



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman



Rapport annuel
2017/18

Ombudsman
des vétérans

Canada 

Bureau de l'ombudsman des vétérans

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

**Pour présenter une plainte ou
se renseigner sur l'état d'une plainte**



En ligne :
<http://ombudsman-veterans.gc.ca/fra/plainte>

Par courriel :
OVO.info.BOV@canada.ca



Par la poste :
Bureau de l'ombudsman des vétérans
C.P. 66
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 7K2



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

*This publication is available in English
in electronic format at*
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Table des matières

Message de l'ombudsman	2
Mot de l'ombudsman adjointe	3
Améliorer la situation des vétérans et de leur famille	4
Cas de trop-perçu : Aider le survivant d'un vétéran	4
Prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour un vétéran dans le besoin	7
Augmentation rétroactive du taux de pension	10
Marijuana à des fins médicales pour un vétéran à l'étranger	15
Comment nous aidons	5
Qui nous sommes	5
Notre clientèle	5
Nos activités	6
Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans	6
Aperçu de l'année 2017-2018	8
Formulation de recommandations et recherches	8
Aider les vétérans et leur famille	11
Sensibilisation et engagement	16
Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans	17
États financiers	18
Comment nous joindre	20

Message de l'ombudsman

Après huit années en tant que conseiller spécial

auprès de six ministres des Anciens Combattants, je suis fier de vous présenter mon dernier rapport annuel. Il englobe toutes les activités réalisées par le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) entre le 1^{er} avril 2017 et le 30 mars 2018.

Le dernier exercice a été une autre année bien remplie pour l'équipe du BOV, qui a célébré dix années d'existence. Au cours de la dernière décennie, le BOV a aidé des dizaines de milliers de vétérans et leur famille. En plus de changer la vie de ces personnes, nous avons influencé un changement dans la manière d'administrer certaines prestations pour les vétérans.

Pendant l'exercice 2017-2018, j'ai participé à des audiences devant le Comité permanent des anciens combattants (ACVA) de la Chambre des communes et le Sous-comité des affaires des anciens combattants (VEAC) du Sénat sur des sujets liés à la transition, à la santé mentale et à une étude comparative des services aux vétérans dans d'autres administrations. Je suis ravi que ces deux comités aient tenu compte de mes opinions et constatations fondées sur des données probantes dans plusieurs des recommandations incluses dans leurs rapports. J'ai aussi continué de promouvoir plus de clarté et de transparence pour les vétérans et leur famille dans le cadre de la mise en œuvre des mesures prévues dans le Budget de 2017, y compris les nouvelles Allocation de reconnaissance pour aidant et Allocation pour études et formation, ainsi que pour un plus grand accès au Centre de ressources pour les familles des militaires pour les vétérans libérés pour des raisons médicales et leur famille.

En outre, j'ai rencontré des centaines de vétérans et membres de leur famille, défenseurs des droits des vétérans et organisations de vétérans partout au Canada lors de nombreuses rencontres des



intervenants et assemblées publiques que j'ai animées. J'ai aussi participé à de nombreux autres événements de vétérans. Prêtant une oreille attentive au discours des vétérans des quatre coins du pays, j'ai continué de mieux comprendre leurs enjeux et préoccupations.

On me demande souvent si j'ai constaté un « réel changement » dans la vie des vétérans et leur famille depuis mon entrée en fonction en tant qu'ombudsman des vétérans. Ma réponse est un « oui » sans équivoque. Les recommandations que j'ai formulées ont mené à des changements législatifs et réglementaires, ainsi qu'à des changements au niveau des politiques et processus et à l'ajout de prestations et de services. Tous ces changements permettent aujourd'hui d'offrir un plus grand soutien aux vétérans et à leur famille, comparativement à la situation qui prévalait en 2010.

Je souhaite remercier tous ceux qui ont contribué à aider les vétérans et leur famille pendant mon mandat, tout spécialement mon équipe du BOV, les organisations de vétérans et les membres du Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans. Ce fut un honneur de travailler avec vous tous et de tirer profit de votre expérience pour mieux soutenir les vétérans et leur famille. Il est important que le BOV et la communauté des vétérans poursuivent l'excellent travail qu'ils accomplissent ensemble pour favoriser un changement positif!

Guy Parent
Ombudsman des vétérans

Mot de l'ombudsman adjointe



Ce fut une autre année charnière pour le BOV qui a continué d'aider les vétérans et leur famille et d'influencer un changement positif pour la communauté des vétérans.

Les vétérans et leur famille ont eu plus de 9 000 contacts avec notre personnel de première ligne au cours de la dernière année. Cela représente plus de 2 000 contacts de plus que l'année précédente. Ces personnes vivent une situation qui est rarement simple et bien souvent chargée d'émotions, mais leurs problèmes sont réels. Nombre de vétérans voient notre première ligne comme leur dernier espoir de résoudre leurs difficultés.

Ce que les vétérans et leur famille nous disent en première ligne nous aide à cerner les problèmes systémiques qu'Anciens Combattants Canada (ACC) doit régler. Cela nous mène à examiner ces problèmes et à publier des rapports contenant des recommandations visant à améliorer la situation. En 2017-2018, nous en avons publiés trois, soit *Analyse actuarielle : Le rapport de suivi*, *Continuum de soins : Des soins à domicile aux soins de longue durée* et *Faire une transition réussie : une étude*

qualitative, qui ont mené à la formulation de onze recommandations. Nous continuerons de surveiller étroitement les mesures prises comme suite de ces recommandations au cours des prochains mois. Le BOV a aussi fait des présentations lors de diverses conférences tenues au Canada et aux États-Unis dans le but de mettre en commun des pratiques exemplaires avec d'autres organisations d'ombudsman.

Le BOV a poursuivi l'intégration harmonieuse de nouvelles occasions numériques à ses activités de rayonnement. Nous avons dépassé nos attentes lorsque près de 20 000 vétérans et leur famille et d'autres Canadiens ont participé, le 13 mars 2018, à une séance de questions et réponses en direct sur Facebook avec ACC. Celle-ci portait sur la pension à vie pour les vétérans.

