



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman

16/17

RAPPORT ANNUEL

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

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

Courriel : info@ombudsman-veterans.gc.ca

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

V100F-PDF
1926-3392

Table des matières

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	2
MOT DE NOTRE OMBUDSMAN ADJOINTE	4
COMMENT NOUS AIDONS	7
Qui sommes-nous?	7
Qui servons-nous?	7
Que faisons-nous?	8
Comment réalisons-nous notre mandat?	9
LE CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS	9
AMÉLIORER LA SITUATION DES VÉTÉRANS ET DE LEUR FAMILLE	11
<i>Obtention, pour un vétérán, d'une place dans un établissement de soins de longue durée</i>	11
<i>Aider un vétérán à obtenir des prestations pour personne à charge</i>	12
<i>Aider un vétérán à obtenir l'équipement dont il a besoin</i>	12
<i>Remboursement d'un traitement de l'ESPT</i>	13
<i>Remboursement des soins de longue durée</i>	13
<i>Obtenir des aides à la mobilité pour un vétérán</i>	14
<i>Aider un vétérán avec son gestionnaire de cas</i>	15
La façon dont nous traitons les plaintes	16
COUP D'OEIL SUR 2016-2017	17
Prestation de services	17
Promotion et mobilisation	19
Médias numériques	19
Médias traditionnels	19
Activités de sensibilisation	19
Examen et analyse stratégiques	20
Résultats et incidence attribuables aux activités parlementaires	22
Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans	23
REGARD VERS L'AVENIR	24
ÉTATS FINANCIERS	25
COMMENT NOUS JOINDRE	28

Message de l'ombudsman

On compte 675 000 vétérans vivant dans les différentes collectivités du Canada, d'un bout à l'autre du pays; il existe donc peu d'endroits n'étant pas touchés par les réalités et les défis auxquels font face les vétérans et leur famille. Dans le cadre de réunions individuelles, de consultations auprès des intervenants et d'assemblées publiques, les vétérans et leur famille m'ont fait part de préoccupations bien réelles qu'il nous faut aborder.

Je me réjouis tout particulièrement du fait que dans les budgets de 2016 et 2017, le gouvernement du Canada a directement donné suite à plusieurs de mes recommandations (malgré la mise en œuvre partielle de certains aspects), dont l'augmentation de l'indemnité d'invalidité à un maximum de 360 000 \$; la majoration de l'allocation pour perte de revenus jusqu'à 90 % de la solde brute avant la libération; l'élimination des dates limites liées à l'accès à la réadaptation professionnelle pour les survivants et les conjoints; l'élargissement de l'accès aux Centres de ressources pour familles des militaires; la communication accrue avec les familles; l'élimination de la brèche pour les militaires en transition; et la prestation d'un soutien supplémentaire direct aux aidants des vétérans blessés par le biais de la nouvelle allocation de reconnaissance pour aidant. En effet, le ministre des Finances déclarait dans le budget de 2017 : « Ces mesures sont orientées par les engagements énoncés dans le mandat, les consultations tenues avec les intervenants, ainsi que le travail de l'ombudsman des vétérans. » Il a poursuivi en citant tel quel le passage d'un éditorial que j'avais écrit plus tôt en 2017, dans lequel je soulignais que des éléments de la lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants étaient inspirés de mes recommandations, dont trois étaient abordées dans le Budget 2016.



Cela dit, certaines iniquités perdurent dans plusieurs domaines. La prestation des services est l'une des questions dont je me préoccupe particulièrement. Il s'agit donc d'assurer la qualité des communications, de réduire le degré de complexité et de diminuer les délais d'attente pour obtenir des prestations, de sorte que *l'expérience générale du service vécue par les vétérans* soit plus transparente et mieux adaptée à leurs besoins. La mise en place d'une démarche de prestation de services simplifiée, efficace et centrée sur les vétérans nécessitera une collaboration continue, de façon à ce que même les vétérans aux besoins les plus complexes obtiennent un soutien adéquat et que tous les vétérans soient traités équitablement.

Au cours de la dernière année, j'ai constaté que les parlementaires étaient toujours profondément déterminés à changer les choses pour les vétérans et leur famille. Que ce soit devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes ou le Sous-comité des anciens combattants du Sénat, personne n'a reculé devant le dur labeur que commande la production de rapports assortis de recommandations.

Cette année, je leur ai présenté mon point de vue en ce qui concerne l'importance de garder bien en vue les résultats. L'ouverture des parlementaires en dit long sur la priorité qu'ils accordent actuellement aux questions qui touchent les vétérans, ainsi qu'à la nécessité de continuer à concentrer les efforts sur les résultats.

