



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman

OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

RAPPORT ANNUEL

2014 | 2015

Canada

UN SEUL GROUPE DE VÉTÉRANS

...

LE THÈME *UN SEUL GROUPE DE VÉTÉRANS*, ÉTABLI À MON ENTRÉE EN FONCTIONS, S'APPLIQUE AUJOURD'HUI PLUS QUE JAMAIS ALORS QUE NOUS ATTENDONS AVEC IMPATIENCE LA MISE EN ŒUVRE DES AMÉLIORATIONS À LA NOUVELLE CHARTE DES ANCIENS COMBATTANTS. CE THÈME SIMPLE MET EN ÉVIDENCE LE POINT SUIVANT : QUE TOUS CEUX ET CELLES QUI SONT FRAPPÉS D'UNE MALADIE OU D'UNE BLESSURE SEMBLABLE PENDANT QU'ILS SERVENT LEUR PAYS DOIVENT AVOIR ACCÈS AUX MÊMES AVANTAGES, QUELS QUE SOIENT LA NATURE, LE MOMENT ET L'EMPLACEMENT DE LEUR SERVICE.

...

UNE QUESTION D'ÉQUITÉ!

**BUREAU DE L'OMBUDSMAN
DES VÉTÉRANS**

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

Appels faits au Canada (sans frais) : 1-877-330-4343
Appels faits de l'étranger (à frais virés) : 1-902-626-2919
Courriel : info@ombudsman-veterans.gc.ca

This publication is available in electronic format, in both official languages, at www.ombudsman-veterans.gc.ca

V100F-PDF-1926-3392



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman

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

Suite 1560
360 Albert Street
Ottawa, Ontario
K1R 7X7

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

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter mon rapport annuel pour la période allant du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015 en vue de son dépôt devant le Parlement à la première occasion.

Le rapport annuel résume les activités et les opérations majeures menées par le Bureau de l'ombudsman des vétérans au cours du dernier exercice. De plus, il présente les enjeux sur lesquels nous comptons faire un suivi en 2015-2016.

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

GUY PARENT

L'ombudsman des vétérans

Canada 

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DES DROITS DES ANCIENS COMBATTANTS	4
<hr/>	
INTRODUCTION	5
Un moment décisif	5
Les vents du changement	5
<hr/>	
À PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS	7
Qu'est-ce qu'un ombudsman?	7
Comment fonctionne le Bureau de l'ombudsman des vétérans?	7
Quel est le mandat de l'ombudsman des vétérans?	8
Quelle est notre vision?	8
Quelle est notre mission?	8
Qui servons-nous?	8
Quels services offrons-nous?	8
À quoi ressemble mon équipe?	9

BILAN DE L'EXERCICE	11
Rapports et examens publiés	11
Recherches et analyses en matière de transition à la vie civile	11
Communications de première ligne avec le BOV	12
Types de services fournis	13
Sources des problèmes éprouvés par nos clients	13
Problèmes liés à la Nouvelle Charte des anciens combattants	13
Problèmes liés au <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i>	13
Problèmes liés à la <i>Loi sur les pensions</i>	13
Problèmes liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	13
Nos clients	14
Répartition selon le groupe d'âge et le genre	14
Sources de sensibilisation	14
<hr/>	
LA RÉUSSITE GRÂCE AU TRAVAIL D'ÉQUIPE	17
Décès durant le processus de demande	17
Délais de traitement et taux de décisions favorables	18
Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans	19
<hr/>	
DES HISTOIRES QUI FINISSENT BIEN	21
Savoir vers qui orienter quelqu'un peut faire toute la différence	21
S'impliquer suffisamment pour cerner le problème	22
L'important, c'est d'être prêt à aider	23
<hr/>	
À L'ÉCOUTE DES VÉTÉRANS ET DE LEUR FAMILLE	25
Sensibilisation	25
Reconnaissance significative	26
Commémoration internationale	27
<hr/>	
MOBILISATION DES INFLUENCEURS	29
Comparutions devant les comités parlementaires	29
Sensibilisation et éducation	29
<hr/>	
UN REGARD VERS L'AVENIR	30
<hr/>	
ANNEXE A – ÉTATS FINANCIERS DU BOV	32



Government
of Canada



Gouvernement
du Canada

Veterans BILL OF RIGHTS

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

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

YOU HAVE THE RIGHT TO:

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

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

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

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

DÉCLARATION DES DROITS DES *anciens combattants*

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

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

VOUS AVEZ LE DROIT :

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

SI VOUS CROYEZ QUE L'UN OU L'AUTRE DE VOS DROITS N'A PAS ÉTÉ RESPECTÉ, VOUS AVEZ LE DROIT DE DÉPOSER UNE PLAINTÉ 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

INTRODUCTION

Au cours de la dernière année, plus de progrès a été fait par rapport aux enjeux auxquels font face les vétérans et ce plus rapidement que tout ce qui a été fait durant toutes les années précédentes de mon mandat. D'où l'importance de bien préparer le terrain pour les actions futures. En effet, le travail préparatoire fondé sur des données probantes qu'a réalisé mon Bureau avant 2014 a contribué à cibler la discussion sur les principaux éléments de la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) devant être abordés. Quand je réfléchis à ce qui a été accompli grâce à nos efforts et à notre collaboration avec les organismes et les porte-paroles de vétérans en 2014-2015, je suis heureux de constater que des mesures ont été prises pour commencer à améliorer la NCAC afin d'assurer le traitement équitable des vétérans du Canada et de leur famille.

UN MOMENT DÉCISIF

En juin 2014, le Comité permanent des anciens combattants (CPAC) de la Chambre des communes a publié son rapport, intitulé *La Nouvelle Charte des anciens combattants : Allons de l'avant*. Pour la première fois depuis des années, un rapport a été appuyé et approuvé à l'unanimité par le Comité. Ce rapport a jeté les bases qui permettront au gouvernement de combler les lacunes des avantages et des services offerts à tous les vétérans qui sont tombés malades ou qui ont subi une blessure en servant le Canada. Surtout, le rapport reflète fidèlement les priorités avancées par mon Bureau et les organismes de vétérans de partout au pays. Le rapport constitue un véritable tournant dans la longue route vers l'amélioration de la NCAC.

Avide de voir des changements apportés rapidement pour les vétérans, mon Bureau a continué de susciter des améliorations substantielles à la NCAC. Pendant ce temps, nous avons poursuivi nos activités régulières, c'est-à-dire aider les vétérans et les membres de leur famille qui communiquent avec notre Bureau afin d'obtenir du soutien; nous avons mobilisé activement Anciens Combattants Canada (ACC) pour résoudre des cas individuels; et nous avons abordé des problèmes d'ordre systémique touchant le bien-être de nombreux vétérans. En outre, nous avons publié un examen et deux rapports, fait de la sensibilisation auprès des vétérans et de leur famille à l'échelle du Canada, publié des articles d'opinion, affiché des messages sur notre blogue – notamment la série « Pour en finir avec les mythes » et des tableaux comparatifs des avantages – et utilisé activement les médias sociaux.

