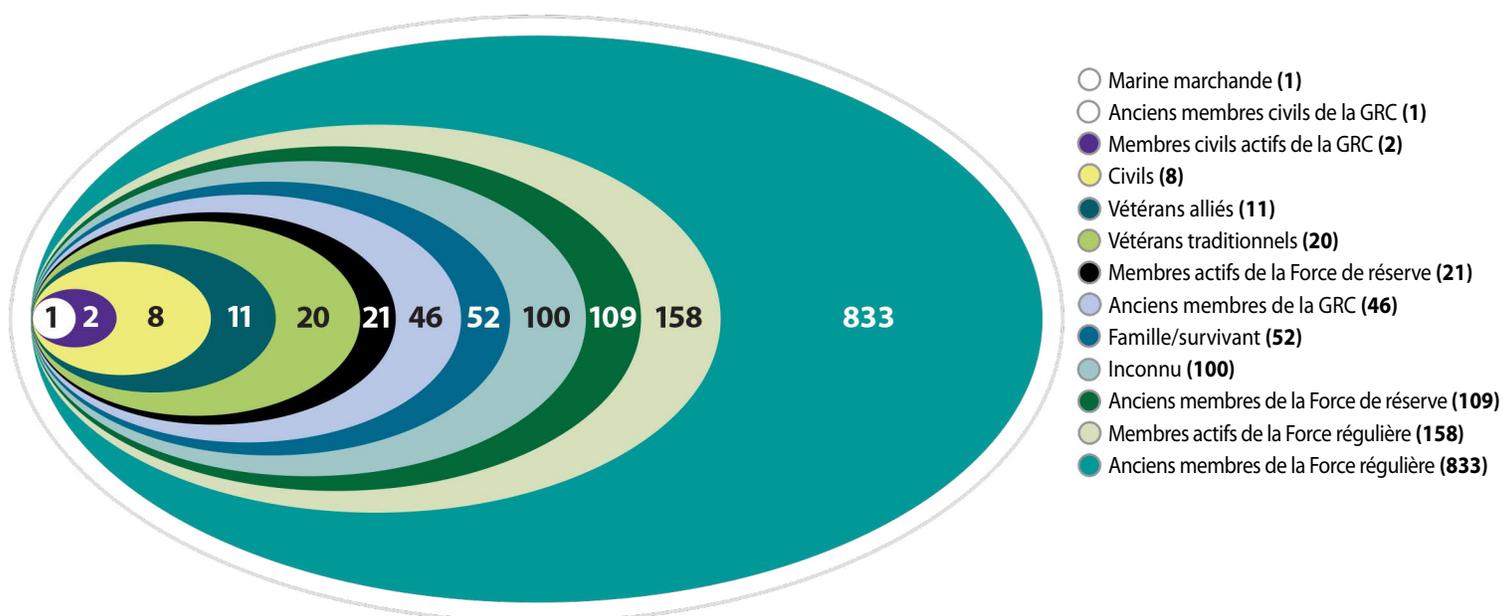
Cas jugés  
équitables

Cas faisant toujours  
l'objet d'une enquête

## CLIENTS PAR RÉGION



## CLIENTS PAR CATÉGORIE



# DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES PAR ÂGE ET PAR SEXE

## CLIENTS

**1 388**

## ÂGE

**27**

20-29

**258**

30-39

**288**

40-49

**375**

50-59

**149**

60-69

**63**

70-79

**33**

80-89

**34**

> 90

**161**

Inconnu / Pas Remis

## PAR SEXE

### Homme

20-29	21
30-39	202
40-49	212
50-59	277
60-69	117
70-79	48
80-89	31
> 90	20
Inconnu	81
<b>Total</b>	<b>1 009</b>

### Femme

20-29	4
30-39	27
40-49	43
50-59	54
60-69	20
70-79	8
80-89	2
> 90	7
Inconnu	32
<b>Total</b>	<b>197</b>

### Inconnu / Pas Remis

20-29	2
30-39	29
40-49	33
50-59	44
60-69	12
70-79	7
80-89	0
> 90	7
Inconnu	48
<b>Total</b>	<b>182</b>

# NOTRE TRAVAIL : L'ÉTUDE DES PROBLÈMES SYSTEMIQUES

En plus d'évaluer les plaintes des clients et de mener des enquêtes sur ces dernières, le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) met en lumière les problèmes systémiques liés aux programmes et services d'ACC. Parfois, les plaintes répétées indiquent une lacune ou un problème dans les programmes et services d'ACC. Les activités de sensibilisation des intervenants révèlent d'autres problèmes. De plus, d'autres problèmes systémiques deviennent évidents à la suite de notre examen et de notre analyse des services et des programmes d'ACC destinés aux vétérans et à leur famille.