En juillet 2016, j'ai eu l'honneur de participer à la cérémonie du 100^e anniversaire des batailles de la Somme et de Beaumont-Hamel qui s'est tenue à Terre-Neuve-et-Labrador, lors de laquelle j'ai pu exprimer ma reconnaissance à titre de vétéran canadien. On pouvait ressentir la fierté et la reconnaissance qu'éprouvent les membres de la collectivité à l'égard des sacrifices accomplis et du courage démontré par le Royal Newfoundland Regiment il y a 100 ans.

En terminant, je tiens à remercier toutes les personnes et les organisations avec lesquelles nous avons collaboré au cours de la dernière année. Votre expérience et votre savoir nous permettent de maintenir notre attention sur les questions pertinentes, et d'harmoniser notre travail de première ligne et nos activités systémiques avec les besoins des vétérans et de leur famille. Je remercie également les membres du Conseil consultatif dont les conseils orientent la détermination de nos priorités et nos décisions sur la voie à suivre. Enfin, je remercie mon équipe pour son engagement et son dévouement.

Guy Parent

Ombudsman des vétérans

Mot de notre ombudsman adjointe

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a connu encore une fois une année bien remplie. Tous les membres de l'équipe ont dû donner le meilleur d'eux-mêmes et j'estime que nous avons réussi à relever les défis rencontrés et à faire avancer les choses pour les vétérans canadiens et leur famille.

On compte parmi les nombreuses initiatives et activités menées par le BOV :

- Examen du soutien offert aux membres malades ou blessés de la GRC et à leur famille;
- Rapport sur l'indemnisation juste de la douleur et de la souffrance pour les vétérans et leurs survivants;
- Rapport d'Aon Hewitt sur l'évaluation des risques – Analyse comparative des avantages versés aux vétérans atteints d'une invalidité en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants;
- Étude de recherche sur les facteurs déterminants d'une transition réussie;
- Projet conjoint sur la transition de l'ombudsman des vétérans et de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale (MDN) et des Forces canadiennes (FC);
- Examen du soutien aux familles militaires en transition;
- Analyse actuarielle visant à orienter notre position en vue du budget de 2017.

Outre les nombreuses initiatives et activités que nous avons menées en 2016-2017, nous avons lancé une opération de revitalisation de notre équipe de première ligne à Charlottetown. Nous avons entrepris cette initiative, car les dossiers de vétérans sont de plus en plus complexes, et la charge de travail des agents des services de l'ombudsman de plus en plus importante. Nous avons pour objectif de simplifier notre processus et le traitement des dossiers, et de réduire l'effort que commandent certains types de dossiers, tout en améliorant la qualité de nos services. Parallèlement, nous avons mis en œuvre un nouveau processus permettant de renvoyer à un échelon supérieur les cas complexes qui doivent être résolus rapidement, et avons entamé la création d'un nouveau système de gestion des dossiers. Nous avons également mis à jour notre site Web de sorte qu'il soit plus facile pour les vétérans et leur famille de naviguer d'une page à l'autre et de trouver l'information qu'ils cherchent. Un formulaire de plainte électronique a aussi été intégré au site. Enfin, nous avons mis en place des moyens novateurs de dialoguer avec les vétérans et leur famille, d'un océan à l'autre, comme l'assemblée publique en direct sur Facebook qui s'est tenue en mars 2017.



En conclusion, je souhaite remercier les membres de l'équipe du BOV pour leur engagement et leur dévouement envers les vétérans et leur famille. Vos efforts ont donné lieu à de nombreuses réussites extraordinaires, dont nous présentons un certain nombre dans le rapport qui suit, y compris des exemples de réussites de nos clients.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Squire'.

Sharon Squire
Ombudsman adjointe



Comment nous aidons

Qui sommes-nous?

L'ombudsman des vétérans (OV) est un agent impartial et indépendant du gouvernement du Canada qui défend les droits des vétérans. L'ombudsman et son personnel veillent à ce que les vétérans du Canada, les membres actifs des Forces armées canadiennes (FAC) et de la GRC, ainsi que les autres clients d'Anciens Combattants Canada (ACC) soient traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*¹, et à ce qu'ils reçoivent les services et les avantages dont ils ont besoin de manière équitable, rapide et efficace.