Cette année, nous avons mis en œuvre un nouveau système de suivi des dossiers de l'ombudsman qui nous aide à mieux gérer notre charge de travail grandissante et à mieux cerner les tendances. Nous avons aussi mis en œuvre un formulaire de plainte en ligne qui permet aux vétérans de plus facilement déposer une plainte ou demander la révision d'une plainte. D'autres améliorations sont prévues.

Au nom du BOV, je souhaite remercier Guy de son leadership averti en tant qu'ombudsman tout au long des huit dernières années. Nous nous préparons bientôt à accueillir le nouvel ombudsman des vétérans en 2018-2019.

Sharon Squire
Ombudsman adjointe des vétérans

Améliorer la situation des vétérans et de leur famille

Chaque année, des milliers de vétérans et leur famille communiquent avec nous pour obtenir de l'aide concernant les programmes et services d'ACC. Certaines de leurs histoires ont été insérées dans ce rapport, et bien que le nom des personnes ne soit pas divulgué par souci de confidentialité, ce sont des expériences qui ont réellement été vécues en 2017-2018.



Histoire à succès

Cas de trop-perçu : Aider le survivant d'un vétéran

Un vétéran qui recevait des prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants est décédé. L'épouse a déménagé chez sa fille et a immédiatement informé ACC de sa nouvelle situation et a ensuite envoyé plusieurs lettres à ACC pour les informer qu'elle n'avait plus besoin d'aide pour l'entretien du terrain. ACC a cependant continué à verser des paiements pour l'entretien du terrain pendant plusieurs années.

Un jour, ACC a demandé le remboursement du trop-perçu à hauteur de plusieurs milliers de dollars. La survivante du vétéran était très bouleversée. Du meilleur de la connaissance de la survivante, ACC avait été informé et avait approuvé toutes les

prestations. La survivante du vétéran avait suivi toutes les règles et aucune des communications d'ACC au fil des ans ne laissait croire à la survivante du vétéran qu'elle aurait à rembourser le trop-perçu à ACC.

Lorsque la survivante a communiqué avec notre bureau pour demander de l'aide, nous avons parlé à sa fille qui a affirmé : « Nous avons fait tout ce qu'ACC a demandé. Nous avons été très bouleversées par ces demandes de remboursement et il est injuste de nous demander de rembourser ces sommes maintenant. »

Après avoir examiné le dossier, notre bureau a demandé qu'ACC radie le trop-perçu. La demande a d'abord fait l'objet de résistance, mais après avoir communiqué avec la section des Finances à Kirkland Lake pour présenter un rapport chronologique des faits et citer la politique pertinente, nous avons eu gain de cause.

Nous sommes heureux d'avoir pu aider!

Comment nous aidons

Qui nous sommes

Nous nous assurons que les vétérans du Canada, les militaires actifs des Forces armées canadiennes (FAC) et les membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), leur famille et les autres clients d'ACC sont traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*, et obtiennent les services et les prestations dont ils ont besoin de manière équitable, rapide et efficace. Nous jouons un rôle important de sensibilisation aux besoins et aux préoccupations de toute la communauté des vétérans canadiens.



Notre clientèle

- Vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée
- Vétérans des FAC (Force régulière et Force de réserve)
- Militaires actifs des FAC (Force régulière et Force de réserve)
- Vétérans et membres actifs de la GRC
- Membres de la famille immédiate et dispensateurs de soins des personnes appartenant aux groupes susmentionnés
- Survivants de vétérans

Nos activités



Assister – Informer

...les personnes qui communiquent avec nous pour obtenir de l'aide, en leur fournissant l'information et en les dirigeant vers les fournisseurs de services les plus aptes à les aider;



Traiter les plaintes

...formulées par les personnes qui jugent avoir été injustement traitées par ACC ou d'autres fournisseurs de services;



Effectuer des recherches

...en vue de publier des examens et des rapports assortis de recommandations visant à résoudre des problèmes d'ordre systémique qui risquent de toucher bon nombre d'autres vétérans et de clients d'ACC;



Conseiller

...le ministre des Anciens Combattants et les comités parlementaires sur les enjeux qui sont importants aux yeux des vétérans.

Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans



- Donner à l'ombudsman des vétérans des conseils sur des questions touchant à son mandat.
- Aider à promouvoir le bien-être de tous les vétérans et leur famille en cernant les enjeux émergents qui sont importants aux yeux de la communauté des vétérans et en donnant à l'ombudsman des conseils sur la meilleure façon d'aborder ces questions.

Membres

Pierre Allard
Heather Armstrong
Stacey De Savoye
Larry Gollner
Dave Leblanc

Jim Lowther
Luc O'Bomsawin
James Popplow
Heidi Sveistrup

Histoire à succès

Prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour un vétéran dans le besoin

Un vétéran de plus de 80 ans a communiqué avec notre bureau après qu'on ait refusé de lui verser des prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) pour l'entretien ménager et l'entretien du terrain. Le vétéran était aux prises avec de graves maladies cardiaques, en plus d'une série d'autres problèmes de santé. Son épouse était atteinte d'une incapacité permanente, et il était son principal dispensateur de soins. Ils vivaient d'un maigre revenu et devaient payer quelqu'un pour aider aux travaux d'entretien ménager et d'entretien du terrain.

ACC a fondé sa décision sur la détermination qu'il n'y avait aucun lien direct entre le besoin du vétéran en matière de prestations du PAAC et son affection ouvrant droit à pension et qu'il ne répondait pas



aux critères d'admissibilité d'un pensionné de santé précaire.