LES VENTS DU CHANGEMENT

Le gouvernement a réagi au rapport du CPAC à l'automne 2014 en se disant d'accord avec « l'esprit et l'intention » de la majorité des recommandations qui y sont énoncées. En janvier 2015, les vents du changement avaient commencé à souffler sur ACC, et j'ai constaté le début de l'harmonisation des efforts entre mon Bureau, le nouveau sous-ministre et le nouveau ministre des Anciens Combattants relativement aux enjeux des vétérans. Cette harmonisation est fondée sur une approche centrée sur les vétérans, adoptée par mon Bureau et reprise par le nouveau ministre et le nouveau sous-ministre des Anciens Combattants. Les annonces faites à la fin de l'hiver et au début du printemps 2015 sur la mise en œuvre des recommandations du CPAC ont commencé à favoriser le changement. Bien que je n'aie pas encore vu les politiques et les plans de mise en œuvre intégrale liés aux nouveaux avantages, il s'agit des changements les plus concrets que nous avons vus depuis un certain temps, et cela me donne de l'espoir. Mon équipe et moi surveillons les progrès relatifs aux nouveaux avantages pour nous assurer qu'ils produisent les effets escomptés et qu'ils sont mis en œuvre rapidement et de manière équitable pour les vétérans et leur famille en termes de pertinence, de caractère suffisant et d'accessibilité.



TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV

« UNE GROSSE PARTIE DE NOTRE TRAVAIL CONSISTE À ANALYSER LA SITUATION, À COMMUNIQUER ET À FAIRE DES RECHERCHES. LE PLUS GROS DÉFI AUQUEL J'AI DÛ FAIRE FACE APRÈS MON ARRIVÉE AU BOV A ÉTÉ DE RÉPONDRE À MON PREMIER APPEL. JE ME METTAIS BEAUCOUP DE PRESSION, CAR JE ME DISAIS QU'IL ÉTAIT ESSENTIEL QUE LE VÉTÉRAN OBTIENNE L'INFORMATION EXACTE, QUE SON BIEN-ÊTRE EN DÉPENDAIT. MAINTENANT, JE SAIS QU'UN APPEL PEUT M'AMENER À ME RENSEIGNER SUR UN PROGRAMME, OU À POSER DES QUESTIONS, ET QUE JE PEUX ENSUITE RAPPELER LE VÉTÉRAN POUR LUI TRANSMETTRE L'INFORMATION. »



À PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

QU'EST-CE QU'UN OMBUDSMAN?

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

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

COMMENT FONCTIONNE LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS?

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

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

Au BOV, nous considérons **l'équité** comme un résultat pouvant être mesuré objectivement en termes de *pertinence*, de caractère *suffisant* et d'*accessibilité* des avantages et des services qui ont été mis en place pour répondre aux besoins des vétérans malades ou blessés et de ceux et celles qui sont toujours en service.

¹ <http://www.ombudsmanassociation.org> (site unilingue anglais)

² <http://www.ombudsmanforum.ca>



TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV

« Avant de me joindre au BOV il y a environ six ans, j'avais travaillé à Anciens Combattants Canada pendant quelques années après avoir servi plus de 20 ans dans les forces armées, comme tous les hommes dans ma famille. Faire la transition entre servir et aider ceux et celles qui ont servi me semblait être un choix logique et pertinent. »

Le thème *Un seul groupe de vétérans* oriente la façon dont les enjeux sont abordés par mon Bureau. Je l'ai dit auparavant et je le redis : ceux et celles qui sont atteints d'une maladie ou d'une blessure semblable pendant qu'ils servent leur pays doivent avoir accès aux mêmes avantages, quels que soient la nature, le moment et l'emplacement de leur service.

QUEL EST LE MANDAT DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS?

En vertu du décret C.P. 2007 530³, j'ai pour mandat:

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

QUELLE EST NOTRE VISION?

Le BOV aspire à être reconnu comme un centre d'excellence dans l'utilisation des meilleures pratiques d'activités en matière d'ombudsman qui favorise le traitement équitable des vétérans et de leur famille.

QUELLE EST NOTRE MISSION?

Notre mission consiste à assurer un traitement équitable pour les vétérans et leur famille, conformément à la

Déclaration des droits des anciens combattants, en étudiant et en traitant les plaintes, les problèmes d'ordre systémique et les enjeux d'actualité touchant les programmes, les services et les avantages fournis par ACC.

QUI SERVONS-NOUS?

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

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

QUELS SERVICES OFFRONS-NOUS?

Le BOV offre les quatre principaux services suivants :

INFORMATION :

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

ORIENTATION :

Le BOV aide ceux et celles qui demandent de l'aide, souvent en dernier recours, en les dirigeant vers les fournisseurs de services qui peuvent plus efficacement les aider.

RÈGLEMENT DE PLAINTES :

Le BOV traite les plaintes formulées par les personnes qui croient avoir été injustement traitées par ACC ou d'autres fournisseurs de services. Afin de trouver une solution le plus rapidement possible, tout est mis en

³ <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/ombudsman/decret>

œuvre pour essayer de résoudre les plaintes de façon informelle, et ce, à l'échelon le plus bas possible, le plus souvent au moyen de demandes de renseignements et de médiation auprès du Ministère. Par exemple, dans le cas d'un problème simple lié à une procédure, le Bureau en discutera avec le Ministère afin de le régler le plus rapidement possible. Souvent, un appel téléphonique ou un échange de correspondance suffit pour que des changements soient apportés.

INTERVENTIONS VISANT À RÉSOUDRE DES PROBLÈMES D'ORDRE SYSTÉMIQUE :

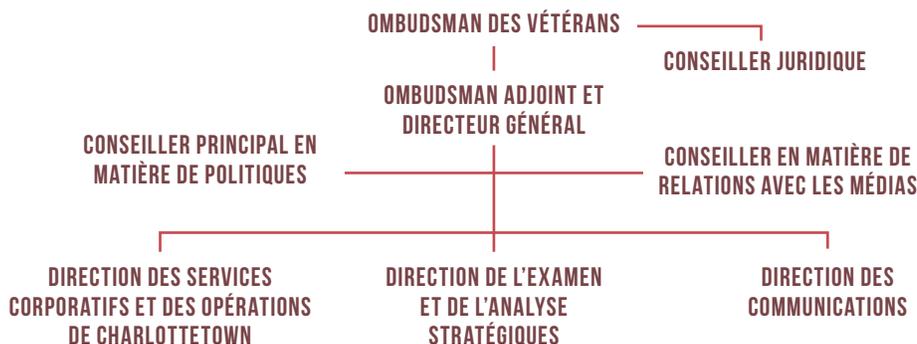
Lorsque les faits d'un cas révèlent des questions d'ordre systémique qui risquent de toucher un bon nombre de vétérans et d'autres clients du Ministère, lorsqu'il y a de nombreuses plaintes sur un même sujet ou lorsque des problèmes sont mis au jour par suite du dialogue entre le Bureau, le Ministère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

Le BOV entreprend des examens visant à mettre en évidence l'information disponible sur un sujet donné et à en présenter les divers points de vue. Les examens, qui ne contiennent pas de recommandations, sont produits afin de permettre la tenue de discussions éclairées sur des questions préoccupant la communauté des vétérans. Les rapports sont souvent préparés pour aborder des problèmes complexes. Ces rapports officiels renferment des recommandations, fondées sur des recherches et des analyses approfondies, qui sont présentées au ministre des Anciens Combattants à des fins de suivi. Ces examens et rapports sont prêts à être publiés 60 jours après leur présentation au ministre.

À QUOI RESSEMBLE MON ÉQUIPE?

Je suis soutenu par une équipe de 35 employés situés à Ottawa et à Charlottetown. On compte parmi mon équipe des représentants du service à la clientèle, des analystes de l'intervention, des conseillers en examen de programmes, un conseiller juridique, un conseiller en matière de politiques, des communicateurs, ainsi que du personnel de soutien administratif. En outre, d'anciens membres des FAC, ainsi que des fonctionnaires chevronnés, en font partie.

Je bénéficie également du soutien d'un Conseil consultatif, qui me prodigue des conseils sur des questions préoccupant la communauté des vétérans en vue de susciter la coopération entre les groupes de vétérans, et d'accroître le dialogue entre nous et les nombreux regroupements et organismes ayant à cœur le bien-être des vétérans et de leur famille. Le Conseil consultatif est composé de représentants des vétérans; de conseillers professionnels issus du milieu universitaire, des soins de santé, de la réadaptation et d'autres secteurs; ainsi que de membres affiliés ayant divers domaines d'expertise. Je vous invite à lire le *cadre de référence du Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans*.



TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV

« J'ai été réserviste pendant presque 10 ans [...]. Après être revenu au Canada à la suite d'un déploiement en Afghanistan, je me suis installé à Petawawa, en Ontario, où j'ai travaillé comme civil pour le ministère de la Défense nationale dans le domaine de l'environnement. Quand je me suis joint au BOV en décembre 2014, je vivais à l'Île-du-Prince-Édouard et travaillais pour Service Canada. J'avais beaucoup d'amis qui faisaient la transition après leur déploiement en Afghanistan et je voulais faire tout mon possible pour les aider. »



TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV

« LORSQU'UN VÉTÉRAN COMMUNIQUE AVEC LE BOV ET DEMANDE D'ÊTRE SERVI PAR UNE PERSONNE EN PARTICULIER PARCE QU'IL A DÉJÀ FAIT AFFAIRE AVEC ELLE, C'EST À MON AVIS LA PREUVE LA PLUS CONCLUANTE DE LA SATISFACTION DU CLIENT. JE SAIS QUE MES COLLÈGUES ET MOI AVONS LES CONNAISSANCES ET LES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES POUR AIDER LES VÉTÉRANS, ET NOUS FERONS TOUJOURS DE NOTRE MIEUX. DEVANT UNE SITUATION INCONNUE, CHACUN D'ENTRE NOUS EST PRÊT À DEMANDER DU SOUTIEN POUR S'ASSURER QUE LES VÉTÉRANS SONT BIEN SERVIS ET QU'ILS REÇOIVENT L'AIDE DONT ILS ONT BESOIN. »

BILAN DE L'EXERCICE

RAPPORTS ET EXAMENS PUBLIÉS

Le BOV a entamé l'exercice en publiant le troisième d'une série d'examens portant sur les soins de santé des vétérans, intitulé *Besoins des vétérans en matière de soins de longue durée : Un examen des options d'aide à la vie autonome pour les vétérans*. À mon avis, cet examen est une excellente ressource pour quiconque songe aux soins dont il aura besoin pendant sa vieillesse ou s'occupe d'un être cher ayant besoin d'aide pour accomplir les activités de la vie quotidienne.

Au milieu de l'été, le BOV a aussi publié le quatrième d'une série de rapports sur la NCAC, intitulé *Appuyer les vétérans atteints d'une déficience grave : Rapport sur l'allocation pour déficience permanente et le supplément à l'allocation pour déficience permanente prévus par la Nouvelle Charte des anciens combattants*. L'allocation a été créée pour compenser la perte de capacité de gagner un revenu ou, plus précisément, les effets d'une déficience grave et permanente sur les possibilités d'emploi et d'avancement professionnel des vétérans. Malheureusement, nos constatations montrent non seulement qu'il est difficile d'obtenir l'allocation, mais aussi que, la plupart du temps, les personnes qui y ont accès touchent l'allocation au taux le plus bas. Le rapport renfermait quatre recommandations pour combler ces lacunes, tout en respectant l'intention de l'allocation.

Le dernier rapport publié par le BOV en 2014-2015 est celui intitulé *Rapport de suivi : le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable*. Ce rapport porte sur l'évaluation de la mise en œuvre des sept recommandations présentées au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA], à ACC et au ministre des Anciens Combattants en 2012 afin d'améliorer les décisions liées aux avantages des vétérans.

RECHERCHES ET ANALYSES EN MATIÈRE DE TRANSITION À LA VIE CIVILE

En août 2014, nous avons ouvert de nouvelles perspectives en collaborant pour la première fois avec l'ombudsman du ministère de la Défense nationale (MDN) et des Forces canadiennes (FC) dans le cadre du projet conjoint sur la transition. Le but du projet est de trouver et de recommander des moyens de simplifier les processus administratifs et les services de soutien pour le compte des militaires qui sont en voie



TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV

« Avoir quelqu'un au bout du fil qui a un besoin réel et ne pas être en mesure d'intervenir parce que les politiques ne nous le permettent pas est l'une des choses les plus difficiles qui soient concernant mon emploi. Être incapable de lui venir en aide peut être très frustrant. »

de libération pour raisons médicales et en transition, et pour celui des membres de leur famille. Ces processus doivent être aussi harmonieux que possible, tout en prévoyant la transmission d'informations et de communications claires et transparentes aux militaires. L'ombudsman du MDN et des FC, Gary Walbourne, et moi-même avons bon espoir que ce travail permettra d'apporter des améliorations qui réduiront les défis associés à un changement de vie parfois difficile.

Jusqu'à présent, l'équipe a schématisé le processus de transition, depuis le moment où une catégorie médicale permanente est recommandée jusqu'à celui où le membre de la Force régulière est pris en charge par ACC. En outre, une cinquantaine de recommandations et de réponses liées au processus de transition et tirées de rapports de la Chambre des communes, du Sénat et du vérificateur général ont été examinées.

L'équipe a également examiné des politiques, règlements, processus opérationnels et procédures du MDN et d'ACC, et elle a mené des entrevues avec des intervenants clés du MDN, des FAC et d'ACC pour valider les constatations préliminaires.

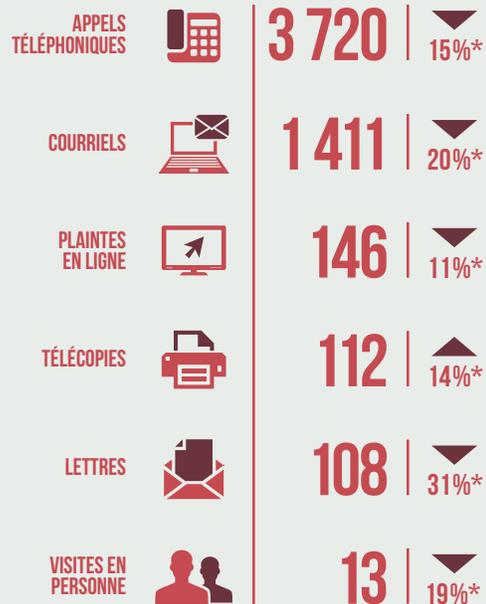
Dans le cadre de l'examen réalisé jusqu'à maintenant, l'équipe a souligné plusieurs enjeux fondamentaux liés à la gouvernance, à la prestation de services centrée sur les programmes et au soutien des familles, qui devraient être traités afin de favoriser une transition harmonieuse.

Nous publierons nos constatations, et plus encore, au cours des prochains mois, puisque la transition réussie d'un ou d'une militaire en voie de libération pour des raisons médicales est essentielle à son autonomie financière, à sa qualité de vie personnelle et familiale ainsi qu'à l'amélioration de sa santé.

COMMUNICATIONS DE PREMIÈRE LIGNE AVEC LE BOV

En 2014-2015, notre personnel de première ligne a été en communication avec des clients à plus de 5 500 reprises. Par conséquent, 1 628 nouveaux dossiers ont été ouverts et se sont ajoutés aux 121 dossiers reportés de 2013-2014. Au cours de l'exercice, nous avons pu fermer 1 388 dossiers et nous en avons reporté 361 à 2015-2016. Nous ouvrons un dossier chaque fois que nous recevons une demande de renseignements, offrons un service d'orientation et faisons une intervention. De multiples dossiers peuvent être ouverts à l'égard d'un client unique nécessitant des renseignements, un service d'orientation ou une intervention, étant donné qu'un vétéran peut avoir plus d'un problème ou plus d'une affection.

