



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman

Rapport annuel 2018-2019

*Mettre l'accent
sur l'équité*

Veterans
Ombudsman
des Vétérans

Canada 

Vision : *Traitement respectueux et équitable des vétérans et de leurs familles.*

Mission : *Être un agent de changement positif pour favoriser des résultats équitables pour les vétérans et leurs familles.*

Veterans
Ombudsman
des Vétérans

ISBN : V100F-PDF 1926-3392



TÉLÉPHONE (SANS FRAIS) :
1-877-330-4343



COURRIEL :
ovo.info.bov@canada.ca



TÉLÉCOPIEUR (SANS FRAIS) :
1-888-566-7582



ATS (SANS FRAIS) :
1-833-978-1639

www.ombudsman-veterans.gc.ca

TABLE DES MATIÈRES

2 MESSAGE DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

3 MESSAGE DE L'OMBUDSMAN ADJOINTE DES VÉTÉRANS

4 NOTRE TRAVAIL : AMÉLIORER DES VIES

4 Erreur de comptabilité d'ACC touchant les vétérans

4 Venir en aide à un vétéran de la Seconde Guerre mondiale ayant besoin d'options en matière de soins

5 Vieillir chez soi : Aider un vétéran à effectuer les rénovations nécessaires

6 NOTRE TRAVAIL : RÉCEPTION ET RÈGLEMENT DES PLAINTES

6 Les interventions en chiffres

6 Les plaintes en chiffres

7 Aperçu démographique

8 NOTRE TRAVAIL : UNE QUESTION D'ÉQUITÉ

10 NOTRE TRAVAIL : ENQUÊTER SUR LES PROBLÈMES SYSTÉMIQUES

10 Aperçu des publications de 2018-2019

11 Série infographique éducative

12 NOTRE TRAVAIL : PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER CONNECTÉ

12 Sensibilisation et engagement

14 Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans (CCOV)

14 Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans

15 ÉTAT FINANCIER

Mettre l'accent sur l'équité



@OmbudsmanVeterans



@OmbudVeterans



@ombudsmanveteranscanada



Craig Dalton

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

Je suis heureux de vous présenter le rapport annuel 2018-2019 du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV). Au cours de la dernière année, le BOV a poursuivi son travail pour promouvoir l'équité pour les vétérans et leur famille, en mettant l'accent sur les enjeux suivants : les temps d'attente, la sécurité financière et la transition. J'aimerais profiter de l'occasion pour souligner le travail de mon prédécesseur, M. Parent, et de toute l'équipe du BOV, pour tout ce qu'ils ont accompli au nom des vétérans concernant ces enjeux et d'autres questions.

Comme indiqué plus loin dans le présent rapport, les plaintes les plus fréquentes que nous continuons de recevoir des vétérans concernent les temps d'attente et l'arriéré associé au règlement des demandes individuelles. Cela doit absolument changer. Les vétérans attendent beaucoup trop longtemps avant de recevoir l'indemnisation financière qui leur est due et, ce qui est peut-être le plus important, les soins médicaux dont ils ont besoin. J'exhorte à nouveau le gouvernement à prendre les mesures nécessaires pour régler ce problème important et croissant.

Ayant eu l'occasion de discuter avec des vétérans et des groupes de vétérans, j'ai été frappé par l'ampleur des changements qui se sont produits dans le dossier des vétérans en très peu de temps et par les répercussions de ces changements. Depuis l'adoption de la *Loi sur le bien-être des vétérans* en 2006, cinq modifications importantes ont été apportées aux lois touchant les vétérans et 20 programmes d'avantages ont été introduits, modifiés ou supprimés.

Il en est résulté trois régimes d'avantages distincts pour les vétérans : la *Loi sur les pensions*, la *Loi sur le bien-être des vétérans* et, plus récemment, la pension à vie.

Ces changements, qui se sont accompagnés d'un investissement gouvernemental considérable, ont clairement aidé certains vétérans et leur famille. Cependant, ces changements ont également entraîné d'autres iniquités et complexités pour d'autres. Iniquité parce que des vétérans ayant des blessures semblables ne sont pas toujours traités de la même façon. Complexité parce que les vétérans et leur famille doivent composer avec un réseau confus de lois, de programmes et de services.

Ce qui me frappe le plus dans la situation actuelle, c'est le fait que des changements aussi importants se sont produits sans qu'il y ait eu de consultations significatives avec les vétérans et les Canadiens et avec peu de débats publics sur les résultats. En fait, à l'heure actuelle, nous n'avons pas de résultats clairement définis pour les vétérans. Il n'est pas surprenant qu'il soit difficile de déterminer, en l'absence de résultats clairs, si les programmes et services actuels répondent ou non aux besoins de nos vétérans.

À l'aube de 2019-2020, une année où le mandat gouvernemental sera renouvelé, j'insiste auprès du gouvernement pour mener des consultations sérieuses auprès des Canadiens afin de déterminer des résultats clairs pour les vétérans qui, avec le temps, pourraient éclairer les changements futurs aux programmes destinés aux vétérans et permettre l'harmonisation des trois régimes actuels d'avantages. Cela nous permettrait de corriger les iniquités existantes et de réduire les complexités. Ne pas le faire ne fera que maintenir l'iniquité et la complexité persistantes et, de toute évidence, la frustration de certains membres de la communauté des vétérans.