Comme unique porte-parole des vétérans mandaté par le gouvernement fédéral, l'ombudsman joue un rôle important dans la sensibilisation aux besoins et aux préoccupations de l'ensemble de la communauté des vétérans.

Qui servons-nous?

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) vient en aide à 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.

¹ *Déclaration des droits des anciens combattants*, <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/droits>.



Que faisons-nous?

Assister – Informer

...les personnes qui nous contactent 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.

« Les vétérans ont besoin d'espoir pour leur avenir, et ils ne méritent rien de moins. »

– Guy Parent, ombudsman des vétérans

Comment réalisons-nous notre mandat?²

Nous faisons notre travail :

- en produisant des analyses et des rapports fondés sur des données probantes;
- en nous basant sur un principe d'**équité** pouvant être mesuré en termes de la *pertinence, du caractère suffisant* et de l'*accessibilité*³ des avantages et des services; et
- en employant les pratiques exemplaires énoncées par l'International Ombudsman Association et le Forum canadien des ombudsmans.

Le Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans

Le Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans (CCOV)⁴ a été établi pour conseiller l'ombudsman des vétérans à l'égard de questions relevant de son mandat. Les membres du Conseil aident à promouvoir le bien-être de tous les vétérans en cernant les enjeux émergents qui sont importants aux yeux de la communauté des vétérans et en donnant des conseils à l'ombudsman sur la meilleure façon d'aborder ces questions. De plus, ils aident à faire connaître le Bureau et assurent la liaison avec les organisations de vétérans afin qu'elles puissent elles aussi bénéficier d'une voix au sein du Conseil consultatif.

Membres :

- Pierre Allard
- Heather J. Armstrong
- Révérend James H. Brown
- Stacey de Savoye
- Larry Gollner
- David M. LeBlanc
- Jim Lowther
- Luc O'Bomsawin
- Dr. James Popplow
- Dr. Heidi Sveistrup



« **Ensemble, nous pouvons faire une différence.** »

– Guy Parent, ombudsman des vétérans

² Décret du conseil P.C. 2007-530.

³ Le BOV voit l'équité comme un résultat pouvant être mesuré de façon objective. Pour en savoir plus sur la pertinence, le caractère suffisant et l'accessibilité, veuillez consulter notre site Web à l'adresse <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/approche>.

⁴ Visitez le site Web du BOV pour obtenir de plus amples renseignements et consulter les biographies. <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/conseil-consultatif/membres-biographies>.



« Je dis souvent que le bien-être d'un vétéran est inextricablement lié au bien-être de sa famille. Lorsqu'un militaire sert dans les forces armées, toute sa famille sert également; tout comme l'incidence de la maladie ou de la blessure d'un vétéran est ressentie par toute la famille. »

– Guy Parent, ombudsman des vétérans

Améliorer la situation des vétérans et de leur famille

Obtention, pour un vétéran, d'une place dans un établissement de soins de longue durée

Un vétéran a été transporté d'urgence à l'hôpital après avoir fait une chute à domicile. Comme l'état de sa démence s'était détérioré pendant son séjour à l'hôpital et que sa mobilité était restreinte, il n'était pas possible pour le vétéran de retourner à la maison. Quelques années plus tôt, le vétéran avait demandé un lit dans l'un des trois établissements dotés de lits réservés aux vétérans, mais pour une raison quelconque, il y avait toujours une liste d'attente de six mois. Frustrée, la fille du vétéran a communiqué avec mon bureau pour demander de l'aide. Mon bureau a communiqué avec Anciens Combattants Canada (ACC) et nous avons réussi à faire approuver la demande du vétéran et celui-ci a obtenu un lit peu de temps après.

« En ce qui concerne la prestation des services, un vétéran ne devrait pas être obligé de raconter son histoire plusieurs fois, mais qu'une seule et unique fois. Les services devraient être fondés sur ses besoins et être fournis en temps opportun et d'une manière holistique. »

– Guy Parent, ombudsman des vétérans

Aider un vétéran à obtenir des prestations pour personne à charge

Un vétéran payait une pension alimentaire depuis deux ans. À l'origine, on avait refusé de lui verser des prestations pour personne à charge, mais ACC a finalement approuvé la demande du vétéran, mais seulement pour l'une des deux années visées. Après plusieurs tentatives en vue de régler le problème, le vétéran a communiqué avec notre bureau. Nous avons été en mesure d'informer le vétéran que des documents manquaient à son dossier, et nous avons communiqué avec les responsables des prestations supplémentaires afin de résoudre la question. Le vétéran a été indemnisé de façon rétroactive.