AU COURS DE L'EXERCICE, NOUS AVONS PU FERMER 1 388 DOSSIERS

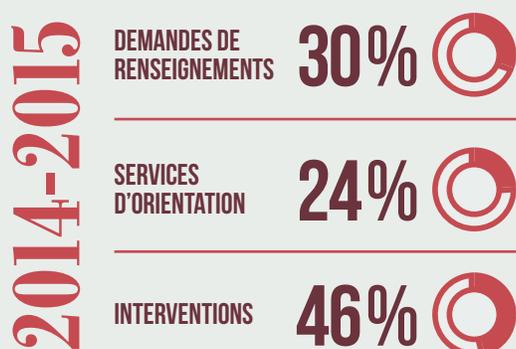


5 510 | TOTAL

*par rapport à l'exercice précédent

TYPES DE SERVICES FOURNIS

Il est important de noter que le nombre d'interventions effectuées en 2014-2015 représente une augmentation de 17 pour cent par rapport à 2013-2014. Par ailleurs, le nombre de demandes de renseignements a diminué de 11 pour cent, et le nombre de services d'orientation, de 6 pour cent. Compte tenu du nombre accru et de la complexité des interventions, la charge de travail a augmenté de beaucoup.



SOURCES DES PROBLÈMES ÉPROUVÉS PAR NOS CLIENTS



PROBLÈMES LIÉS À LA NOUVELLE CHARTE DES ANCIENS COMBATTANTS

240	Indemnité d'invalidité
83	Allocation pour perte de revenus
50	Réadaptation
39	Allocation pour déficience permanente
76	Autres

488 | TOTAL

PROBLÈMES LIÉS AU RÈGLEMENT SUR LES SOINS DE SANTÉ POUR ANCIENS COMBATTANTS

272	Avantages médicaux
128	Programme pour l'autonomie des anciens combattants
38	Soins de longue durée

438 | TOTAL

PROBLÈMES LIÉS À LA LOI SUR LES PENSIONS

155	Pension d'invalidité
14	Prestations de survivant
11	Allocation pour soins
3	Allocation d'incapacité exceptionnelle

183 | TOTAL

PROBLÈMES LIÉS AU TRIBUNAL DES ANCIENS COMBATTANTS (RÉVISION ET APPEL)

37	Résultat d'une décision
19	Prestation de services
9	Demande de renseignements

65 | TOTAL

Des 12 pour cent des clients qui ont été dirigés vers un autre organisme en 2014-2015 puisque leur problème ne relevait pas d'ACC, près de la moitié ont été aiguillés vers le MDN.

NOS CLIENTS

En 2014-2015, notre groupe de clients le plus important était celui des anciens membres de la Force régulière (538 ou 49 pour cent), qui représente près de la moitié de notre clientèle totale. Il est également intéressant de noter qu'il y a eu des augmentations dans la plupart des catégories de service, à l'exception des anciens combattants traditionnels et des survivants, comme on pouvait s'y attendre. Le nombre de clients comprenant des anciens membres de la Force régulière a grimpé de 8 pour cent, tandis que le nombre de clients comprenant des militaires actifs a augmenté de 13 pour cent. Les réservistes ont eux aussi été plus nombreux à communiquer avec nous en 2014-2015, comme en témoignent l'augmentation de 18 pour cent du nombre de réservistes actifs et la hausse de 23 pour cent du nombre d'anciens réservistes. Enfin, les membres et les anciens membres de la GRC, qui, traditionnellement, communiquent rarement avec notre Bureau, ont fait plus souvent appel à nous en 2014-2015. En effet, la catégorie de clients qui a connu la plus forte augmentation est celle des membres actifs de la GRC, qui se situait à 86 pour cent. La catégorie des anciens membres de la GRC, pour sa part, a augmenté de 13 pour cent.

GROUPE D'ÂGE ET LE GENRE

AUCUN ÂGE PRÉCISÉ	15%	▼ 9%*
> 65	30%	▼ 2%*
61-65	7%	▲ 2%*
51-60	21%	▲ 5%*
41-50	19%	▲ 5%*
31-40	7%	STABLE
20-30	2%	STABLE

*par rapport à l'exercice précédent

Un peu plus du cinquième de nos clients sont des femmes (21 pour cent), mais, lorsqu'on considère uniquement la catégorie des anciens membres de la Force régulière, ce chiffre baisse pour se situer à 11 pour cent, ce qui concorde avec la représentation féminine dans les FAC.

SOURCES DE SENSIBILISATION

En 2014-2015, le BOV a fourni des services à quelque 1 100 clients : plusieurs étaient confrontés à de multiples problèmes et près du tiers avaient entendu parler de nous par l'entremise d'un ami. Notre site Web s'est également avéré une bonne source de sensibilisation, tout comme ACC, qui oriente des clients vers le BOV.

MÉDIAS TRADITIONNELS	13%	▲ 3%*	REPRÉSENTANTS ÉLUS	2%	STABLE
ASSEMBLÉES PUBLIQUES	3%	▼ 1%*	SITE WEB	23%	▲ 6%*
ACC	19%	▼ 7%*	AMIS	31%	STABLE
ORGANISMES DE VÉTÉRANS	9%	▼ 1%*			

*par rapport à l'exercice précédent





TÉMOIGNAGE D'UN VÉTÉRAN

« APRÈS AVOIR PARLÉ CE MATIN À PLUSIEURS AGENTS D'ACC ET DE LA CROIX BLEUE, MAIS EN VAIN, J'AI FINALEMENT COMMUNIQUÉ AVEC UNE AGENTE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS. C'EST LA SEULE PERSONNE QUI A PU ME DONNER DE L'INFORMATION UTILE, ET ELLE ÉTAIT VRAIMENT SERVIABLE. [...] ELLE M'A EXPLIQUÉ EXACTEMENT CE QUI DEVAIT ÊTRE FAIT ET ELLE A MÊME COMMUNIQUÉ AVEC LE BUREAU DE MON MÉDECIN POUR LUI DONNER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE D'ACC QU'IL DEVAIT COMPOSER AFIN D'ACCORDER UNE AUTORISATION SPÉCIALE POUR UNE ORDONNANCE. L'AGENTE M'A ENSUITE RAPPELÉ POUR ME DIRE CE QU'ELLE AVAIT FAIT. C'EST CE QUE J'APPELLE DU SERVICE! »

LA RÉUSSITE

GRÂCE AU TRAVAIL D'ÉQUIPE

Parfois, réclamer des changements pour les vétérans et leur famille exige que nous engagions un dialogue avec les décideurs d'ACC afin de signaler des préoccupations et de proposer des changements. Pour susciter des changements concrets, nous présentons des analyses fondées sur des données probantes qui soutiennent les préoccupations que nous relevons lors de nos communications avec les vétérans et leur famille. Nous collaborons ensuite avec le Ministère pour trouver une solution équitable convenant à toutes les parties intéressées. Tout au long de l'exercice 2014-2015, cette démarche s'est traduite par des progrès notables, décrits ci-dessous.

DÉGÈS DURANT LE PROCESSUS DE DEMANDE

Depuis 2009, mon Bureau s'est penché sur trois dossiers de vétérans décédés en attendant une décision relative à leur admissibilité à des prestations d'invalidité. Dans une telle situation, si ACC est informé du décès du vétéran avant de rendre une décision, le processus est interrompu. Par ailleurs, si ACC apprend le décès du vétéran après avoir traité le paiement des prestations d'invalidité, le paiement est recouvré. Il est injuste de priver d'un paiement la succession d'un vétéran, d'autant plus que le vétéran aurait touché les prestations de son vivant si le processus de demande n'avait pas été retardé pour des raisons administratives.