La Direction de l'analyse et de l'examen stratégiques lance des examens, mène des études et produit des rapports pour appuyer les recommandations au gouvernement dans le but de faire progresser l'équité pour les vétérans et leur famille. Récemment, la Direction de l'analyse et de l'examen stratégiques a lancé plusieurs micro-enquêtes, dont deux en 2019-2020, pour permettre un traitement plus rapide des enjeux systémiques et urgents. Ces enquêtes et nos constatations sont essentielles pour appuyer l'objectif général du BOV, à savoir promouvoir l'équité.

## PUBLICATIONS

### **Calcul de la prestation de remplacement du revenu pour les vétérans de la Force de réserve (Février 2020)**

En février, le BOV a publié son premier rapport de micro-enquête. Lancée après la réception de plaintes d'anciens membres de la Force de réserve disant qu'ils ne recevaient pas des versements de la prestation de remplacement du revenu (PRR) aussi élevés qu'ils ne s'y attendaient, l'enquête a porté sur la façon dont ACC calcule les versements de la PRR. Nous avons conclu que le calcul des montants de la prestation de remplacement du revenu pour les vétérans de la Force régulière en fonction de leur solde à la libération et pour les vétérans de la Force de réserve en fonction de leur solde au moment de la blessure donnait lieu à un résultat injuste pour les vétérans de la Force de réserve qui ont été blessés alors qu'ils servaient dans une

classe inférieure et avec un revenu inférieur à celui qu'ils avaient au moment de leur libération. Nous avons formulé deux recommandations au gouvernement pour régler ce problème : un changement réglementaire et la prise en considération de la Force de réserve lors de l'élaboration d'une politique.

### **Affiche « Le soutien des conjoints durant la transition » (Octobre 2019)**

Le BOV a présenté une affiche au Forum 2019 de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans, dans le cadre de son projet « Le soutien des conjoints durant la transition », qui décrit les expériences vécues par les conjoints de vétérans ayant déclaré avoir réussi leur transition de la vie militaire à la vie civile. De manière générale, le projet a déterminé que des services de santé mentale proactifs fournis aux militaires, aux vétérans et à leur famille au cours de la transition auraient été bénéfiques à bon nombre des participants et à leur famille.

### **Bulletin 2019 de l'ombudsman des vétérans (Juin 2019)**

Le Bulletin du BOV permet de suivre la réponse aux recommandations faites par l'ombudsman au ministre des Anciens Combattants et d'en rendre compte. Le Bulletin 2019 a indiqué que sur une période de 10 ans (2009-2019), **50 des 63** recommandations du BOV, soit **79 %**, ont été mises en œuvre ou partiellement mises en œuvre. Les 13 recommandations en suspens concernent : les soins de santé et le soutien (8); l'expérience de service des vétérans (4); et la sécurité financière (1).

**Nous abordons chaque enquête et chaque rapport avec l'objectif d'apporter des changements positifs pour les vétérans et leur famille. Sans ce travail, nous ne serions pas en mesure de faire des recommandations au gouvernement et aux responsables des politiques.**

— Sharon Squire, ombudsman adjointe des vétérans

# NOTRE TRAVAIL : PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER CONNECTÉ

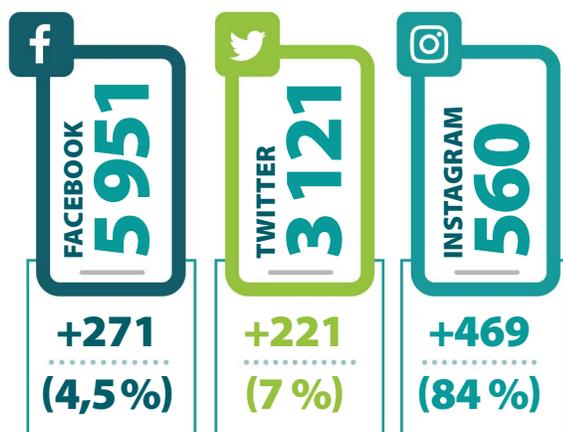
Rester en contact avec les réalités des vétérans du Canada, de leur famille et des groupes d'intervenants contribue à façonner le travail du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV). Le bureau a utilisé un mélange d'activités de mobilisation en personne et virtuelles en 2019-2020 pour informer divers publics sur les services du BOV et pour être à l'écoute des problèmes qui touchent les vétérans et leur famille.

Pour favoriser des contacts virtuelles encore plus importantes, le BOV a étendu sa présence sur les plateformes de médias sociaux et a lancé un bulletin d'information trimestriel en ligne intitulé *Pleins feux sur l'équité*.