Notre bureau a examiné le dossier du vétéran – plus précisément une évaluation du personnel infirmier qui relevait les problèmes de santé du vétéran – et a recommandé le versement de prestations pour l'entretien ménager, l'entretien du terrain et le déneigement, ainsi qu'une aide relative aux repas. Nous avons demandé au Ministère d'examiner ce dossier d'urgence, car le vétéran était hospitalisé. ACC a examiné le dossier et les critères d'admissibilité en tant que pensionné de santé précaire et a établi que le vétéran répondait en fait à ces critères. Des prestations du PAAC ont immédiatement été approuvées rétroactivement à partir de la date de la première demande.

Aperçu de l'année 2017-2018

Formulation de recommandations et recherches

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans fournit des analyses fondées sur des données probantes pour soutenir la prise de décisions. Nous consultons les vétérans et les intervenants, publions des examens, des rapports et des fiches infographiques et formulons des recommandations sur les questions clés qui touchent les vétérans et leur famille. En 2017-2018, les rapports suivants ont mis en lumière des questions qui doivent être examinées et ont présenté des recommandations visant à améliorer la situation.

Analyse actuarielle : Le rapport de suivi

- Publié le 4 mai 2017
- A évalué les changements apportés aux avantages financiers prévus par la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) depuis la publication en 2013 du rapport et de l'analyse actuarielle.
- A tenu compte de huit différents scénarios pour comparer et analyser les effets des avantages financiers sur l'indemnisation à vie des vétérans.
- A conclu que bien que des améliorations aient été apportées, d'autres domaines doivent encore être examinés et améliorés.
- A formulé quatre recommandations pour réduire la complexité et pour mieux répondre aux besoins financiers à vie des vétérans et leur famille.

L'ANALYSE ACTUARIELLE: Le rapport de suivi

(Inclut pas le Budget 2017)

OBJECTIF

Ce rapport met à jour l'Analyse actuarielle de 2015 en évaluant les améliorations à la NCAC et considère les effets sur la rémunération à vie des vétérans.



CONCLUSIONS principales

- 4 nouveaux avantages et 9 améliorations ont été mis en œuvre depuis 2011, résultant en une complexité supplémentaire.
- L'augmentation de l'APR a eu l'effet le plus significatif.
- L'ADP et le supplément à l'ADP contribuent de façon significative à la rémunération à vie pour les vétérans, qui ne correspondent pas à la définition d'ITP.
- Les nouveaux avantages comme l'ARAE, l'IBC et l'ASRR ont un impact limité, car peu de vétérans sont admissibles à ces prestations.
- Ce n'est pas évident si les besoins financiers des vétérans, qui ne correspondent pas à la définition d'ITP, sont satisfaits.
- Ce n'est pas évident si les besoins financiers des survivants sont satisfaits.
- Bien que le total de la rémunération au cours d'une vie puisse être adéquat, il peut arriver que la rémunération annuelle ne comble pas les besoins.

COMPARAISON de cinq scénarios liés à une ITP

Scénario	Loi sur les pensions	NCAC 2013	NCAC 2016
Caporal, homme, célibataire, 4 ans de service	~1.8	~2.2	~2.5
Major, femme, mariée, 20 ans de service	~2.5	~2.8	~3.2
Capitaine, homme, marié, 10 ans de service	~1.5	~1.8	~2.1
Sergent, homme, marié, 15 ans de service	~1.2	~1.5	~1.8
Caporal, femme, mariée, 5 ans de service	~1.0	~1.2	~1.4

Veuillez consulter notre rapport pour plus d'informations et d'autres scénarios

Rémunération À VIE D'UN SURVIVANT

Loi sur les pensions	NCAC 2013	NCAC 2016
Assist invalide	~0.8	~1.0
Assist invalide	~0.6	~0.8
Assist invalide	~0.4	~0.6
Assist invalide	~0.2	~0.4

Rémunération À VIE vs ANUELLE



4 RECOMMANDATIONS

Considérer les avantages financiers de manière à offrir une structure moins complexe

Évaluer le niveau de soutien financier offert aux vétérans qui ne correspondent pas à la définition d'ITP

Évaluer le niveau de soutien financier offert aux survivants

Examiner à quel moment les vétérans et leurs survivants reçoivent leurs prestations




Continuum de soins : Des soins à domicile aux soins de longue durée

- Publié le 17 octobre 2017.
- A fait le point sur le contexte actuel du continuum de soins.
- A formulé des recommandations pour combler des lacunes dans trois domaines clés du continuum de soins :
 - Soins à domicile
 - Aide à la vie autonome
 - Soins de longue durée
- A recommandé sept changements pour aider à réduire la complexité et améliorer les avantages et les services pour ceux qui en ont besoin, quand et où ils sont nécessaires.

Continuum de soins : Des soins à domicile aux soins de longue durée

POURQUOI CE RAPPORT?

DEMOGRAPHIE : vieillissement de la population canadienne et des FAC, diminution du nombre de vétérans ayant servi en temps de guerre

LES PLAINTES : reçues par le BOV au sujet du PAAG et des SLD depuis 2007

PREOCCUPATIONS DES INTERVENANTS : concernant la complexité et les besoins non satisfaits

AAC : examine les règlements sur les soins de santé

POURQUOI MAINTENANT?

670 100 VÉTÉRANS au Canada

69 700 ANCIENS COMBATTANTS AVANT LE 15 OCTOBRE 2015

91 57 ANCIENS COMBATTANTS AVANT LE 15 OCTOBRE 2015

8 700 MEMBRES DE LA FORCE RÉSERVÉE ET DE LA FORCE DE RÉSERVE LIÈRES PAR ANNEE

37% DE LA POPULATION TOTALE DES VÉTÉRANS DE 65 ANS ET PLUS AU CANADA ONT 65 ANS ET PLUS

3X LE POURCENTAGE DES VÉTÉRANS DE 65 ANS ET PLUS PASSERA DE 0% EN 2015-2016 À 10% EN 2035-2036

LE MOMENT EST PROPICE AUX CHANGEMENTS

LA VOIE DE L'AVENIR

UN PROGRAMME UNIQUE DE « CONTINUUM DE SOINS » qui est simple, adaptable et répond aux besoins

UNE STRATÉGIE CONCERTEE qui tient compte du système canadien de soins de santé

QU'AVONS-NOUS CONSTATÉ?