Mon équipe et moi avons de nouveau soulevé ces préoccupations auprès d'ACC, et j'en ai discuté avec le ministre, le sous-ministre et la Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services d'ACC. En août 2014, ACC a mis en œuvre une nouvelle politique interne relativement aux dossiers désignés « zone rouge », lesquels sont utilisés par ACC pour accélérer le traitement des demandes de prestations d'invalidité des clients à risque. Après avoir réalisé un examen des dossiers pour déterminer l'ampleur du problème associé au décès survenant pendant le processus de demande, ACC a constaté que, dans 75 pour cent des cas signalés en 2013, la nouvelle politique aurait permis aux vétérans d'obtenir une décision avant leur décès.

Ceci confirme que des améliorations sont rendues possibles lorsqu'on soumet des preuves d'une situation injuste aux personnes ayant le pouvoir d'apporter des changements positifs. Grâce au travail d'équipe entre ACC et mon Bureau, nous avons fait en sorte que les demandes présentées par des vétérans à risque soient traitées sans délai afin qu'ils reçoivent les avantages dont ils ont besoin et qu'ils



TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV

« On dit aux vétérans qu'ils doivent s'attendre à un délai de 16 semaines pour qu'une décision soit rendue à l'égard de leur demande de prestations d'invalidité. Des semaines plus tard, on les avise que la période d'attente n'a pas commencé le jour où ils ont présenté leur demande, mais le jour où leur demande est considérée comme complète. Il faut parfois des semaines à ACC pour obtenir les dossiers médicaux, et les vétérans doivent en être informés pour pouvoir s'organiser en conséquence. »



méritent. Toutefois, notre recommandation de verser les prestations d'invalidité à la succession du vétéran ne semble pas avoir été retenue.

DÉLAIS DE TRAITEMENT ET TAUX DE DÉCISIONS FAVORABLES

Un des rôles du BOV est de cerner les problèmes d'ordre systémique devant faire l'objet d'une analyse plus poussée et de travailler de concert avec ACC afin de trouver des solutions. Dans de tels cas, nous produisons des rapports et des examens et nous interpellons les dirigeants d'ACC, à divers niveaux, pour que des changements soient apportés. Prenons l'exemple des délais de traitement et des taux de décisions favorables signalés par ACC. Le Bureau a reçu de nombreuses plaintes à ce sujet, et, selon notre analyse, le nombre de plaintes liées aux délais de traitement et aux taux de décisions favorables grimpe depuis les trois dernières années.

Les délais de traitement liés aux demandes de prestations d'invalidité sont particulièrement importants puisqu'ils dictent la rapidité avec laquelle un vétéran recevra les avantages et les services dont il a besoin. Les normes de service d'ACC doivent être raisonnables et le processus en entier doit être clairement expliqué pour que les vétérans et leur famille

aient des attentes réalistes quant à la période qui s'écoulera jusqu'à ce qu'une décision liée à leur demande de prestations soit rendue et qu'ils puissent obtenir, le cas échéant, des avantages médicaux et des services connexes.

La façon dont ACC communique les taux de décisions favorables aux vétérans, à leur famille, aux parlementaires et au public canadien me préoccupe pour plusieurs raisons. Par exemple, un dossier est jugé favorable par ACC même si seulement une des multiples affections pour lesquelles le vétéran demande des prestations d'invalidité est approuvée. Cette pratique est trompeuse et peut laisser croire que les taux de décisions favorables sont plus élevés qu'ils ne le sont réellement. Étant donné qu'ACC se sert de cette information pour montrer aux vétérans que le Ministère rend des décisions rapidement et qu'il reconnaît leurs invalidités liées au service, il faut expliquer clairement aux vétérans la façon dont ces taux sont calculés et leur communiquer ces résultats en toute franchise pour éviter qu'ils n'aient de fausses attentes.

Quand j'ai présenté à la direction d'ACC les résultats des constatations du BOV fondées sur des données probantes dans ce domaine, il a été convenu que les taux de décisions favorables devraient en effet être publiés par affection ainsi que par dossier. Il a également été convenu que les normes de rendement

Le symposium multinational organisé en novembre 2014 par la fondation True Patriot Love était axé sur l'amélioration du soutien offert aux familles de nos militaires. Le BOV veille à ce que les besoins des familles de nos vétérans et militaires actifs soient satisfaits. Je suis heureux d'avoir participé au symposium et d'avoir eu l'occasion d'échanger des idées avec des délégués des quatre coins de la planète.

en matière de délais d'attente seront dorénavant communiquées clairement aux vétérans. Je suis impatient de voir ces changements mis en œuvre, et j'en rendrai compte à la communauté des vétérans.

MENTION ÉLOGIEUSE DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

Je suis fier d'avoir l'occasion de reconnaître les nombreux individus et groupes qui travaillent inlassablement au nom des vétérans et de leur famille. J'ai donc été ravi de constater durant la période des nominations pour la Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans de 2014 que nous avons reçu plus de nominations que jamais auparavant.

Examiner et évaluer toutes ces nominations n'a pas été facile. C'est pourquoi je remercie les membres de mon Conseil consultatif pour leur aide durant le processus de sélection. Chaque année, ce processus

me permet d'en apprendre davantage sur les nombreuses contributions exceptionnelles que font les membres de la communauté des vétérans, lesquelles passent souvent inaperçues.

En novembre 2014, j'ai eu l'honneur de remettre la Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans à D^{re} Heather MacKinnon et à M. Thomas Lewis Hoban. D^{re} MacKinnon a reçu la Mention élogieuse en reconnaissance des efforts acharnés qu'elle déploie auprès des gouvernements fédéral et provinciaux pour améliorer les programmes de soins de santé et ainsi mieux servir les vétérans et leur famille. M. Hoban, un ancien membre de la GRC œuvrant activement au sein de la collectivité, a été récompensé pour toutes les années où il a prêté sa voix aux jeunes en difficulté, aux vétérans autochtones et aux vétérans sans abris afin de s'assurer que ceux et celles qui ont fièrement servi leur pays puissent avoir un niveau de vie acceptable.





TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV

« TRAVAILLER AU BOV COMPORTE DES HAUTS ET DES BAS AU NIVEAU DE LA SATISFACTION ET DU STRESS. À LA FIN DE LA JOURNÉE, JE SAIS QUE GRÂCE AU TRAVAIL QUE NOUS ACCOMPLISSONS, UN VÉTÉRAN SE FERA SERVIR ADÉQUATEMENT; JE SAIS QUE CE QUE NOUS FAISONS AU BOV EST IMPORTANT. »

PLEASE
HELP

DES HISTOIRES QUI FINISSENT BIEN

SAVOIR VERS QUI ORIENTER QUELQU'UN PEUT FAIRE TOUTE LA DIFFÉRENCE

« Dernièrement, un vétéran nous a appelés parce qu'il avait un problème de logement : il habitait un quartier où le taux de criminalité est élevé et il ne s'y sentait plus en sécurité. Je l'ai orienté vers VETS Canada afin qu'il puisse obtenir l'aide nécessaire pour déménager dans un quartier sûr. »

TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV

« J'ai fondé VETS Canada en 2010-2011 parce que, en tant que vétéran, je voulais redonner à ma collectivité après avoir constaté qu'un trop grand nombre de mes camarades vétérans ne réussissaient pas à réintégrer la vie civile. Certains passaient entre les mailles du filet et vivaient même dans la rue ou étaient à risque de devenir sans-abri. Ma première petite équipe a été établie à Halifax; son travail consistait à localiser des vétérans aux prises avec ce problème et à les aider à réintégrer la vie civile. Aujourd'hui, VETS Canada travaille à l'échelle du pays... et le besoin continue de se faire sentir. Nous avons simplement fait ce qu'il fallait faire. »