Aider un vétéran à obtenir l'équipement dont il a besoin

Après qu'un gestionnaire de cas d'ACC a visité à domicile un vétéran atteint de discopathie dégénérative cervicale, il a immédiatement recommandé que celui-ci obtienne une nouvelle douche, un monte-escalier, un fauteuil releveur, un déambulateur et un triporteur. Malgré cette recommandation du gestionnaire de cas, la demande du vétéran a été refusée. Lorsque le vétéran a communiqué avec mon bureau pour obtenir de l'aide, nous avons appris que l'équipement avait été refusé, car l'évaluation indiquait que l'invalidité du vétéran n'était pas assez importante pour entraver sa mobilité. À la suite de notre intervention, qui a permis d'établir que l'état de santé du vétéran avait été associé à un degré d'invalidité supérieur en raison d'une règle de droit acquis, le vétéran a été en mesure d'obtenir l'équipement requis.





Remboursement d'un traitement de l'ESPT

Un vétéreran a fait appel à mon bureau après qu'on lui a refusé un remboursement pour le traitement de l'état de stress post-traumatique (ESPT). Le vétéreran a signalé qu'il avait communiqué avec ACC afin de s'assurer que son traitement serait remboursé. On lui avait alors répondu que tout ce qu'il devait faire était de présenter une demande papier. Toutefois, la demande du vétéreran a été rejetée. Pour quelle raison? ACC ne paie que pour les psychologues ou les psychiatres qui sont des fournisseurs inscrits auprès d'ACC. Le vétéreran avait l'impression d'avoir été traité injustement et a communiqué avec mon bureau pour obtenir de l'aide. Mon bureau est intervenu et a communiqué avec un gestionnaire de cas qui a été en mesure de rembourser le vétéreran, en plus de lui trouver un fournisseur inscrit auprès d'ACC pour ses traitements.

Remboursement des soins de longue durée

Au moment où un vétéreran a été admis dans un établissement de soins de longue durée, la famille ne savait pas qu'ACC couvrait les frais encourus. Les membres de la famille ont présenté une demande de remboursement rétroactif, remontant à la date à laquelle le vétéreran avait été admis, mais leur demande a été refusée. Après avoir présenté une demande d'appel de second palier, ils ont communiqué avec mon bureau pour obtenir de l'aide. Nous avons alors découvert que pour être admissibles au remboursement des soins de longue durée, les vétérerans doivent informer ACC dès que leurs besoins changent et avant d'être admis dans un établissement de soins de longue durée, à moins que ce ne soit une urgence. Après avoir parlé avec un gestionnaire du Ministère, nous avons été en mesure de démontrer que les circonstances étaient indépendantes de la volonté du vétéreran et, conséquemment, que son cas devait être considéré comme urgent. Le vétéreran a reçu un remboursement complet pour ses dépenses liées aux soins de longue durée.

« Offrir en temps opportun des services de haute qualité aux vétérerans et à leur famille est un élément clé de la responsabilité d'Anciens Combattants Canada. »

– Guy Parent, ombudsman des vétérerans

Obtenir des aides à la mobilité pour un vétérán

Un vétérán atteint de plusieurs maladies dégénératives et d'un cancer en phase terminale a communiqué avec ACC au moment où il commençait à perdre sa mobilité. Il a présenté une demande pour obtenir le fauteuil roulant et le déambulateur standard dont il avait besoin, mais celle-ci a été rejetée. « Je n'ai jamais voulu profiter du système. J'avais besoin de cet équipement pour garder le contact avec le monde extérieur », a indiqué le vétérán. Comme les tentatives d'appel du vétérán ont été rejetées, il a communiqué avec mon bureau pour obtenir de l'aide. En examinant son dossier, nous avons constaté qu'ACC soutenait qu'il n'y avait pas suffisamment de preuves médicales pour établir un lien entre le besoin d'équipement et l'affection ouvrant droit à pension du vétérán. Nous avons discuté avec le gestionnaire de cas, qui a examiné le dossier et a convenu que la demande devrait être approuvée. Nous étions heureux d'en informer le vétérán.