En plus de répondre à ces questions et à d'autres soulevées par les vétérans, notre bureau se réjouit à l'idée de faire progresser en 2019-2020 nos deux principales priorités, soit les femmes vétérans et le soutien aux familles.

Si vous avez des idées ou des suggestions à ce sujet, ou sur toute autre question concernant les vétérans, je vous encourage à communiquer avec notre bureau. Nous voulons entendre et nous avons besoin d'entendre ce que vous avez à dire alors que nous travaillons à promouvoir l'équité pour les vétérans et leur famille.



Sharon Squire

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN ADJOINTE DES VÉTÉRANS

Le rapport annuel de cette année est l'occasion de souligner la contribution de notre bureau en 2018-2019. Je suis fière de l'engagement continu de l'équipe du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) à assurer l'équité pour les vétérans et leur famille.

Faits saillants

Les répercussions de notre travail sont illustrées par le recueil d'histoires présentées dans le présent rapport. Parfois, notre travail révèle des injustices systémiques, comme l'erreur de comptabilité de 165 millions de dollars d'Anciens Combattants Canada (ACC), qui a eu pour effet de réduire à tort la pension d'invalidité versée à 270 000 vétérans. Dans un autre cas, notre intervention dans le cadre d'une plainte a permis de s'assurer qu'un vétéran recevait la douche adaptée dont il avait besoin pour améliorer sa qualité de vie et demeurer à la maison. Je vous invite à lire ces histoires pour comprendre les différentes façons dont le BOV peut apporter une contribution positive.

Au BOV, le plus grand nombre de plaintes reçues est lié au manque de prise de décision en temps opportun de la part d'ACC. Notre enquête systémique « Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada » a fait la lumière sur plusieurs questions liées aux délais d'exécution, y compris les délais pour les femmes vétérans et les vétérans francophones. Elle comprenait également sept recommandations en matière d'amélioration. Notre bulletin annuel fait état des progrès réalisés par ACC dans la mise en œuvre de nos recommandations.

Année à venir

Au cours de la prochaine année, une nouvelle structure sera mise en place pour accélérer les enquêtes individuelles et du personnel de première ligne sera ajouté à notre bureau d'Ottawa. Les heures d'ouverture du BOV seront ainsi prolongées et sa capacité de répondre aux plaintes sera renforcée. À l'avenir, nous continuerons de nous appuyer sur les recommandations de notre sondage auprès des clients pour améliorer la prestation des services. De plus, l'équipe d'examen et d'analyse stratégiques lancera de nouvelles micro-enquêtes sur des questions d'iniquité systémique qui pourraient ne pas nécessiter le même examen approfondi qu'un rapport d'enquête complet. Cela nous permettra de réagir plus rapidement aux nouveaux enjeux.

Enfin, nous voulons entendre les vétérans et leur famille lorsqu'ils estiment qu'ACC ne les a pas traités équitablement, qu'ils n'ont pas eu l'occasion raisonnable d'expliquer leur cas ou que la décision prise par ACC n'a pas donné lieu à un résultat équitable.

Je vous invite à rester en contact avec le BOV tout au long de l'année par l'entremise de nos médias sociaux et en visitant notre site Web.

NOTRE TRAVAIL : AMÉLIORER DES VIES

Erreur de comptabilité d'ACC touchant les vétérans

Au cours de l'année 2018-2019, le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a vu Anciens Combattants Canada (ACC) assumer la responsabilité d'une erreur de comptabilité de 165 millions de dollars ayant réduit à tort la pension d'invalidité versée à plus de 270 000 vétérans handicapés et survivants au pays.

L'erreur de calcul a été constatée au cours de notre analyse des chiffres d'ACC après que le gouvernement fédéral a annoncé des changements à l'indemnité d'invalidité en 2016. Selon les calculs du BOV, ACC avait fait une omission importante au cours d'un certain nombre d'années en ne tenant pas compte du crédit d'impôt provincial de base dans son calcul de l'impôt provincial sur le revenu.

Lorsque le bureau a examiné les chiffres de 2006 à 2010, y compris le crédit d'impôt provincial de base, il est devenu évident que les vétérans recevant une pension d'invalidité recevaient en fait des paiements inférieurs. De plus, le BOV a déterminé qu'ACC avait décelé et corrigé l'erreur comptable en 2011, mais aucun effort n'a été fait pour aviser ou rembourser ceux qui avaient été touchés au cours des années précédentes.



Nous avons porté l'erreur à l'attention d'ACC en juin 2017 et avons fait un suivi diligent pendant plus d'un an, en attendant la confirmation de l'erreur et en encourageant le Ministère à proposer une solution dans un délai raisonnable.