— JIM LOWTHER, FONDATEUR, VETS CANADA
Services de transition d'urgence pour les vétérans



TÉMOIGNAGE D'UN VÉTÉRAN

« Je vous remercie de m'avoir tendu la main en me télé-phonant aujourd'hui. Votre soutien m'est important. [...] Je constate de plus en plus qu'il est crucial de parler de ma situation. [...] Merci pour votre écoute. Et votre voix. »

S'IMPLIQUER SUFFISAMMENT POUR CERNER LE PROBLÈME

« J'étais en train de discuter avec un vétéran au téléphone et tout allait bien. Soudain, il s'est mis à pleurer et a raccroché. Soucieux de son bien-être, je l'ai rappelé et j'ai alors appris qu'il avait reçu une petite indemnité d'invalidité pour une blessure au dos. Je lui ai posé une question concernant son traitement, et il m'a répondu qu'il n'avait pas de plan de traitement. Ce jeune vétéran était sans travail et au bout du rouleau. Nous avons parlé longtemps. Je lui ai expliqué les avantages auxquels il avait droit et je l'ai encouragé à présenter une demande de participation au programme de réadaptation, sachant que cela lui permettrait non seulement d'acquérir de nouvelles compétences professionnelles, mais aussi d'avoir accès à des services de gestion des soins de santé et de consultation pour tout problème de santé mentale. »

TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV





L'IMPORTANT, C'EST D'ÊTRE PRÊT À AIDER

« J'ai récemment eu un entretien très pénible avec un vétéran qui m'a parlé de sa détresse et de ses tendances suicidaires. Ce genre d'appel est extrêmement émouvant et doit être traité très délicatement. Heureusement, grâce à la formation en prévention du suicide donnée au personnel de première ligne du BOV, je disposais des outils nécessaires pour intervenir. La formation que j'ai reçue m'a permis d'offrir du soutien à cette personne. Être capable de tendre la main à quelqu'un et de l'aider, ne serait-ce qu'un peu, est très valorisant. »

TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV



TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV

« La meilleure chose que nous puissions faire, c'est de prêter main-forte à un vétéran qui a besoin d'aide. Malheureusement, ce n'est pas toujours possible, mais, quand on le peut, il est bon de savoir qu'on a eu un impact positif sur sa vie. L'autre jour, quelqu'un m'a dit : « Je fais affaire avec ACC depuis six ans, et j'en ai appris davantage en vous parlant aujourd'hui qu'au cours de toute cette période. » Voilà le genre de commentaire qui nous motive à travailler encore plus fort. [...] Les gens obtiennent de nous des réponses directes, et, dans bien des cas, c'est ce qui fait toute la différence. »

What are your concerns?

I need to hear them!



GUY PARENT, OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

« JE CONSIDÈRE L'APPRENTISSAGE CONTINU ET L'ÉCHANGE D'IDÉES AVEC DES ORGANISMES PARTAGEANT DES VUES SIMILAIRES COMME DES MOYENS DE DEMEURER À L'AVANT-GARDE DES SERVICES QUE NOUS OFFRONS. EN JUIN 2014, J'AI PARTICIPÉ AU FORUM CANADIEN DES OMBUDSMANS (FCO), QUI A RASSEMBLÉ DE NOMBREUX OMBUDSMANS, DANS LE CADRE DE LEUR CONFÉRENCE ET DE LEUR ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE. EN SEPTEMBRE 2014, J'AI ÉTÉ PANELISTE DANS LE CADRE D'UN COURS SUR LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA FONCTION D'OMBUDSMAN, OFFERT PAR LE FCO ET L'ÉCOLE DE DROIT OSGOOD HALL DE L'UNIVERSITÉ YORK. CECI M'A PERMIS D'ÉCHANGER SUR NOS RÉUSSITES ET NOS DÉFIS, TOUT EN APPRENANT DES AUTRES CHEFS DE FILE DANS LE DOMAINE. »

À L'ÉCOUTE DES VÉTÉRANS ET DE LEUR FAMILLE

Je profite de chaque occasion qui m'est donnée de rencontrer des vétérans, leur famille ainsi que les personnes qui leur prodiguent des soins ou qui défendent leurs intérêts. Il m'est crucial d'entendre leurs préoccupations afin de m'assurer que nous mettons les priorités au bon endroit et que nous abordons les enjeux qui tiennent le plus à cœur à la communauté des vétérans.

Chaque année, alors que je prépare mon programme de sensibilisation qui m'amène un peu partout au pays, je fais de mon mieux pour me rendre dans des endroits où je ne suis pas allé auparavant, afin de rencontrer le plus de vétérans possible. J'essaie d'organiser ces rencontres fréquemment, car je tiens à ce que les vétérans et leur famille me disent de vive voix quels sont les défis auxquels ils sont confrontés. C'est ce qui me motive à tenir des assemblées publiques et à faire des activités de sensibilisation. De plus, lors de ces rencontres, je ne rate jamais une occasion d'informer les vétérans des avantages et services qui leur sont disponibles ainsi que du travail que fait le BOV.

SENSIBILISATION

Cette année, étant donné les nombreux développements qui sont survenus au printemps et à l'été, j'ai entamé ma campagne de sensibilisation à l'automne avec des visites à Kelowna et à Penticton, en Colombie-Britannique, où j'ai rencontré des vétérans et leur famille. Ce premier voyage m'a également permis de participer au 52^e Congrès national bisannuel des ANAVETS (Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes), lors duquel j'ai parlé des soins de longue durée et des lacunes de la NCAC.

Je considère que travailler de pair avec les organismes de vétérans et les défenseurs des droits des vétérans fait partie intégrante des efforts que je déploie pour améliorer les conditions des vétérans et de leur famille. En outre, il est important de savoir sur quoi chacun se concentre puisque, d'après mon expérience, lorsqu'on travaille



TÉMOIGNAGE D'UN EMPLOYÉ DU BOV

« J'ai suivi divers cours dans le cadre de mon intégration, notamment pour me familiariser avec le service militaire et la structure des grades. Ça me rassure de savoir que je peux profiter de l'échange de connaissances et du travail d'équipe qui se font et qui sont fortement encouragés au BOV et en faire ensuite bénéficier les vétérans. Il est stimulant de pouvoir œuvrer dans un environnement d'apprentissage continu! »

ensemble, en vue d'atteindre un but commun, on nous écoute plus attentivement et il est plus facile de faire changer les choses.

Les visites suivantes m'ont amené à Halifax, en Nouvelle-Écosse, puis à Québec, à Valcartier et au Saguenay-Lac-Saint-Jean, au Québec, au début de l'hiver 2015. J'ai conclu ma tournée annuelle de sensibilisation en mars en visitant Barrie, Borden et la région de Toronto, en Ontario.

Je suis toujours accompagné de membres de notre personnel de première ligne lors de mes visites et assemblées publiques. Mon équipe est disponible pour parler aux clients individuellement de leur cas, et leurs inquiétudes ne tombent pas dans l'oreille d'un sourd. Après chaque visite, mon équipe et moi compilons tous les commentaires que nous avons reçus pour cerner des domaines de préoccupation potentiels. Nous travaillons par la suite avec nos nouveaux clients afin de les aider, au meilleur de nos capacités.

Pendant nos séances de sensibilisation, nous avons eu la chance de rencontrer de nombreux vétérans, militaires actifs, membres de leur famille, dirigeants municipaux et fournisseurs de services, et ce, dans chacune des régions que nous avons visitées. Je trouve particulièrement encourageant de voir un nombre grandissant de vétérans de l'ère moderne et leurs conjoint(e)s participer à mes assemblées publiques. Nous nous efforçons de joindre des vétérans de toutes les catégories démographiques, alors j'étais content de pouvoir entendre ces vétérans parler de leurs défis particuliers, et d'offrir notre soutien à ceux et celles qui ne savaient pas que le BOV était aussi là pour les aider.