SOUTIEN INADÉQUAT ENTRE LES SOINS « À DOMICILE » ET LES SOINS DE LONGUE DURÉE

LES PROGRAMMES SONT TROP COMPLEXES ET L'ADMISSIBILITÉ À CEUX-CI EST DÉTERMINÉE PAR LE TYPE DE SERVICE MILITAIRE PLUTÔT QUE PAR LE BESOIN

32 politiques distinctes

28 groupes d'admissibilité distincts

RECOMMANDATIONS VISANT À :

7

- AJUSTER les avantages existants pour s'assurer qu'un soutien adéquat est fourni aux membres de la famille et aux aidants
- ACCROÎTRE le soutien pour les options d'aide à la vie autonome
- RÉDUIRE la complexité des critères d'admissibilité
- CRÉER un « programme de continuum de soins » unique qui s'inscrit dans le contexte du système canadien de soins de santé

Faire une transition réussie : une étude qualitative

Faire une transition réussie : une étude qualitative

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES

Étude de recherche en deux étapes sur le processus de transition pour les anciens combattants canadiens libérés pour des raisons médicales

POURQUOI CETTE ÉTUDE?

POUR MIEUX COMPRENDRE les facteurs qui contribuent à une transition réussie de la vie militaire à la vie civile

PLUS PRÉCISÉMENT :

- Ce qui aide
- Les agents de stress et les sources de soutien
- Les défis liés à la transition

MÉTHODOLOGIE : PROJET DE RECHERCHE À DEUX ÉTAPES

15 participants

PREMIÈRE ÉTAPE : ANALYSE DOCUMENTAIRE

94 études pertinentes sur la transition

18 ont abordés les déterminants d'une transition réussie

2 se sont concentrées sur les anciens combattants canadiens libérés pour des raisons médicales

DEUXIÈME ÉTAPE : ÉTUDE QUALITATIVE

Sondage en ligne et entretiens téléphoniques approfondis

QUELLES ONT ÉTÉ LES PLUS GROS FACTEURS DE STRESS DURANT VOTRE TRANSITION?

par ordre décroissant de la part des participants

1

Maintien de la sécurité financière

2

Problèmes de santé

3

Maintien de la vie familiale

Conjoint/conjointe Thérapeute, conseiller ou psychologue Amis et enfants

QUELLES ONT ÉTÉ VOS PLUS GRANDES SOURCES DE SOUTIEN?

par ordre décroissant de la part des participants

1 TROUVER un NOUVEAU SENS à sa vie, en dehors des forces armées

2 SE PRÉOCCUPER du maintien de la SÉCURITÉ FINANCIÈRE après la libération

3 DÉTERMINER COMMENT L'EXPÉRIENCE MILITAIRE PEUT S'APPLIQUER à L'EXPÉRIENCE DE TRAVAIL DANS LE CIVIL

LA STIGMATISATION associée à la santé mentale crée une HÉSITATION à DEMANDER DE L'AIDE

- Publié le 2 novembre 2017.
- A fourni le résumé d'une analyse documentaire.
- A décrit l'étude en deux étapes réalisée par le BOV pour mieux comprendre les facteurs qui contribuent à une transition réussie entre la vie militaire et la vie civile.
- A mené des entretiens approfondis avec 15 vétérans libérés pour raisons médicales disant avoir fait une transition réussie.
- A cerné plusieurs facteurs de réussite et défis en lien avec une transition réussie.
- Les constatations étaient les suivantes :
 - Ce qui contribue à une transition réussie? Être proactif et s'approprié sa transition; avoir le soutien du conjoint ou d'un membre de la famille; planifier la transition et s'y préparer.
 - Quels sont les défis? Trouver un nouveau sens à la vie à l'extérieur des forces armées; le stress lié au maintien de la sécurité financière après la libération; le fait d'être en mesure d'appliquer des compétences militaires au marché du travail civil; la stigmatisation liée aux blessures psychologiques qui entraîne une réticence à demander de l'aide.

Recherche : Examen de la prestation des services d'ACC

Nous avons consulté la communauté des vétérans, au moyen de blogues et de médias sociaux, pour évaluer les défis auxquels les vétérans se heurtent en matière d'accès aux avantages et aux services d'ACC.

Ce que nous avons entendu

- Le processus est trop complexe.
- L'information n'est pas toujours claire ou transparente.
- Les décisions prennent trop de temps.

Pour donner suite à ces constatations, nous avons examiné le temps qu'il faut à ACC pour rendre une décision, ce qui a mené à la publication du rapport *Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada* en 2018-2019.

Histoire à succès

Augmentation rétroactive du taux de pension

Un vétéran a reçu une décision favorable du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) qui a mené à une évaluation accrue de son affection ouvrant droit à pension. Au moment où la décision a été rendue, le vétéran obtenait le maximum (100 %) pour la pension et les indemnités d'invalidité, et selon le politique d'ACC, aucun autre paiement n'était autorisé. L'entrée en vigueur de la décision du TACRA est toutefois survenue alors que le vétéran n'avait pas atteint une évaluation totale de 100 % de sorte qu'une augmentation de son taux de pension soit possible.

Notre bureau a examiné la plainte et établi que l'interprétation faite de la politique n'était pas centrée sur les vétérans. Nous avons soutenu que la décision relevait de la *Loi sur les pensions* et que la pension



était payable rétroactivement à partir de la date de présentation de la demande et ne devrait pas être assujettie à la politique liée à la Nouvelle Charte des anciens combattants.