En novembre 2018, le BOV et ACC ont tous deux rendu publique l'erreur de comptabilité, ACC ayant déclaré qu'il prévoyait verser des paiements correctifs et soulignant le travail accompli par le BOV qui a mis au jour l'erreur. Faisant la une des nouvelles nationales, l'erreur a retenu l'attention de vétérans de tout le pays.

Venir en aide à un vétéran de la Seconde Guerre mondiale ayant besoin d'options en matière de soins

S'y retrouver dans les programmes et les critères d'ACC peut parfois s'avérer une véritable course à obstacles pour les vétérans, particulièrement lorsque la situation est urgente. Dans bien des situations, une communication efficace d'ACC à ses clients fait la différence entre le fait qu'un vétéran obtienne l'aide dont il a besoin ou qu'il passe entre les mailles du filet. C'est le cas d'un vétéran de la Seconde Guerre mondiale et de son fils qui ont communiqué avec le BOV.

Le vétéran de 98 ans vivait avec son fils, mais il attendait d'être placé dans un établissement de soins communautaires. Après avoir téléphoné à ACC pour discuter des options de financement, ils ont tous deux été troublés par le manque de soutien et d'information fournis. Ne sachant pas si ACC avait fourni un traitement équitable, ils se sont tournés vers le BOV pour obtenir de l'aide.

L'agent d'intervention du BOV affecté à l'affaire a rapidement décelé plusieurs problèmes sous-jacents. Il a remarqué que l'état de santé du vétéran n'avait pas été réévalué depuis plus d'une décennie et qu'il n'y avait aucun consentement dans le dossier autorisant ACC à discuter légalement de la situation avec sa famille.

Le BOV a également constaté que le vétéran s'était renseigné à plusieurs reprises au sujet des avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). ACC avait envoyé les formulaires de demande pour ces avantages, mais aucun n'a été retourné.

Bien qu'ACC ait envoyé les formulaires, aucune instruction ou aide supplémentaire n'a été offerte à ce vétéran âgé. Compte tenu de la situation particulière, l'agent d'intervention a reconnu qu'il



aurait été raisonnable pour ACC, à tout le moins, de faire un suivi au sujet des formulaires non remplis. Compte tenu de tous les facteurs pris en considération, l'agent d'intervention a conclu que le vétéran avait été traité injustement en raison d'un manque d'aide élémentaire offerte.

Le BOV a remédié à la situation en soumettant l'affaire à un gestionnaire d'équipe des services aux vétérans d'ACC qui a pris des dispositions pour qu'un membre du personnel communique avec le vétéran et sa famille. Disposant de tous les faits, ACC a rapidement affecté un agent des services aux vétérans au dossier afin d'aider le vétéran à accéder au soutien nécessaire ainsi qu'aux avantages auxquels il avait droit.

Parfois, notre travail consiste à rétablir les liens brisés entre les vétérans et ceux qui peuvent les aider à répondre à leurs besoins. Cette histoire n'est qu'un exemple parmi d'autres où le BOV a contribué au résultat.

Viellir chez soi : Aider un vétéran à effectuer les rénovations nécessaires

Un peu d'adaptation à la maison peut faire beaucoup, surtout lorsque cette adaptation peut améliorer la qualité de vie d'une personne âgée. Pour bon nombre d'entre elles, la capacité de demeurer en sécurité à la maison est essentielle au maintien de l'autonomie.

Un vétéran de la guerre de Corée et sa famille étaient en train d'adapter sa maison lorsqu'ils ont fait part de leurs préoccupations au BOV. ACC avait refusé au vétéran le financement pour la construction d'une douche accessible en fauteuil roulant dans son sous-sol qu'il avait demandé à titre d'avantage médical dans le cadre du *Programme de choix* pour l'équipement spécial (PDC 13).

Le vétéran, jugé frêle, mais déterminé à rester à la maison, passait la plupart de ses journées au sous-sol où il se sentait le plus à l'aise. Pourtant, ACC a refusé de financer la douche parce que le vétéran avait accès à une baignoire au rez-de-chaussée lorsqu'il utilisait un monte-escalier. On a également dit à la famille qu'elle n'avait pas la documentation nécessaire pour que le Ministère puisse même envisager l'approbation.

En réalité, se rendre à la baignoire du rez-de-chaussée présentait de graves risques pour le vétéran et sa femme âgée. Prendre un bain plusieurs fois par jour était une tâche nécessaire pour le vétéran, qui comptait sur sa femme âgée pour l'aider à monter l'escalier. La fréquence de cette tâche a augmenté les risques de chutes. La famille du vétéran croyait qu'une douche adaptée au sous-sol permettrait de créer un environnement plus sûr et plus sain pour tous.

Un agent d'intervention du BOV a évalué objectivement le dossier du vétéran et a constaté qu'ACC n'avait pas tenté de recueillir les renseignements supplémentaires nécessaires, comme une évaluation d'un ergothérapeute, pour prendre une décision raisonnable. L'agent d'intervention a déterminé que le vétéran avait été traité injustement.

En quête d'un résultat plus équitable, le BOV a communiqué avec un gestionnaire d'équipe des services aux vétérans au nom du vétéran pour lui présenter les faits. Les rénovations ont finalement été approuvées. Le bureau de secteur d'ACC a ensuite été avisé que la construction d'une douche accessible en fauteuil roulant pouvait commencer.