Bien que rencontrer les vétérans soit toujours le but principal de mes tournées de sensibilisation, rencontrer les personnes qui servent nos vétérans est un autre aspect important. Partout où je vais, j'essaie de visiter les bureaux régionaux d'ACC afin de discuter du travail de nos bureaux respectifs et d'écouter les questions et les préoccupations des employés. En effet, c'est essentiel pour moi d'obtenir leurs points de vue puisqu'ils sont souvent le premier point de contact d'un vétéran, en plus d'être bien placés pour connaître ce qui fonctionne ou non et ce qu'il faut faire pour améliorer le service destiné à nos vétérans et à leur famille. Certes, les commentaires et les préoccupations peuvent varier légèrement d'une région à l'autre, mais les employés semblent partager un sentiment commun où qu'ils travaillent : le désir d'offrir un excellent service à un nombre grandissant



de clients aux besoins différents, malgré les ressources et les pouvoirs décisionnels limités dont ils disposent. Leurs commentaires nous tiennent à cœur et nous les transmettons toujours aux hauts dirigeants d'ACC.

Le dévouement des employés des unités interarmées de soutien du personnel que nous rencontrons aussi lors de nos visites de sensibilisation m'impressionne toujours. Ces rencontres nous permettent de connaître la perspective unique de ces personnes qui aident les militaires malades et blessés en voie de rétablissement ou en transition vers la vie civile. Nous sommes alors en mesure d'avoir une idée claire des processus en place, des obstacles auxquels se heurtent ceux et celles qui y sont engagés, ainsi que des possibilités d'améliorations.

RECONNAISSANCE SIGNIFICATIVE

Une page d'histoire a été écrite le 4 septembre 2014 lorsque 28 chefs d'états et de gouvernements membres de l'OTAN ont signé une déclaration énonçant clairement leur soutien à l'égard des membres actifs de leurs forces armées, de leurs vétérans et des membres de leurs familles. Ce geste important a ouvert la voie à un échange d'information plus fructueux et dynamique en matière de pratiques exemplaires et de leçons apprises entre les pays membres de l'OTAN. Il a aussi renforcé la fierté que je ressens pour mon pays, un des seuls au monde ayant un ministère fédéral entièrement dévoué au soutien des vétérans et de leur famille, de même que le seul ayant un ombudsman des vétérans et une *Déclaration des droits des anciens combattants*.

COMMÉMORATION INTERNATIONALE

Quoique le gros de mon travail consiste à veiller à ce que les vétérans et leur famille reçoivent le soutien dont ils ont besoin et qu'ils méritent, je ne rate aucune occasion de reconnaître et de souligner les sacrifices des hommes et des femmes militaires qui nous ont quittés. J'apprécie les moments où je me joins à des vétérans pour nous souvenir ensemble de leur contribution inestimable à la paix et à la liberté dont nous jouissons aujourd'hui.

En avril 2014, j'ai eu le privilège de me rendre en France pour souligner le 97^e anniversaire de la bataille de la Crête de Vimy. J'étais de nouveau en France au début de juin et j'ai donc eu l'occasion de commémorer sur place, le 70^e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie. Ce fut pour moi une grande leçon d'humilité de me tenir debout là où de braves Canadiens ont combattu il y a si longtemps et de leur rendre hommage pour les immenses sacrifices qu'ils ont faits.

J'ai été très fier de faire partie, en novembre 2014, de la délégation canadienne qui s'est rendue en Italie pour participer aux événements et aux cérémonies soulignant le 70^e anniversaire de la campagne d'Italie. Ce fut une occasion inoubliable d'honorer les quelque 6 000 Canadiens qui ont sacrifié leur vie pour aider à libérer l'Italie durant la Seconde Guerre mondiale.

Commémorer les vétérans et leur famille fait partie intégrante du rôle de l'ombudsman des vétérans. J'ai l'honneur de reconnaître leurs sacrifices lors de cérémonies et d'activités se déroulant tout au long de l'année, tant au Canada qu'à l'étranger. Voici quelques-uns des événements commémoratifs auxquels j'ai participé en 2014 :

- Cérémonie commémorative soulignant le 97^e anniversaire de la bataille de la Crête de Vimy – France – le 9 avril 2014
- Journée nationale de commémoration – Ottawa (Ontario) – le 9 mai 2014
- Conférencier invité à la cérémonie au Champ d'honneur – Montréal (Québec) – le 1^{er} juin 2014
- 70^e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie – France – du 3 au 9 juin 2014
- Cérémonie annuelle commémorant les vétérans autochtones – Ottawa (Ontario) – le 20 juin 2014
- Cérémonie pour souligner le 75^e anniversaire de la journée des anciens combattants de la marine marchande – Ottawa (Ontario) – le 7 septembre 2014
- Cérémonie nationale du jour du Souvenir – Monument commémoratif de guerre du Canada – Ottawa (Ontario) – le 11 novembre 2014
- 70^e anniversaire de la campagne d'Italie – Italie – du 22 au 30 novembre 2014



TÉMOIGNAGE D'UN VÉTÉRAN

« Je tiens à vous remercier d'avoir pris le temps de rendre visite à des vétérans, hier [le 11 mars 2015], à Barrie. Votre présentation était informative, et votre souci réel de soutenir les vétérans et leur famille a été des plus [apprécié]. »



TÉMOIGNAGE D'UN VÉTÉRAN

« JE VOUS PRIE DE TRANSMETTRE MES FÉLICITATIONS ET MES REMERCIEMENTS LES PLUS SINCÈRES À L'OMBUDSMAN POUR LES MESSAGES SUR SON BLOGUE QUI VISENT À DISSIPER LES MYTHES ENTOURANT LA NCAC. LEUR CLARTÉ ET LEUR INTELLIGIBILITÉ SONT FORT IMPRESSIONNANTES. CES MESSAGES CONTRIBUERONT À ABORDER ET À RÉGLER LES PROBLÈMES LIÉS À LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS SUR LA NCAC. »

MOBILISATION DES INFLUENCEURS

Depuis le début de mon mandat en 2010, nous travaillons à gagner la confiance des parlementaires et des intervenants clés en leur fournissant des analyses et des recommandations objectives et fondées sur des données probantes relativement aux enjeux auxquels font face les vétérans.

COMPARUTIONS DEVANT LES COMITÉS PARLEMENTAIRES

J'ai eu le privilège de comparaître devant le Comité permanent des finances de la Chambre des communes, en mai 2014, pour parler de la nécessité d'améliorer le soutien financier prévu par la NCAC à l'égard des vétérans malades et blessés et de leur famille. Après la publication du rapport du CPAC, j'ai comparu de nouveau devant le Comité permanent des finances, en septembre 2014, insistant cette fois sur l'importance de financer les changements recommandés dans le rapport intitulé *La Nouvelle Charte des anciens combattants : Allons de l'avant*. En novembre, je me suis joint à Gary Walbourne, ombudsman du MDN et des FC, pour présenter au caucus ouvert des sénateurs libéraux les constatations de notre projet conjoint sur la transition de la vie militaire à la vie civile. J'ai fait ma dernière comparution de l'exercice devant un comité parlementaire le 18 février 2015, lorsque j'ai présenté au Sous-comité sénatorial des anciens combattants mon point de vue sur le projet de loi C 27 - *Loi sur l'embauche des anciens combattants*.