« Les vétérans méritent le respect et la gratitude des Canadiens pour avoir servi leur pays – allant jusqu'à mettre leur vie en danger pour le Canada. Ils méritent également les meilleurs soins et le meilleur soutien que nous pouvons leur offrir. »

– Guy Parent, ombudsman des vétérans

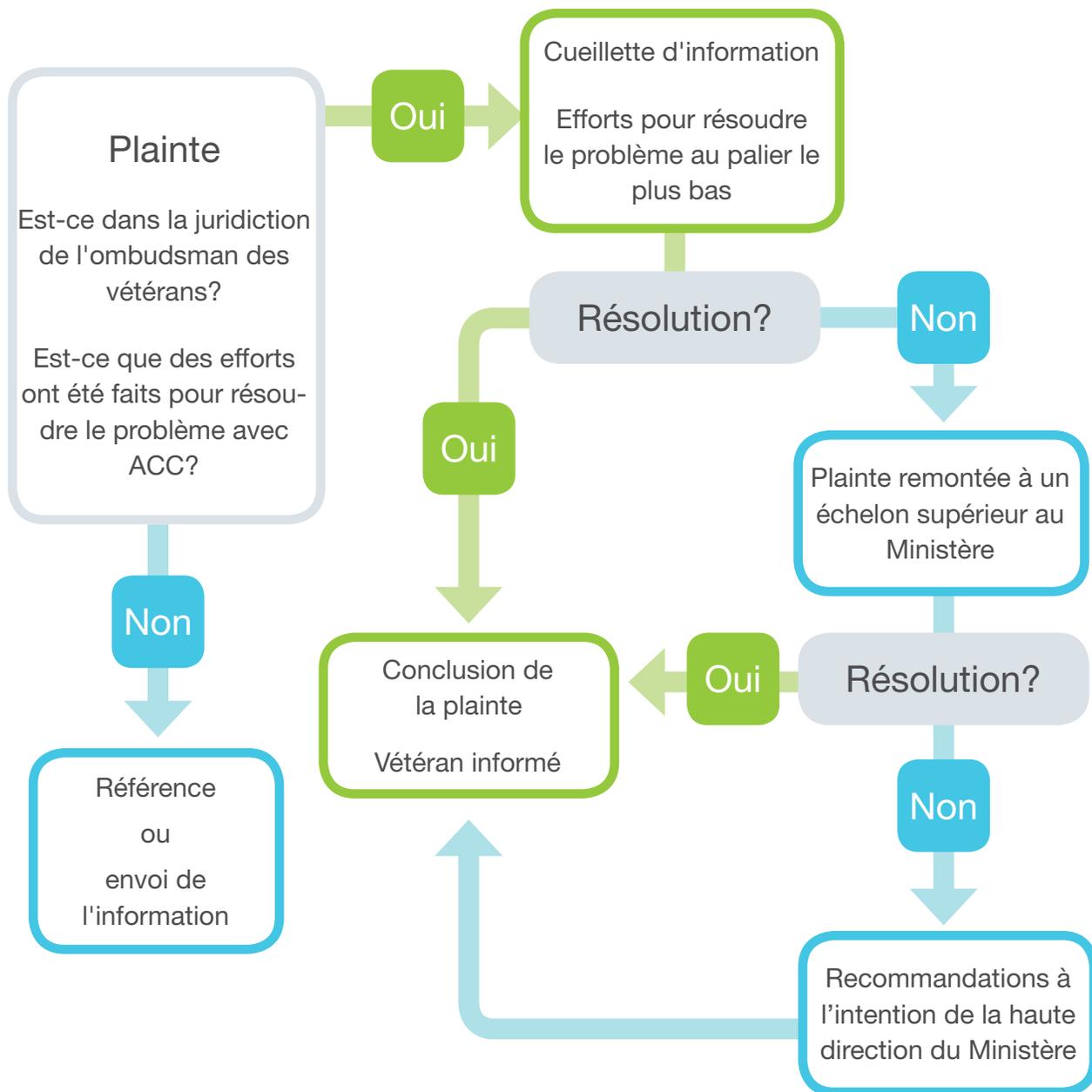
Aider un vétéran avec son gestionnaire de cas

Un vétéran souffrant d'anxiété avait besoin d'un médecin pour remplir un questionnaire dans le cadre d'une évaluation de la capacité de gain en raison d'une incapacité totale et permanente (ITP). Malheureusement, le vétéran est déménagé dans une autre ville et avait de la difficulté à trouver un médecin. Le vétéran a tenté de communiquer avec son gestionnaire de cas à maintes reprises pour discuter de la situation, mais il y a eu une rupture de la communication. Lorsque le vétéran a communiqué avec mon bureau, nous avons fait une enquête et constaté que personne n'avait communiqué avec lui depuis quelque temps. Après avoir discuté avec un représentant du Ministère, le vétéran a enfin été contacté et était satisfait du résultat.