Ce n'est là qu'un exemple parmi d'autres où l'intervention du BOV a contribué à favoriser l'équité et à améliorer la vie quotidienne d'un vétéran.

NOTRE TRAVAIL : RÉCEPTION ET RÈGLEMENT DES PLAINTES

L'Unité d'intervention est l'équipe de première ligne du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) responsable de la réception des enquêtes et du règlement des plaintes individuelles reçues des vétérans et de leur famille. Plus de 2 000 nouveaux dossiers ont été ouverts par l'Unité d'intervention en 2018-2019 – le troisième plus grand nombre depuis la création du BOV il y a 10 ans. L'équipe a traité un total de 2 144 demandes de renseignements et plaintes, y compris les nouveaux dossiers et ceux qui avaient été reportés de l'année précédente.

En 2018-2019, plusieurs innovations ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité du service fourni par l'équipe. Par exemple, l'évaluation de la qualité des services par les vétérans a été élargie au moyen d'un questionnaire de rétroaction amélioré. Une nouvelle formation a également été mise au point afin d'améliorer les compétences en communication de l'équipe et de mieux répondre aux besoins des clients dont les dossiers sont complexes.

Le regard tourné vers l'avenir, un examen complet de la structure organisationnelle de l'Unité d'intervention a également été effectué. Une nouvelle structure d'équipe a été définie et sera prête à être mise en œuvre en 2019-2020. L'une des principales améliorations à apporter est la création d'une fonction de réception indépendante qui permettra à un groupe d'employés spécialisés de travailler uniquement sur la réception des plaintes et à la création des dossiers. Cela permettra de traiter plus rapidement certaines plaintes de vétérans, tout en établissant un ordre de priorité pour les dossiers plus complexes qui feront l'objet d'une enquête plus approfondie.

Les interventions en chiffres

En 2018-2019, le BOV a reçu :