SENSIBILISATION ET ÉDUCATION



TÉMOIGNAGE D'UN VÉTÉRAN

« Permettez-moi de prendre quelques minutes de votre précieux temps pour exprimer ma sincère gratitude envers [votre bureau] pour l'aide qu'il m'a fournie concernant mes demandes de prestations d'invalidité et les questions que j'avais. Souffrant de [trouble de stress post-traumatique], il arrive parfois que le stress ou la frustration que je ressens soient amplifiés. Après avoir épuisé toutes les possibilités auprès d'ACC, j'ai décidé d'appeler votre bureau pour obtenir de l'aide. Dès que [l'agent des services de l'ombudsman] m'a répondu, il a agi de manière professionnelle et bienveillante. [...] Grâce à [lui] et aux enquêtes qu'il a menées, j'ai enfin commencé à obtenir des réponses. Mon but n'était pas de savoir si ces réponses seraient favorables ou défavorables, mais simplement de recevoir des réponses à mes questions. Je suis très content qu'il y ait au sein de votre bureau des gens qui sont prêts à faire un effort supplémentaire pour fournir de l'information à des vétérans comme moi. »



UN REGARD VERS L'AVENIR

Certains se souviendront qu'après les annonces gouvernementales de mars 2015 concernant les améliorations à la NCAC prévues par les projets de loi C-58 et C-59 et concernant les nouveaux avantages et services, nous avons publié une fiche de rendement. Celle-ci compare ce qui fut annoncé par rapport à ce que nous avons recommandé. Or, la prochaine étape pour mon équipe et moi sera d'analyser les nouveaux avantages, ainsi que les politiques et les règlements applicables, afin de nous assurer qu'ils ont l'effet escompté. Nous vous ferons part de nos constatations le moment venu. Nous en profiterons également pour mettre à jour notre fiche de rendement, alors soyez à l'affût.

En 2015-2016, nous continuerons de publier des examens et des rapports sur des enjeux préoccupant les vétérans et leur famille, notamment un rapport de suivi, à l'intention des vétérans et de toutes les parties intéressées, sur l'état de la mise en œuvre des recommandations que nous avons présentées à ACC dans les documents suivants : *Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale*, publié en 2011, et dans *Le droit des vétérans à la divulgation – Une question d'équité procédurale*, publié en 2012. Le but de la série d'examens initiaux était de déterminer les aspects à améliorer relativement au processus de présentation et d'évaluation des demandes de prestations d'invalidité.

Au cours du prochain exercice, nous examinerons, en consultation avec la GRC, les avantages et les services offerts à ses membres souffrant d'une maladie ou une blessure attribuable à leur service.

Les activités de recherche et d'analyse menées en collaboration avec l'ombudsman du MDN et des FC, dans le cadre du projet conjoint sur la transition de la vie militaire à la vie civile, se poursuivront en 2015-2016. Parmi les activités visant à déterminer les lacunes et les doublons figure la schématisation détaillée du processus de transition pour toutes les classes de la Force de réserve; la schématisation des trois programmes de réadaptation professionnelle (celui des FAC, celui du Régime d'assurance-revenu militaire et celui d'ACC); l'examen du rôle des membres de la famille et du soutien fourni aux familles pendant la transition; l'examen du rôle des tiers fournisseurs non gouvernementaux; ainsi que la réalisation d'une étude de recherche qualitative sur les facteurs favorisant une transition réussie.

Enfin, nous examinerons notre capacité d'appliquer les principes de la fonction d'ombudsman à notre façon de traiter les plaintes et les problèmes d'ordre systémique. Il y a actuellement au sein de la communauté des ombudsmans beaucoup de discussions sur le besoin d'adapter nos pratiques aux importants défis socioéconomiques et technologiques auxquels nous sommes confrontés, si nous voulons que notre travail demeure pertinent et efficace. En 2015-2016, nous jetterons donc un regard critique sur la façon dont nous remplissons notre mandat et sur les mesures que nous pourrions mettre en place pour augmenter notre efficacité.

En terminant, je tiens à remercier les membres de mon équipe et de mon Conseil consultatif, ainsi que les vétérans et leur famille, les organismes de vétérans et les porte-paroles de vétérans qui ont travaillé sans relâche pour que la NCAC soit réexaminée. Sans vous, cela n'aurait pas été possible; grâce à vous, les vétérans et leur famille ont la chance d'entrevoir un avenir meilleur.



GUY PARENT

L'ombudsman des vétérans



**GUY PARENT,
OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS**

« Il est important d'examiner non seulement les réalisations du Bureau, mais aussi notre capacité d'appliquer à nos approches les principes régissant la fonction d'ombudsman, c'est-à-dire l'*indépendance*, l'*impartialité*, l'*équité*, l'*accessibilité* et la *confidentialité*. »

ANNEXE A

ÉTATS FINANCIERS DU BOV

Conformément au Rapport sur les plans et les priorités 2014-2015, les dépenses prévues de l'ombudsman des vétérans étaient de 5,8 millions de dollars pour ce même exercice. Les autorisations réelles à la fin de l'exercice 2014-2015 étaient de 5,3 millions de dollars.

DÉPENSES PRÉVUES ET AUTORISATIONS DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR 2014-2015

Organisation	Salaires	Dépenses de fonctionnement	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations 2014-2015
Bureau de l'ombudsman des vétérans	2 797 700 \$	1 169 200 \$	3 966 900 \$	3 966 900 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)*	726 771 \$	514 800 \$	1 241 571 \$	741 571 \$
Conseil du Trésor (avantages sociaux des employés)			581 538 \$	600 609 \$
Rajustements nets (y compris ceux liés à la convention collective)				2 931 \$
Total			5 790 009 \$	5 312 011 \$

* Les autorisations de 2014-2015 tiennent compte d'un transfert de 500 000 \$ du Programme de l'ombudsman des vétérans au Programme des services internes.

DÉPENSES DE PROGRAMME ET DE FONCTIONNEMENT 2014-2015 DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

Besoins liés aux programmes ou au fonctionnement	Dépenses
Salaires et traitements	2 622 266 \$
Total - Salaires et traitements	2 622 266 \$
Transports et communications	163 514 \$
Information	17 396 \$
Services professionnels et spéciaux	293 487 \$
Location	12 454 \$
Achat de services de réparation et d'entretien	2 209 \$
Services publics, fournitures et approvisionnements	27 477 \$
Acquisition de machines et de matériel	9 565 \$
Autres	23 \$
Dépenses de fonctionnement totales	526 125 \$
Total - BOV	3 148 391 \$

DÉPENSES D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA, DÉPENSES DE PROGRAMME ET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT LIÉES À LA PRESTATION DE SERVICES AU BOV EN 2014-2015 (À L'EXCEPTION DES SERVICES INTERNES)

Besoins liés aux programmes ou au fonctionnement	Dépenses
Salaires et traitements	519 936 \$
Dépenses de fonctionnement	111 153 \$
Total	631 089 \$

SOMMAIRE DES DÉPENSES DE 2014-2015

Organisation	Dépenses
Bureau de l'ombudsman des vétérans	3 148 391 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services)	631 089 \$
Conseil du Trésor (avantages sociaux des employés)	600 609 \$
Autres (affectation des dépenses en matière de rémunération, paye de transition, réaménagement des effectifs, etc.)	198 395 \$
Dépenses totales	4 578 484 \$



COORDONNÉES

Appels faits au Canada (sans frais) :

1-877-330-4343

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

1-902-626-2919

Courriel :

INFO@OMBUDSMAN-VETERANS.GC.CA

Site Web :

WWW.OMBUDSMAN-VETERANS.GC.CA

Adresse :

**360, RUE ALBERT, BUREAU 1560
OTTAWA (ONTARIO) K1R 7X7**

**Suivez l'ombudsman des vétérans
sur Facebook et Twitter**

 **OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS DU CANADA**

 **@OMBUDVETERANS**