## FRÉQUENTATION DU SITE WEB



## ABONNÉS SUR LES MÉDIAS SOCIAUX



## ACTIVITÉS D'ENGAGEMENTS EN PERSONNE

En 2019-2020, l'ombudsman des vétérans Craig Dalton a poursuivi son travail de sensibilisation partout au Canada, en rencontrant divers groupes de vétérans, des intervenants et des décideurs. M. Dalton a établi des liens avec des parlementaires, des anciens membres de la GRC, des femmes vétérans, des unités des Forces armées canadiennes, des universitaires, des professionnels médicaux et des organismes qui soutiennent les vétérans et leur famille. M. Dalton a entendu parler des différentes expériences et perspectives sur les questions concernant les vétérans et leur famille. Les enseignements tirés de ces activités de mobilisation ont contribué à définir les nouvelles priorités du BOV en matière d'enquêtes systémiques et ont inspiré des idées sur la manière d'étendre notre champ d'action à la communauté des vétérans.



# MESSAGES LES PLUS POPULAIRES SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

## MESSAGES LES PLUS POPULAIRES EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS, COMBINÉS : 26 NOVEMBRE 2019

**Ombudsman des vétérans du Canada**  
26 novembre 2019

Nous sommes heureux d'annoncer les lauréats de la Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans de 2019 : Ken Reimer, Patrice Bergeron, Joseph Paquette, Luc O'Bomsawin, Richard Nicholson, Wounded Warriors Canada et la Great War Centenary Association.

Nous rendons hommage à ces personnes et à ces organismes en raison de leur engagement altruiste et de leur contribution à l'égard des vétérans du Canada et des familles de ces derniers lors d'une cérémonie spéciale aujourd'hui... [Afficher la suite](#)

**Canada's Veterans Ombudsman**  
November 26, 2019

We are pleased to announce the recipients of the 2019 Veterans Ombudsman Commendation: Ken Reimer, Patrice Bergeron, Joseph Paquette, Luc O'Bomsawin, Richard Nicholson, Wounded Warriors Canada, and the Great War Centenary Association.

We will be honouring these individuals and organizations for their selfless commitment and contribution to Canada's Veterans and their families at a special ceremony today in Ottawa.

Find more information on the award, and the bios of this year's recipients here: <http://ow.ly/Tuq850xkT0j>



21

16 partages

99

15 Comments 36 Shares

**PUBLIC TOUCHÉ : 12 949**  
**RÉACTIONS : 2 282**

**PUBLIC TOUCHÉ : 1 234**  
**RÉACTIONS : 204**

## MESSAGE LE PLUS POPULAIRE EN ANGLAIS : 10 JUIN 2019

**Canada's Veterans Ombudsman**  
June 10, 2019

The 2019 Report Card has dropped. Read about the Government's progress on [Canada's Veterans Ombudsman](#) recommendations to improve: Health Care and Supports; Veterans Experience; Financial Security; Life Skills and Preparation; Purpose; and, Social Integration. Click here for details: <https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/.../2019-report-card>

### 2019 Report Card



129 62 Comments 79 Shares

**PUBLIC TOUCHÉ : 10 118**  
**RÉACTIONS : 1 751**

## MESSAGE LE PLUS POPULAIRE EN FRANÇAIS : 4 JUIN 2019

**Ombudsman des vétérans du Canada**  
4 juin 2019

**RESTEZ À L'ÉCOUTE!** Demain, [Ombudsman des vétérans du Canada](#) publiera notre bulletin 2019. Il surveille les progrès des recommandations au gouvernement visant à assurer le bien-être des Forces armées canadiennes, des vétérans de la GRC et de leurs familles. Les progrès, ainsi que les domaines dans lesquels des travaux supplémentaires sont nécessaires, doivent être soulignés.

### Bulletin 2019

**Ombudsman des vétérans du Canada**  
Organisme gouvernemental

Envoyer un message

12 2 partages

# MENTION ÉLOGIEUSE DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

La Mention élogieuse annuelle honore les personnes et les groupes exceptionnels qui travaillent à améliorer la vie de ceux qui font partie de la communauté des vétérans. Nommés par leurs pairs, examinés par le Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans et sélectionnés par l'ombudsman, les récipiendaires illustrent le véritable sens de l'engagement envers une cause et du travail désintéressé.