La façon dont nous traitons les plaintes

Notre équipe de première ligne aide les vétérans et leur famille à naviguer dans le système d'ACC, qui s'avère souvent complexe, en leur fournissant de l'information, en les orientant vers le service pertinent et en traitant les plaintes reçues. Tous les efforts possibles sont mis en œuvre pour traiter les plaintes de manière rapide et informelle.



Coup d'oeil sur 2016-2017

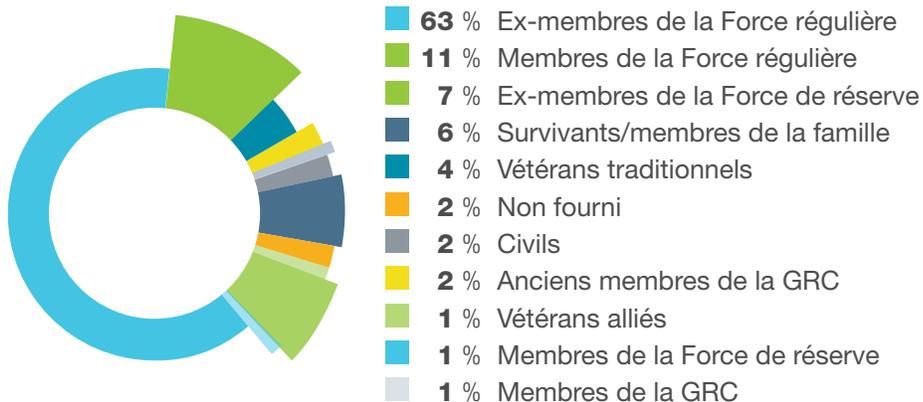
Prestation de services

Moyens utilisés par nos clients pour communiquer avec nous

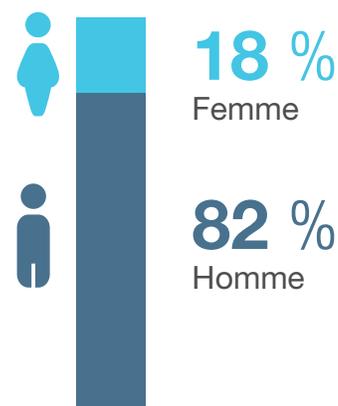


Renseignements
à propos de ces
dossiers :

Type de client



Sexe



Région



30 %

Ontario

24 %

Ouest

20 %

Québec

19 %

Atlantique

7 %

Inconnu

Âge

20-29 **2 %**

30-39 **15 %**

40-49 **21 %**

50-59 **25 %**

60-69 **12 %**

70-79 **6 %**

80-89 **5 %**

90 et plus **5 %**

Âge non fourni **9 %**

Questions relatives aux aspects suivants* :

Accès aux prestations prévues par la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC)

44 %

59 %

14 %

13 %

Indemnité d'invalidité

Allocation pour perte de revenus

Réadaptation

Accès aux prestations prévues par le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants (RSSAC)

27 %

24 %

17 %

12 %

Médicaments sur ordonnance

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

Services paramédicaux

Accès aux prestations prévues par la Loi sur les pensions

5 %

69 %

2 %

Pension d'invalidité

Pension de survivant

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

5 %

69 %

24 %

Décision/résultat

Prestation de services

Bureau de services juridiques des pensions (BSJP)

3 %

63 %

29 %

Prestation de services

Décision/résultat

*Questions les plus récurrentes

Promotion et mobilisation

Médias numériques



Médias traditionnels



Activités de sensibilisation



Activité en direct sur Facebook

21 mars 2017

14 000
Auditoire



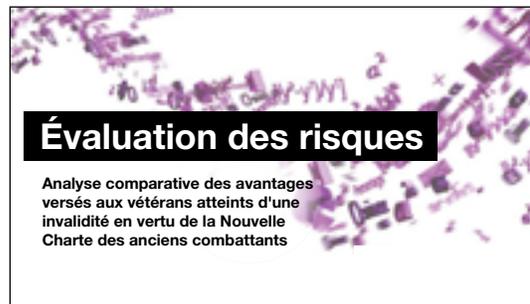
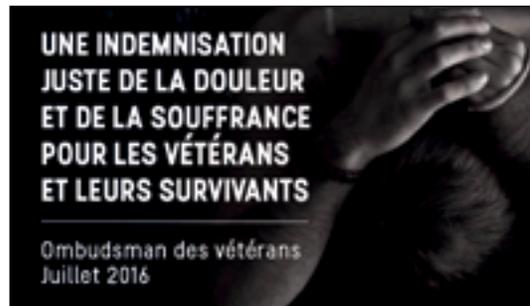
Principaux sujets de discussion lors des réunions des intervenants