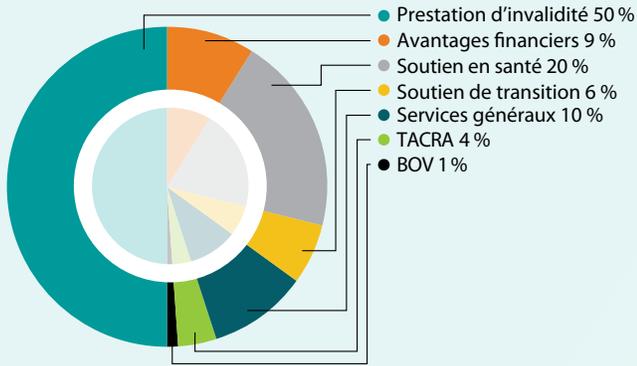


Les plaintes en chiffres

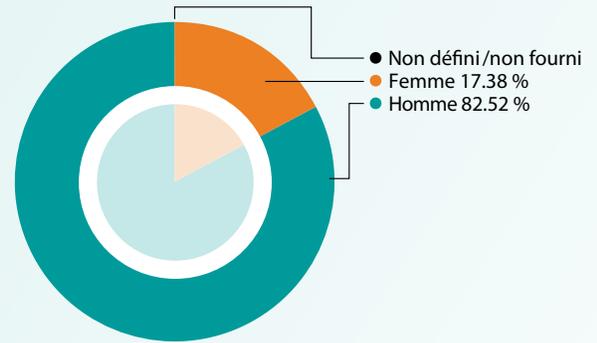


Aperçu démographique

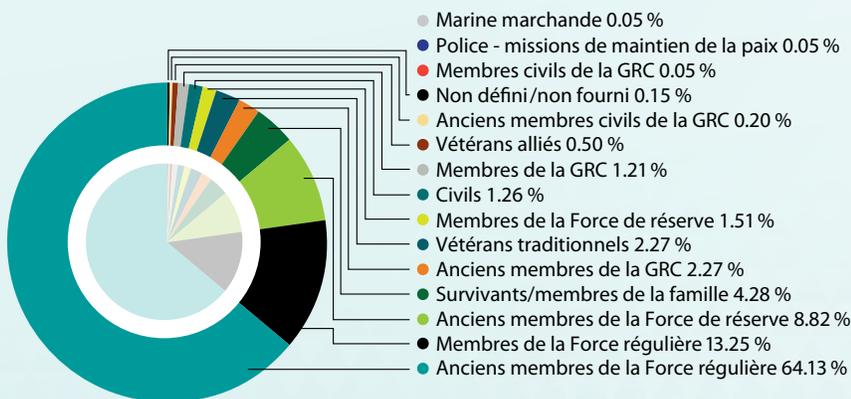
Par type d'enjeu



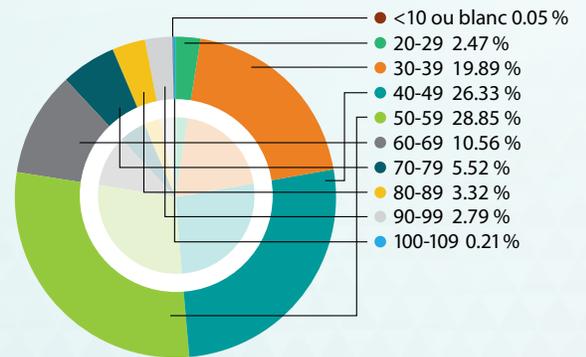
Par sexe



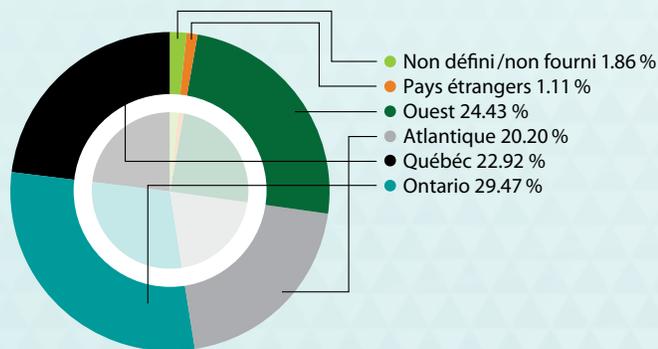
Par catégorie de clients



Par âge



Par région



NOTRE TRAVAIL : UNE QUESTION D'ÉQUITÉ



Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) est un organisme indépendant et impartial qui permet d'évaluer équitablement les plaintes lorsque des personnes croient qu'elles pourraient avoir été traitées injustement.

Au BOV, nous examinons toutes les plaintes individuelles et les tous les problèmes systémiques dans une optique d'équité.

En 2018-2019, le BOV a constaté que **628 des **1 153** plaintes examinées étaient des plaintes concernant un traitement inéquitable du vétéran.**



555 plaintes liées à un processus inéquitable

98 % de ces plaintes étaient associées au temps qu'il faut pour rendre une décision sur la demande d'avantages et de services du vétéran. De plus, 498 des plaintes étaient spécifiquement liées aux demandes de prestations d'invalidité et aux réévaluations.



22 plaintes pour traitement inéquitable

77 % des plaintes pour traitement inéquitable étaient liées au manque d'information ou à l'inexactitude de l'information fournie aux vétérans concernant les programmes et les services qui pourraient leur être offerts.



51 plaintes liées à un résultat inéquitable

65 % des plaintes pour traitement inéquitable étaient liées au manque d'information ou à l'inexactitude de l'information fournie aux vétérans concernant les programmes et les services qui pourraient leur être offerts.

Comment détermine-t-on l'équité?



Résultats équitables – Qu'est-ce qui a été décidé?

La décision est fondée sur des renseignements pertinents et est prise conformément aux lois, règlements et règles applicables qui sont équitables. La décision devrait déboucher sur des résultats équitables et ne pas être indûment oppressive. Des personnes se trouvant dans la même situation devraient s'attendre à des résultats similaires.



Traitement équitable – Comment le vétéran ou le membre de la famille a-t-il été traité?

Cela comprend l'honnêteté et la franchise dans la communication et la prestation de renseignements clairs et faciles à comprendre, le respect du droit à la vie privée et le traitement des vétérans avec courtoisie, dignité et respect.



Processus équitable – Comment la décision a-t-elle été prise?

Cela comprend un décideur impartial, un avis d'intention de prendre une décision, la communication au vétéran des critères décisionnels, la possibilité pour le vétéran de fournir des preuves, des décisions opportunes et des motifs valables pour la décision.

NOTRE TRAVAIL : ENQUÊTER SUR LES PROBLÈMES SYSTÉMIQUES

L'objectif du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) entourant les questions systémiques concernant les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada (ACC) consiste à améliorer le traitement équitable. Notre équipe d'examen et d'analyse stratégiques enquête sur les problèmes systémiques d'iniquité à la lumière des plaintes individuelles déposées au Bureau et des commentaires reçus lors de nos échanges avec les vétérans, leur famille et des organisations de vétérans.

À partir de ce travail, le BOV fait des recommandations au gouvernement et offre des conseils fondés sur des données probantes au ministre des Anciens Combattants afin d'améliorer l'équité des divers programmes et services offerts par ACC. Nos conclusions et recommandations sont accessibles au public sur notre site Web.



Aperçu des publications de 2018-2019

Le **Bulletin de l'ombudsman des vétérans de 2018** (juillet) décrivait en détail dix années de recommandations du BOV, dont 46 avaient été mises en œuvre sous une forme ou une autre par le gouvernement.



Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada

(septembre). Ce rapport met en lumière les délais longs et déraisonnables auxquels font face les vétérans en attendant qu'ACC rende une décision sur les prestations d'invalidité. Les analyses, fondées sur deux échantillons aléatoires de dossiers de demande de prestations d'invalidité dûment préparés, ont révélé que tous les groupes de vétérans ne sont pas traités équitablement et que de nombreux demandeurs ont attendu plus longtemps que les 16 semaines normalement prévues pour obtenir une décision. Plus précisément, les femmes ont attendu plus longtemps que les hommes et les francophones ont attendu plus longtemps que les anglophones. Les vétérans dont les besoins en matière de soins de santé n'étaient pas satisfaits pourraient attendre plus longtemps avant d'obtenir une décision que ceux dont les besoins sont déjà satisfaits en raison des différences dans la façon dont la date de début de la norme de service a été établie. Sept nouvelles recommandations ont été

formulées dans le but d'assurer aux clients d'ACC un accès équitable à des décisions opportunes, sans égard au sexe, à la langue ou à d'autres facteurs. Quatre de ces recommandations ont été entièrement ou partiellement mises en œuvre par ACC.

Le soutien des conjoint(e)s durant la transition

(octobre). Ce rapport présente les résultats préliminaires d'une nouvelle étude qualitative présentée dans le cadre du forum de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans.

Série infographique éducative

Pension à vie : Qu'est-ce qui change? décrit clairement les changements découlant du programme de la pension à vie d'ACC.

Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada fait ressortir les conclusions et les recommandations du rapport correspondant.

Que faire lorsque vous êtes insatisfait d'une décision d'ACC? décrit les options qui s'offrent aux clients d'ACC s'ils sont insatisfaits d'une décision.

PENSION À VIE : QU'EST-CE QUI CHANGE ?

2018	2019
Indemnité d'invalidité (I) Non imposable	Indemnité pour douleur et souffrance (IDS) Non imposable
Allocation pour incidence sur la carrière (AIC) Imposable (disponible à compter du 31 mars 2019)	Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance (ISDS) Non imposable
Allocation pour perte de revenu (APR) et APR prolongée Imposable	Prestation de remplacement du revenu (PRR) Imposable
Allocation de sécurité du revenu de retraite (ASRR) Imposable	Supprimée
Supplément à l'allocation pour incidence sur la carrière (SAIC) Imposable (disponible à compter du 31 mars 2019)	Ajout du facteur de cheminement de carrière (FCC) à la PRR Imposable
Prestation de retraite supplémentaire (PRS) Imposable	Supprimée

RENSEIGNÉ : L'admissibilité, le droit à la pension, l'évaluation et les exigences relatives aux demandes, le montant et l'index annuel, quelle que soit l'option choisie.

Certains personnes ayant reçu une indemnité d'invalidité pourront être admissibles à un montant d'indemnité supplémentaire (ISDS).

L'OBJECTIF de L'ACC indemnifier les personnes dont les choix de carrière sont limités en raison d'une blessure ou d'une blessure liée au service.

L'OBJECTIF de L'ISDS indemnifier les personnes dont la réinsertion à la vie civile est entravée en raison d'une blessure ou d'une blessure permanente et grave liée au service.

2018 : Allocation pour incidence sur la carrière
paiement mensuel **IMPOSSIBLE**, accordé à vie
Degrés, indexés annuellement : 1) 1 000,00 \$; 2) 1 245,96 \$; 3) 603,87 \$

2019 : Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance
paiement mensuel
NON IMPOSSIBLE, accordé à vie
Degrés, indexés annuellement : 1) 1 000,00 \$; 2) 1 245,96 \$; 3) 500 \$

Un vétéran admissible à l'ACC avant le 31 mars 2019 recevra le montant non imposable de l'ACC à son départ actualisé de l'ACC (qui le rendrait éligible à l'ACC).

Pour être admissible à la PRR, le vétéran **DOIT AVOIR UN RECORD EN MATIÈRE DE RÉADAPTATION** par un praticien de santé désigné principalement de service. Le montant demeure le même, soit 90 % du revenu attribué avant la libération ou 90 % du salaire maximum.

LES VÉTÉRANS PEUVENT GAGNER JUSQU'À 20 000 \$ en revenu d'appoint sans réduction de leur prestation.

LES VÉTÉRANS LAISSÉS POUR DES RAISONS MÉDICALES qui ne souffrent pas d'un problème de santé liée principalement de leur service et qui entrent leur réinsertion à la vie civile **NE SONT PAS ADMISSIBLES** à la PRR (ils peuvent obtenir du soutien par le biais du programme d'assurance-invalidité prolongée des Forces armées canadiennes).

Une décision liée à la disponibilité d'une **ORDONNANCE DE LA CAPACITÉ DE GAIN (OCG)** doit être rendue avant l'âge de 65 ans pour recevoir la PRR à 65 ans ou plus.

À 65 ANS, LA PRR EST RÉDUITE À 75 % du montant de la PRR payable au cours du mois où le vétéran atteint l'âge de 65 ans, excluant les déductions. Les déductions sont effectuées tous les mois par la suite.

POUR UN VÉTÉRAN BÉNÉFICIAIRE D'UNE DÉCISION DE SCS :
2018 - SAIC : 1 145,36 \$ par mois
2019 - FCC : le salaire utilisé dans le calcul de la PRR sera réduit par l'ajout d'un FCC de 1 % chaque année jusqu'à la première des deux dates suivantes : 20 ans de service ou l'âge de 60 ans.