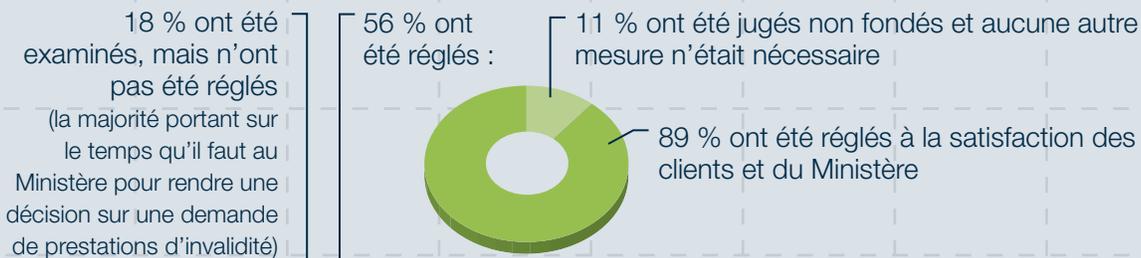
Ce cas complexe a nécessité de longues discussions de haut niveau avec ACC. Comme suite de notre intervention, ACC a accepté de redresser les versements de la pension et des indemnités d'invalidité rétroactivement à partir de la date d'entrée en vigueur. La pension à vie du vétéran a ainsi été accrue de 10 %.

Aider les vétérans et leur famille

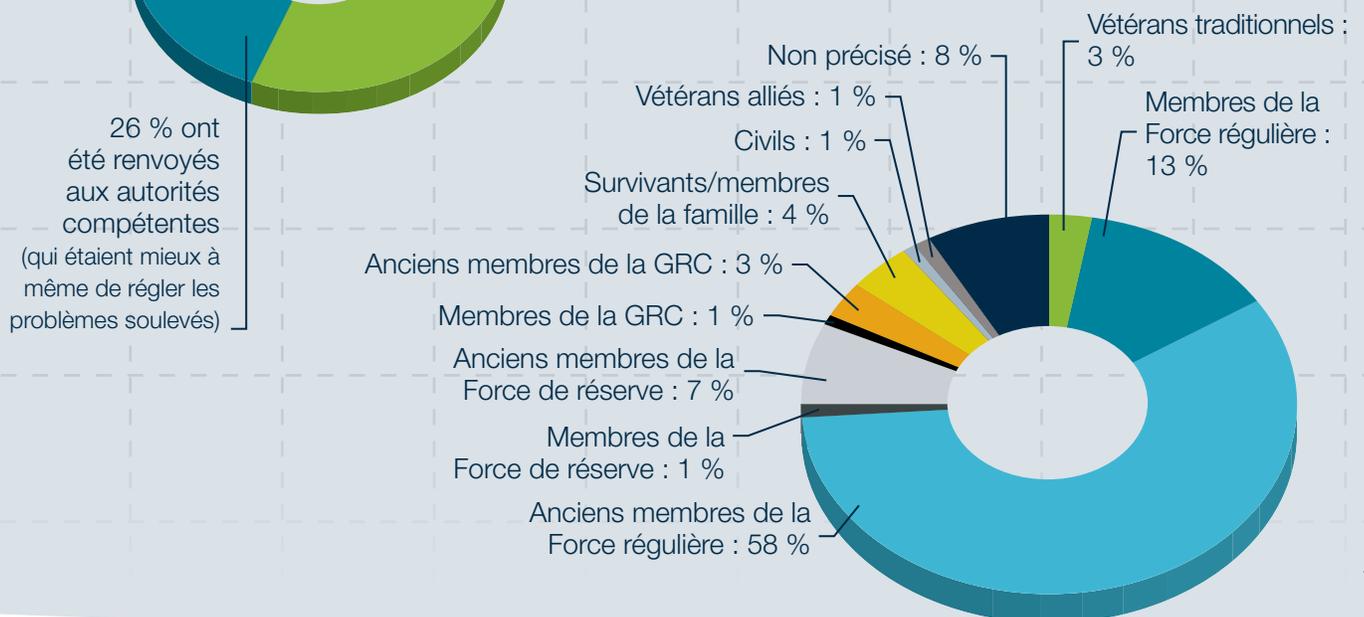
Comment nos clients ont communiqué avec nous



En tout, 1 713 dossiers ont été traités en 2017-2018 De ce nombre :



En tout, 1 906 dossiers ont été ouverts en 2017-2018 Type de client :



Région :

Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Autres
20 %	26 %	25 %	26 %	3 %

Sexe :

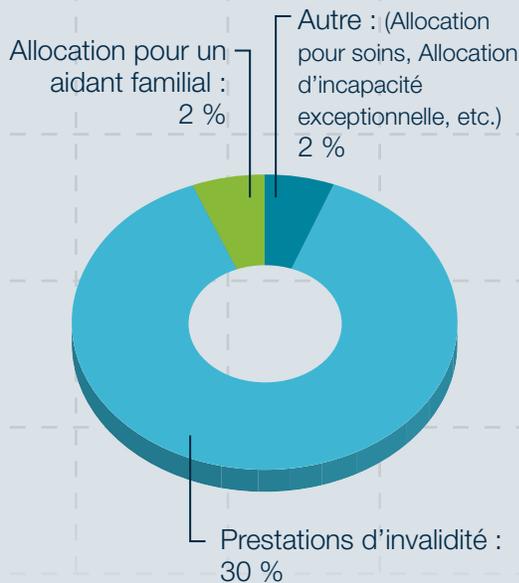
Hommes	Femmes
84 %	16 %

Âge :

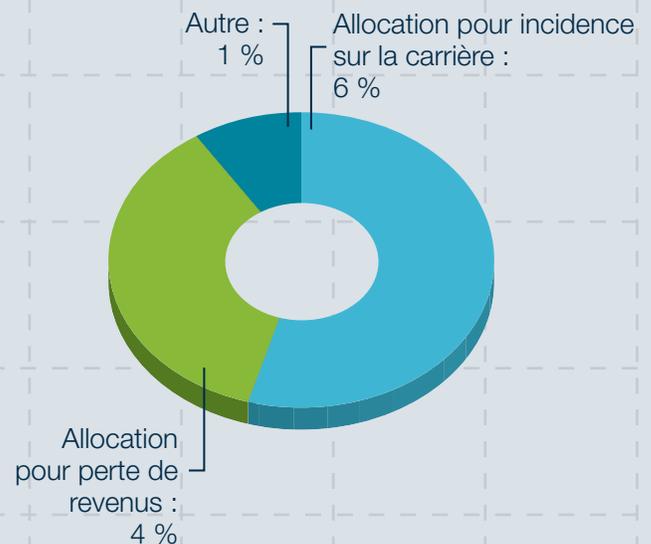
20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90+	Non précisé
3 %	16 %	22 %	28 %	10 %	5 %	4 %	3 %	9 %