- Processus de transition simplifié
- Communication et coordination
- Délais de traitement
- Complexité
- Carte d'identité de vétérán
- Adaptation aux différents besoins (âge, santé mentale, soins de longue durée)
- Accès immédiat aux dossiers médicaux et à des soins pour les vétérans et leur famille

Examen et analyse stratégiques

Le Bureau réalise des analyses fondées sur des données probantes à l'appui de la prise de décisions. Nous consultons les vétérans et les intervenants, publions des blogues, des examens, des rapports et des fiches infographiques, et formulons des recommandations sur les questions clés qui touchent les vétérans et leur famille. On présente ci-après les publications de 2016-2017 qui faisaient état de préoccupations et de recommandations d'amélioration.

Rapports et examens



Fiches infographiques

Projet conjoint de transition

« FERMER LA BRÈCHE »

SEPTEMBRE 2016

LE PROJET

Ce projet conjoint a été lancé en juin 2014 par les bureaux de l'Ombudsman du MDN et des FC et l'Ombudsman des vétérans après la constatation, bien documentée, qu'une brèche devait être fermée.

NOS RÉALISATIONS :

- Établissement du premier diagramme du processus de transition du début à la fin pour TOUS les membres en voie de libération pour raisons médicales.
- Inventaire des organismes tiers fournissant des services de transition.
- Publication de deux rapports (Priorité d'embauche et Soutien aux familles).
- Recommandations faites aux FAC et à ACC
 - Corriger l'absence de coordination officielle en matière de gestion des cas entre les FAC et ACC et l'exigence d'ACC de s'impliquer plus tôt dans le nouveau modèle de services de transition amical.
 - Mettre en œuvre un guichet unique et désigner des personnes chargées de guider les vétérans pendant leur transition. ACC met actuellement à l'essai un « rôle de soutien encadré » amélioré sous la tutelle des agents des services aux vétérans.
- Renseignements éclairés, échange d'information et consultations
 - Production d'une vidéo éducative sur le processus de transition.
 - Création d'une fiche infographique sur les défis qui se posent aux familles.
 - Un Twitter chat au sujet des difficultés que rencontrent les familles en transition.

COMMENT FERMER LA BRÈCHE

GOUVERNANCE

Établir des structures claires en matière de reddition de comptes et des rôles et responsabilités précis.

FINANCES

Assurer que les avantages et services d'ACC sont en place au moment de la libération.

Véhicule à ce que le paiement de la pension de la LPFRC soit reçu au cours du premier mois suivant la libération.

PRESTATION DES SERVICES

ACC doit intervenir plus tôt dans le processus de transition, et ce, à l'aide d'un seul «navigateur».

Présenter une seule demande pour tous les avantages et services d'ACC.

Réduire le chevauchement et le double emploi dans les programmes de réadaptation professionnelle et d'assurance-invalidité prolongée des FAC et d'ACC.

Définir clairement les relations, entre les FAC/ACC et les organismes tiers, ainsi que les rôles et responsabilités de chacun.

Les FAC doivent déterminer l'admissibilité à l'embauche prioritaire avant la libération.

AGIR LES 3 CHOSES À FAIRE POUR AVOIR UN REEL IMPACT

1 Présenter une seule demande pour tous les avantages et services d'ACC et encourir à l'aide d'un seul «navigateur» tout au long du processus.

2 Réduire le délai du premier paiement de la pension de la LPFRC et assurer que les avantages d'ACC sont en place au moment de la libération.

3 Réduire le chevauchement et le double emploi dans les programmes de réadaptation professionnelle et d'assurance-invalidité prolongée des FAC et d'ACC.

Canada

Facteurs déterminants d'une TRANSITION RÉUSSIE

Constatations préliminaires

QUI étaient les PARTICIPANTS?

15 participants

ÂGE : Tous les participants étaient âgés d'au moins 31 ans

SEXE : 13 hommes, 2 femmes

GRADE : 7 officiers, 8 militaires du rang

CATÉGORIE DE SERVICE : 7 de la Force régulière, 5 de la Force de réserve, 5 des deux

BRANCHE DE SERVICE : Armés (10), Marine (2)

DE SERVICE : Aviation (2), multiples (1)

DANS QUELLE MESURE VOTRE TRANSITION a-t-elle été DIFFICILE?