*Remarque : Pour les vétérans et les survivants qui reçoivent actuellement une APR, une ADRI ou une ASRR, ces montants sont protégés au titre du revenu maximum de la PRR et restent inchangés.

Les vétérans et les survivants qui seraient admissibles à la PRR, recevront, en raison de sa suppression, un paiement forfaitaire équivalent à 2 % de l'allocation pour perte de revenus versée jusqu'au 31 mars 2019.

RÉPONDRE AUX ATTENTES : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada

POURQUOI LES RETARDS DES PLAINTES reçues par le Bureau de l'ombudsman des vétérans

LES RETARDS peuvent limiter l'accès aux soins de santé et à d'autres avantages

CE QUE NOUS AVONS FAIT

- EXAMINÉ 1 000 demandes de prestations d'invalidité terminées
- CONSULTÉ le personnel d'ACC
- PASSÉ EN REVUE les lignes directrices, les processus opérationnels, les politiques et les lois

CE QUE NOUS AVONS CONSTATÉ

- Des délais plus longs pour certains groupes, comme les francophones et les femmes
- Un manque de fiabilité des rapports sur les détails de traitement en raison du manque d'uniformité quant au moment où le décompte commence
- Les retards peuvent aggraver d'autres injustices, comme dans le cas des personnes qui décèdent pendant que leur demande est en cours de traitement ou qui attendent d'avoir accès à un traitement
- Les personnes à risque ne sont pas toujours priorisées de façon proactive

29 SEMAINES Temps d'attente moyen (pour demandes prioritaires)

Les renseignements fournis tout au long du processus sont insuffisants

7. CE QUE NOUS AVONS RECOMMANDÉ
Sept recommandations :

- Fournir des décisions à tous les vétérans en temps opportun
- Normaliser les dates de début de la norme de service
- Trier les demandes en fonction des besoins
- Éliminer les conséquences négatives des retards
- Assurer une plus grande transparence et mieux informer les demandeurs tout au long du processus

RÉSULTATS OBTENUS À CE JOUR

- Des dates de début de la norme de service pour les vétérans et les membres encore en service sont en train d'être uniformisées
- Une liste de vérification a été ajoutée sur le formulaire de demande de prestations d'invalidité afin de rappeler aux demandeurs ce qui est demandé
- L'annonce que des employés bilingues supplémentaires seront embauchés pour aider à réduire l'attente de travail lit aux demandeurs francophones

NOTRE TRAVAIL : PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER CONNECTÉ

Sensibilisation et engagement

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) doit absolument rester à l'écoute des réalités des vétérans du Canada et de leur famille. Qu'il s'agisse de rencontres avec des intervenants ou d'assemblées publiques, ou encore d'activités par le biais de plateformes numériques, le BOV s'efforce de trouver des moyens de communiquer avec les vétérans et leur famille et de partager les résultats de son travail.

Le nouvel ombudsman des vétérans du Canada, Craig Dalton, s'est rapidement mis à l'œuvre et a rencontré des vétérans des Forces armées canadiennes et de la GRC, leur famille, ainsi que des défenseurs des droits des vétérans et des organismes de partout au pays.

La sensibilisation en chiffres (2018-2019)

Analyse des médias sociaux



(AUGMENTATION DE 17 %)



(AUGMENTATION DE 11 %)



(NOUVEAUX)

D'autres statistiques



Les messages les plus populaires sur les médias sociaux

Ombudsman des vétérans du Canada
Canada March 20, 2019

Nous avons élaboré un tableau pour aider notre personnel à expliquer les changements apportés aux vétérans et à leurs familles par la Pension à vie. En le partageant, nous espérons qu'il vous sera également utile.
See Translation

PENSION À VIE : QU'EST-CE QUI CHANGE ?

2018	2019
Indemnité d'invalidité (I) Non imposable	Indemnité pour douleur et confiance (IDC) Non imposable
Allocation pour incidence sur la carrière (AIC) Preuve de service de 10 ans (2018)	Indemnité supplémentaire pour douleur et confiance (ISDC) Non imposable
Allocation pour incidence sur la carrière (AIC) Preuve de service de 10 ans (2019)	Allocation pour incidence sur la carrière (AIC) Preuve de service de 10 ans (2019)
Allocation de soutien financière de soutien (ASFS) Preuve de service	Preuve de remplacement de service (PRS) Preuve de service
Allocation de soutien financière de soutien (ASFS) Preuve de service	Allocation de soutien financière de soutien (ASFS) Preuve de service
Qualification à l'allocation pour incidence sur la carrière (AIC) Preuve de service de 10 ans (2018)	Qualification à l'allocation pour incidence sur la carrière (AIC) Preuve de service de 10 ans (2019)
Qualification à l'allocation pour incidence sur la carrière (AIC) Preuve de service de 10 ans (2018)	Qualification à l'allocation pour incidence sur la carrière (AIC) Preuve de service de 10 ans (2019)
Qualification à l'allocation pour incidence sur la carrière (AIC) Preuve de service de 10 ans (2018)	Qualification à l'allocation pour incidence sur la carrière (AIC) Preuve de service de 10 ans (2019)