Objet du dossier* :

Indemnité pour souffrance et douleur 34 %

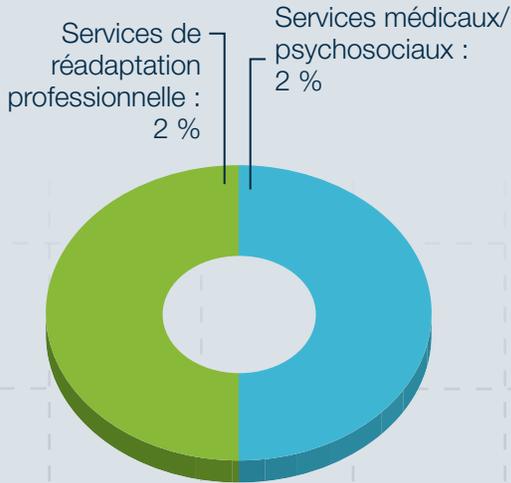


Soutien financier/économique 11 %

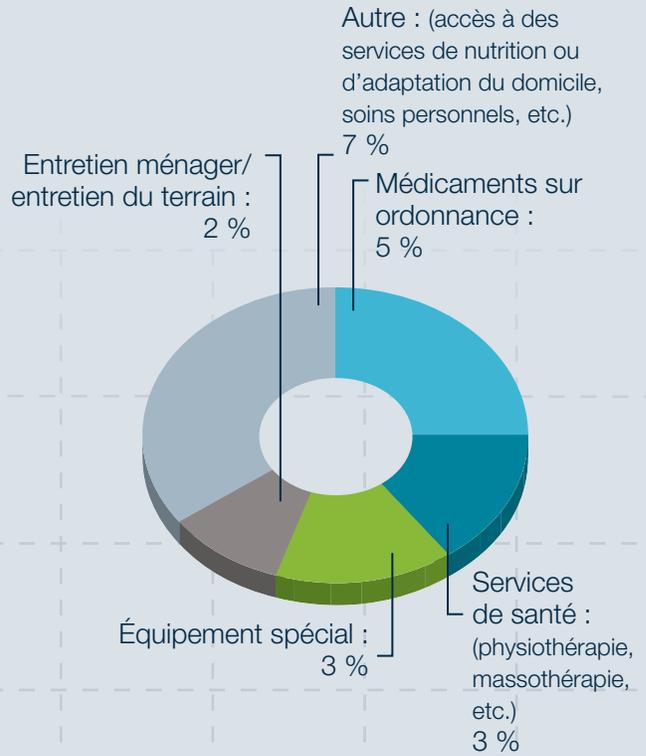


*Questions les plus récurrentes

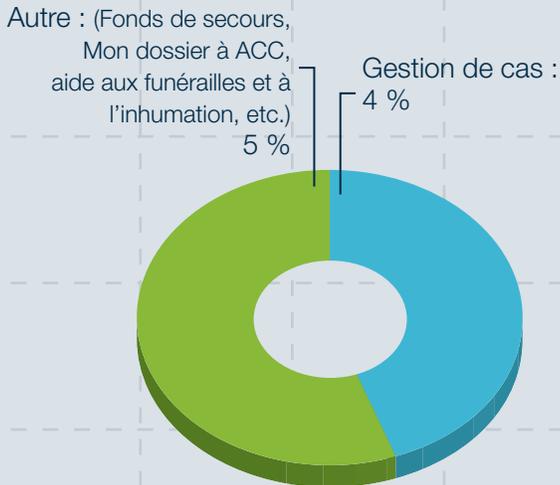
Services de réadaptation et d'assistance professionnelle 4 %



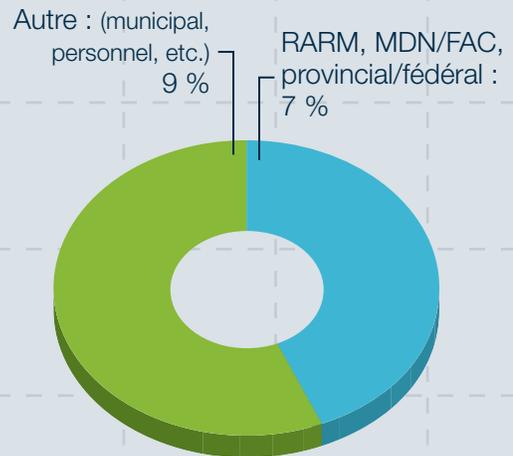
En vertu du continuum de soins aux vétérans 20 %