## RÉCIPIENDAIRES DE 2019

### Contribution de toute une vie

Ken Reimer

Luc O'Bomsawin (1957-2019)

Joseph Paquette (1950-2020)

### Contribution individuelle

Patrice Bergeron

Richard Nicholson

### Organisme locale

Great War Centenary Association

### Organisme nationale

Wounded Warriors Canada



De gauche à droite : Patrice Bergeron, Scott Maxwell (directeur exécutif, WWC), Meghan Cameron (trésorière, GWCA), Geoffrey Moyer (président, GWCA), Philip C. Ralph (directeur de services de santé, WWC), Craig Dalton (ancien ombudsman des vétérans), Richard Martin (président, WWC) et Richard Nicholson.

Ces récipiendaires exceptionnels ont été nommés par leurs pairs et choisis pour recevoir la Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans en raison des changements positifs et durables qu'ils apportent au sein de leur collectivité. Leur leadership et leur dévouement à leur travail inspirent d'autres personnes à améliorer la vie des vétérans et de leur famille.

— Craig Dalton, (ancien) ombudsman des vétérans

# LE CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS (CCOV)

Le Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans (CCOV) conseille l'ombudsman des vétérans sur les questions liées au mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV). Les membres du CCOV représentent les vétérans, les familles et les diverses perspectives de la communauté des vétérans. Grâce à son expertise et à ses connaissances, le CCOV aide à repérer les questions émergentes importantes et fournit des conseils sur la manière d'aborder ces questions. Les membres du CCOV sensibilisent également les vétérans à propos du Bureau de l'ombudsman des vétérans et à son rôle.

## MEMBRES 2019-2020

Pierre Allard

Heather Armstrong

Larry Gollner

Jacque Hannigan

Jim Lowther

Heather MacKinnon

Brian McKenna

Rebekah Mitchell

Luc O'Bomsawin

Albert Rivard

Paul Rutherford

Heidi Sveistrup

Kimberley Unterganschnigg

Partager, écouter, rester en contact – ces éléments sont essentiels pour que nous puissions continuer à travailler au nom des vétérans du Canada, attirer l'attention sur les questions importantes et créer des changements qui seront bénéfiques pour nous tous.

— Sharon Squire, ombudsman adjointe des vétérans

# ÉTAT FINANCIER

Conformément au Plan ministériel 2019-2020, les dépenses prévues de l'ombudsman des vétérans étaient de 5,5 millions de dollars pour l'exercice 2019-2020. Les autorisations réelles à la fin de l'exercice 2019-2020 étaient de 5,4 millions de dollars.

## DÉPENSES PRÉVUES ET AUTORISATIONS DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR 2019-2020

Organisation	Salaires (dépenses prévues)	Fonctionnement (dépenses prévues)	Ressources prévues 2019-2020	Autorisations 2019-2020
Bureau de l'ombudsman des vétérans	2 872 300 \$	973 900 \$	<b>3 846 200 \$</b>	<b>3 846 200 \$</b>
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)	899 739 \$	179 408 \$	<b>1 079 147 \$</b>	<b>1 079 147 \$</b>
Régime d'avantages sociaux des employés			<b>577 121 \$</b>	<b>445 067 \$</b>
<b>TOTAUX</b>	<b>3 772 039 \$</b>	<b>1 153 308 \$</b>	<b>5 502 468 \$</b>	<b>5 370 414 \$</b>

## DÉPENSES DE PROGRAMME ET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS EN 2019-2020

Exigences opérationnelles ou liées aux programmes	Dépenses
Salaires et traitements	2 876 878 \$
<b>Total des salaires et traitements</b>	<b>2 876 878 \$</b>
Transport et communications	251 690 \$
Information	25 090 \$
Services professionnels et spéciaux	328 598 \$
Locations	4 635 \$
Achat de services de réparation et d'entretien	20 351 \$
Services publics, fournitures et approvisionnements	65 813 \$
Acquisition de matériel et d'outillage	4 390 \$
Autre	55 \$
<b>TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT</b>	<b>700 623 \$</b>
<b>TOTAL – BOV</b>	<b>3 577 501 \$</b>

**DÉPENSES D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA, DÉPENSES DE PROGRAMME ET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT LIÉES À LA PRESTATION DE SERVICES AU BOV EN 2019-2020 (À L'EXCEPTION DES SERVICES INTERNES)**

Exigences opérationnelles ou liées aux programmes	Dépenses
Salaires et traitements	781 301 \$
Dépenses de fonctionnement	158 494 \$
<b>TOTAL</b>	<b>939 796 \$</b>

**SOMMAIRE DES DÉPENSES DE 2019-2020**

	Dépenses
Bureau de l'ombudsman des vétérans	3 577 501 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services)	939 796 \$
Régime d'avantages sociaux des employés	445 067 \$
Autre (affectation des dépenses en matière de rémunération, etc.)	91 999 \$
<b>DÉPENSES TOTALES</b>	<b>5 054 363 \$</b>

Veterans  
**Ombudsman**  
 des Vétérans