Ombudsman des vétérans du Canada
Government Organization
19 Comments 62 Shares

Infographie de la pension à vie :

48 500
réactions

Ombudsman des vétérans du Canada
Canada November 5, 2018

J'ai publié aujourd'hui des renseignements sur une erreur d'indexation commise par ACC et estimée à environ 165 millions de dollars. Veuillez lire mon communiqué et la réponse du ministre.
<http://ow.ly/GRcp30mv195> <http://ow.ly/JXLT30mv1of>
See Translation

OMBUDSMAN-VETERANS.GC.CA

L'ombudsman Des Vétérans Découvre Une Erreur De Comptabilité D'environ 165 Millions De Dollars Ayant Réduit À Tort La Pension D'invalidité Versée À Des Milliers De Vétérans - Bureau de l'ombudsman des vétérans

Aujourd'hui, l'ombudsman des vétérans du Canada, M. Guy Parent, a...

5 Comments 16 Shares

Erreur de comptabilité d'ACC :

20 537
réactions

Rapport sur les temps d'attente :

14 872
réactions

Ombudsman des vétérans du Canada
Canada September 12, 2018

Je viens de publier mon rapport sur les longs délais d'attente pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité d'ACC. Consultez le : <http://ow.ly/06ew30Mg2>
See Translation



3 Comments 18 Shares 614 Views

Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans (CCOV)

Le CCOV conseille l'ombudsman des vétérans sur les questions liées à son mandat. Le Conseil, grâce à son expertise et à ses connaissances étendues, contribue à promouvoir le bien-être de tous les vétérans et de leur famille en cernant les nouveaux enjeux importants pour la communauté des vétérans et en conseillant l'ombudsman sur la meilleure façon d'aborder ces questions.

Membres en 2018

Dave Leblanc, Al Rivard, James Popplow, Heidi Sveistrup, Pierre Allard, Heather Armstrong, Luc O'Bomsawin, James Brown, Stacey De Savoye et Jim Lowther



Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans

La Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans est décernée chaque année à des récipiendaires méritants de partout au Canada. Les récipiendaires sont nommés par leurs pairs et choisis par un comité pour leurs contributions dans la vie des vétérans et de leur famille. Ces personnes et ces groupes sont des exemples de leadership et font preuve d'un dévouement incroyable dans leur travail.



Récipiendaires de 2018

Organisme local :

Équipe de soutien et de défense des droits de l'Association des anciens de la GRC (Division de la Nouvelle-Écosse)

Organisme national :

Opération Entrepreneur du prince de Galles

Individu :

Tim Black, Ph.D. – professeur à l'Université de Victoria; Leah M. Cuffe – conjointe de militaire; et John Lenwood Roach – membre à la retraite de la Marine royale du Canada.

ÉTAT FINANCIER

Conformément au Plan ministériel 2018-2019, les dépenses prévues de l'ombudsman des vétérans étaient de 5,4 millions de dollars pour l'exercice 2018-2019. Les autorisations réelles à la fin de l'exercice 2018-2019 étaient de 5,4 millions de dollars.

DÉPENSES PRÉVUES ET AUTORISATIONS DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR 2018-2019

Organisation	Salaires (dépenses prévues)	Fonctionnement (dépenses prévues)	Ressources prévues 2018-2019	Autorisations 2018-2019
Bureau de l'ombudsman des vétérans	2 872 300 \$	973 900 \$	3 846 200 \$	3 967 306 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)	802 453 \$	179 408 \$	981 861 \$	981 861 \$
Régime d'avantages sociaux des employés			558 562 \$	410 917 \$
Totaux			5 386 623 \$	5 360 084 \$

DÉPENSES DE PROGRAMME ET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS EN 2018-2019

Exigences opérationnelles ou liées aux programmes	Dépenses
Salaires et traitements	2 791 738 \$
Total des salaires et traitements	2 791 738 \$
Transport et communications	176 712 \$
Information	39 402 \$
Services professionnels et spéciaux	204 196 \$
Locations	14 739 \$
Achat de services de réparation et d'entretien	11 933 \$
Services publics, fournitures et approvisionnements	35 933 \$
Acquisition de matériel et d'outillage	9 005 \$
Autre	345 \$
Total des dépenses de fonctionnement	492 265 \$
Total – BOV	3 284 003 \$

DÉPENSES D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA, DÉPENSES DE PROGRAMME ET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT LIÉES À LA PRESTATION DE SERVICES AU BOV EN 2018-2019 (À L'EXCEPTION DES SERVICES INTERNES)

Exigences opérationnelles ou liées aux programmes	Dépenses
Salaires et traitements	775 173 \$
Dépenses de fonctionnement	159 555 \$
Total	934 728 \$

SOMMAIRE DES DÉPENSES DE 2018-2019

	Dépenses
Bureau de l'ombudsman des vétérans	3 284 003 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services)	934 728 \$
Régime d'avantages sociaux des employés	527 526 \$
Autre (affectation des dépenses en matière de rémunération, etc.)	40 509 \$
Dépenses totales	4 786 766 \$