Services généraux 9 %



Pas du ressort du BOV 16 %

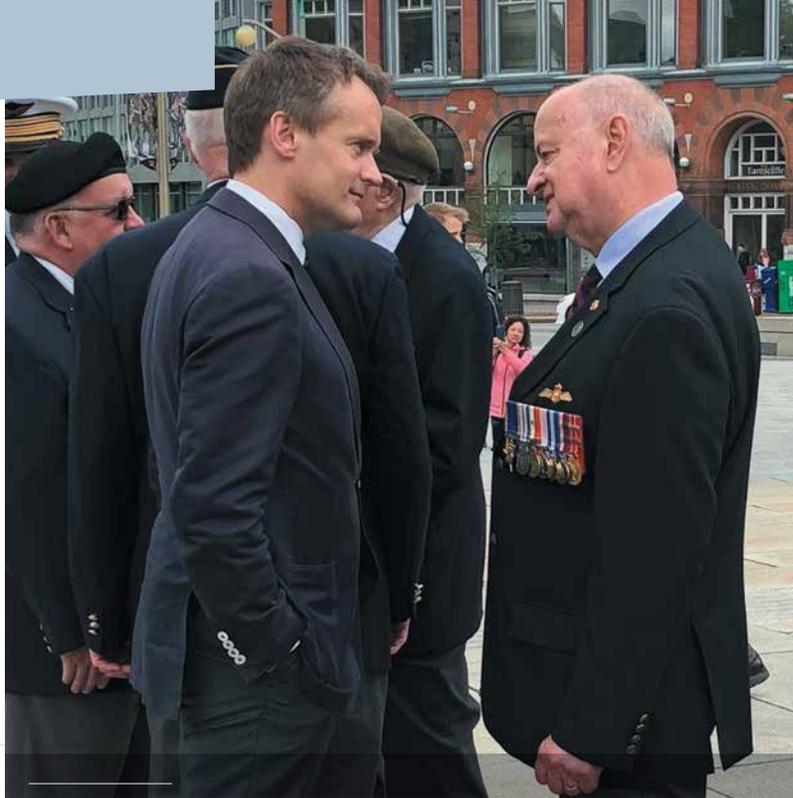


Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) 5 %

Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) 1 %

Influencer les parlementaires

La Chambre des communes et le Sénat établissent des comités parlementaires et leur donnent certains pouvoirs. Ces comités donnent aux parlementaires l'occasion d'étudier une question et de formuler des recommandations relatives aux changements à apporter. Au fil des ans, ils ont joué un rôle important en ce qui concerne le règlement des difficultés et préoccupations des vétérans, et l'exercice 2017-2018 n'a pas fait exception. L'ombudsman des vétérans a comparu devant des comités et a, chaque fois, influencé un changement. En voici quelques exemples :



Dans la photo ci-dessus, l'Ombudsman des vétérans Guy Parent avec le ministre Seamus O'Regan.

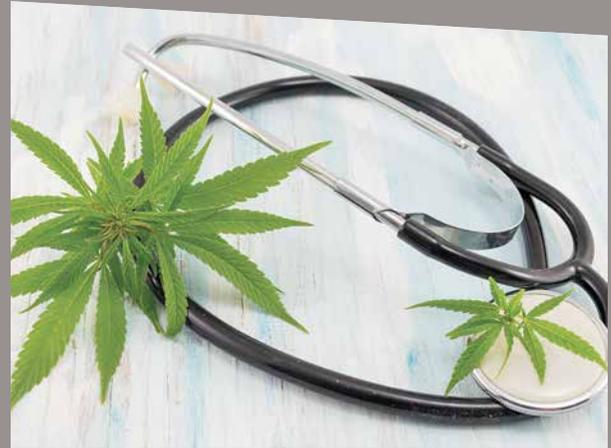
Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes (ACVA)

- *Étude comparative des services aux vétérans dans les autres administrations*
 - L'ombudsman des vétérans et l'ombudsman adjointe des vétérans ont comparu devant l'ACVA le 1^{er} mai et le 2 novembre 2017.
 - En tant que premier témoin à ces audiences, l'ombudsman a donné le ton en déclarant : « Je crois qu'il est important de surveiller les mesures que déploient d'autres pays pour soutenir leurs vétérans, afin de se tenir au fait des pratiques exemplaires. Toutefois, je crois également qu'il est impératif de mettre au point des solutions canadiennes pour répondre aux enjeux et pour résoudre les problèmes canadiens. »
- *La santé mentale chez les vétérans canadiens : une mission de famille*
 - Dans le rapport de l'ACVA du 16 juin 2017, l'ombudsman des vétérans a été cité en lien avec la recommandation n^o 10 du Comité : « ... que, pour les militaires qui sont libérés pour des raisons médicales, tous les avantages devraient être adjugés et tous les services mis en place avant que le militaire ne soit officiellement libéré. »
- *Obstacles à la transition et résultats mesurables d'une transition réussie*
 - L'ombudsman des vétérans et l'ombudsman adjointe des vétérans ont comparu devant l'ACVA le 27 février 2018.
 - Dans le rapport du Comité intitulé *Une transition harmonieuse pour tous les vétérans : il est temps d'agir*, l'ombudsman des vétérans est mentionné 38 fois, et sa position est citée dans la justification de 7 des 15 recommandations du rapport.

Comité permanent des finances de la Chambre des communes (FINA)

- *Étude du projet de loi C-44, Une loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 22 mars 2017 et mettant en œuvre d'autres mesures*
 - Dans son mémoire du 19 mai 2017, l'ombudsman des vétérans a noté être heureux que le gouvernement ait pris ses recommandations et celles de nombreuses organisations de vétérans au sérieux et que le projet de loi C-44 tienne compte de plusieurs d'entre elles.
 - Il a noté que le Budget de 2017 reconnaissait le rôle des dispensateurs de soins en leur versant une indemnité directement par l'entremise de l'Allocation de reconnaissance pour aidant qu'il s'était évertué à obtenir. Il a caractérisé cette nouvelle allocation comme étant une étape importante lorsqu'il s'agit de reconnaître que les gens qui prennent soin d'un membre de leur famille ont besoin d'avantages pour eux-mêmes en raison du rôle considérable qu'ils jouent quand ils soutiennent un vétéran.
 - Il a aussi noté que la nouvelle Allocation pour études et formation pourrait fournir un soutien considérable aux militaires libérés, réservistes inclus, qui désirent poursuivre des études après le service et que cela pourrait avoir un réel impact sur la transition à la vie civile des vétérans.

Marijuana à des fins médicales pour un vétéran à l'étranger



Un vétéran ayant obtenu l'autorisation de consommer de la marijuana à des fins médicales au Canada s'est vu refuser ce traitement après avoir déménagé à l'étranger. ACC ne rembourse pas le coût du cannabis à des fins médicales lorsqu'un vétéran achète cette drogue à l'extérieur du Canada, parce que le Ministère n'est pas en mesure d'assurer, à l'étranger, le même niveau de surveillance réglementaire que Santé Canada.

Le vétéran souffrait d'une affection médicale particulière qu'aucune autre forme de médicament ne peut soulager sans être néfaste pour sa santé.

Il payait sa marijuana à des fins médicales de sa poche, à raison de quelque 600 \$ par mois. Notre bureau s'est penché sur les circonstances entourant la demande et s'est adressé au Ministère au nom du client. Nous avons expliqué nos constatations : l'autorisation médicale, le contrôle et la vente de marijuana à des fins médicales sont assujettis à la réglementation fédérale du pays de résidence du vétéran, tout comme Santé Canada contrôle la marijuana à des fins médicales au Canada. Le Ministère a par conséquent accepté de rembourser les dépenses à titre exceptionnel.

Sensibilisation et engagement



Événements et engagement

5

Rencontres des intervenants

3

Assemblées publiques

19 343

Visionnements (Activité en direct sur Facebook – Le 13 mars)

6

Présentations lors de conférences (au Canada et à l'étranger)

5

Comparutions devant des comités parlementaires et mémoires à ces comités



Sur cette photo : Deanna Fimrite, secrétaire-trésorière nationale d'ANAVETS, Guy Parent, ombudsman des vétérans, et Jacques Bouchard, vice-président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).



Médias numériques

Site Web :

35 238

visiteurs

15 797

nouveaux visiteurs depuis l'an dernier

Facebook :

5,1 k

adeptes

17 k

engagements

2^e

activité en direct sur Facebook

19 %

plus d'abonnés

Twitter :

2,6 k

abonnés

2,4 k

engagements

17 %

plus d'abonnés

Instagram :

91

abonnés

(Lancé en septembre 2017)



Médias traditionnels

24

Entrevues

12

Communiqués

7

Avis aux médias

7

Articles/éditoriaux

211

Mentions dans les médias imprimés, à la radio ou à la télévision



Sujets abordés lors des événements et dans les médias sociaux

- Complexité des avantages et des processus de demande d'ACC
- Délais de traitement
- Communication avec ACC
- Carte d'identité des vétérans
- Transition vers la vie civile
- Pension à vie

Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans

Chaque année, l'ombudsman des vétérans et son Conseil consultatif sélectionnent des personnes et des groupes qui montrent un dévouement inspirant à l'égard des vétérans et leur famille par l'entremise de leur travail et de leur organisation. La Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans est décernée en reconnaissance des efforts exceptionnels qu'ils déploient pour opérer un changement favorable et durable dans la communauté des vétérans.

Les récipiendaires de la Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans de 2017 sont :

- Pour sa contribution de toute une vie :
 - Lieutenant-général (à la retraite) Louis Cuppens, C.M.M., C.D.
- Pour sa contribution continue à la communauté militaire, et tout spécialement les vétérans autochtones :
 - Sergent (à la retraite) Daniel Lafontaine
- Pour avoir jumelé plus de 90 vétérans et premiers intervenants et des chiens d'assistance partout au Canada :
 - Paws Fur Thought
- Pour son travail exceptionnel afin d'offrir des logements abordables à des vétérans :
 - New Chelsea Society



États financiers

Conformément au Plan ministériel 2017-2018,

les dépenses prévues de l'ombudsman des vétérans se chiffraient à 5,2 millions de dollars pour l'exercice 2017-2018. Les autorisations réelles à la fin de l'exercice 2017-2018 étaient de 5,5 millions de dollars.

Dépenses prévues et autorisations du Conseil du Trésor pour 2017-2018

Organisation	Salaires (dépenses prévues)	Fonctionnement (dépenses prévues)	Ressources prévues 2017-2018	Autorisations 2017-2018
Bureau de l'ombudsman des vétérans	2 801 800 \$	973 900 \$	3 775 700 \$	3 775 700 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)	725 426 \$	179 408 \$	904 834 \$	904 834 \$
Régime d'avantages sociaux des employés			553 774 \$	547 167 \$
Rajustements nets (y compris ceux découlant des négociations collectives)				226 173 \$
Totaux			5 234 308 \$	5 453 874 \$

Dépenses de programme et dépenses de fonctionnement de l'ombudsman des vétérans en 2017-2018

Exigences opérationnelles ou liées au programme	Dépenses
Salaires et traitements	2 770 321 \$
Total – Salaires et traitements	2 770 321 \$
Transports et communications	195 997 \$
Information	23 892 \$
Services professionnels et spéciaux	249 954 \$
Locations	19 042 \$
Achat de services de réparation et d'entretien	5 910 \$
Services publics, fournitures et approvisionnements	27 541 \$
Acquisition de matériel et d'outillage	33 666 \$
Autre	16 342 \$
Total des dépenses de fonctionnement	572 344 \$
Total – BOV	3 342 665 \$

Dépenses d'Anciens Combattants Canada, dépenses de programme et dépenses de fonctionnement liées à la prestation de services au BOV en 2017-2018 (à l'exception des services internes)

Exigences opérationnelles ou liées au programme	Dépenses
Salaires et traitements	765 089 \$
Dépenses de fonctionnement	127 260 \$
Total	892 349 \$

Sommaire des dépenses de 2017-2018

	Dépenses
Bureau de l'ombudsman des vétérans	3 342 665 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)	892 349 \$
Régime d'avantages sociaux des employés	547 167 \$
Négociations collectives rétroactives	146 916 \$
Autre (p. ex., affectation des dépenses en matière de rémunération)	31 137 \$
Total des dépenses	4 960 234 \$

Comment nous joindre



www.ombudsman-veterans.gc.ca



OVO.info.BOV@canada.ca



Soumettre une plainte en ligne :

<http://ombudsman-veterans.gc.ca/fra/plainte>



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

Suivez-nous!



Facebook ([OmbudsmanVeterans](#))

Twitter ([@OmbudVeterans](#))

Instagram ([@ombudsmanveteranscanada](#))