Degré de difficulté de la transition

QUELS FACTEURS DE STRESS ont été les plus gros pendant votre Transition?

Les trois facteurs de stress les plus importants rapportés par les participants

- Maintien de la sécurité financière
- Problèmes de santé
- Maintien de la vie familiale

À QUELS PROGRAMMES AVEZ-VOUS EU RECOURS?

Programmes des FAC (nombre de réponses)

- Séminaire du SPSC: 13
- Centre de services aux vétérans: 8
- CCP: 8
- Site Web des services aux vétérans: 4
- Réadaptation professionnelle: 2
- Autre (non spécifié): 7

Programmes d'ACC (nombre de réponses)

- Centre de transition: 9
- Services de soutien de la CC: 8
- Mon dossier ACC: 6
- Services de santé: 4
- Autre (non spécifié): 14

À QUELS PROGRAMMES COMMUNAUTAIRES AVEZ-VOUS EU RECOURS?

Les trois sources les plus importantes utilisées par les participants

- Veterans Transition Network
- Shaping Purpose
- Sans limites
- Outward Bound
- Couples Overcoming PTSD Everyday (COPE)

QUELLES SOURCES de SOUTIEN ont été vos plus grandes?

Quelles ont été vos sources de soutien les plus importantes par les participants

- Conjoint/conjointe: 13
- Thérapeute, conseiller ou psychologue: 8
- Amis et enfants: 6

Canada

Résultats et incidence attribuables aux activités parlementaires

Le 17 mai 2016, l'ombudsman des vétérans s'est présenté devant le Comité permanent des finances de la Chambre des communes pour défendre les mesures du projet de loi C-151, la *Loi d'exécution du budget*, lesquelles s'harmonisaient avec plusieurs des recommandations qu'il avait soumises le 1^{er} octobre 2013 dans le *rapport sur la Nouvelle Charte des anciens combattants*, ainsi que le 19 août 2014 dans le *rapport sur l'allocation pour déficience permanente et le supplément à l'allocation pour déficience permanente* :

- Majoration de l'allocation pour perte de revenus jusqu'à 90 % de la solde d'un vétéran admissible;
- Détermination modifiée de la catégorie de l'allocation pour déficience permanente;
- Remplacement du terme « incapacité totale et permanente » par « diminution de la capacité de gain »;
- Hausse de l'indemnité d'invalidité pour qu'elle atteigne 360 000 \$;
- Hausse de l'indemnité de décès pour qu'elle atteigne 360 000 \$.

Le jour suivant, le 19 mai 2017, l'ombudsman adjointe Sharon Squire s'est présentée au nom de l'ombudsman des vétérans devant le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense. Elle a alors expliqué que les changements apportés, à l'indemnité d'invalidité plus particulièrement, auront une incidence positive sur tous les vétérans qui reçoivent des prestations au titre de la Nouvelle Charte des anciens combattants. D'autres changements, comme ceux apportés à l'allocation pour perte de revenus et à l'allocation

pour déficience permanente, assureront une sécurité financière accrue tout au long de la vie à un petit nombre de vétérans. Cependant, ces vétérans sont les plus vulnérables et sont ceux qui ont le plus besoin de soutien. Le projet de loi a reçu la sanction royale le 22 juin 2016.

Le 29 mars 2017, l'ombudsman des vétérans a comparu devant le sous-comité des anciens combattants pour parler de la nécessité de mettre en place un processus de transition défini, professionnel et efficace. Dans le cadre de son allocution, il a souligné que le processus de transition hors des forces armées canadiennes doit être aussi rigoureux que le processus de recrutement. Il a expliqué que le processus de transition devait permettre aux militaires en voie de libération et à leur famille d'entamer une nouvelle vie dotée d'un nouveau sens – une vie personnalisée à leurs besoins et qui offre le meilleur avenir possible, que les militaires soient retraités, employés, aux études ou bénévoles de la collectivité. Plusieurs de ces éléments ont été intégrés au budget de 2017.

Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans, en consultation avec le Conseil consultatif, décerne la Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans en vue d'honorer le dévouement exceptionnel, la détermination et la générosité d'une personne ou d'un groupe envers les vétérans du Canada et leur famille.

La Mention élogieuse de 2016 a été décernée aux personnes et organismes suivants :

- Légion royale canadienne, Direction provinciale de l'Ontario – programme *Leave the Streets Behind*
Catégorie : Organisme ou groupe national
- Allan De Genova
Catégorie : Organisme ou groupe local
- Lorne McCartney (à titre posthume)
Catégorie : Contribution de toute une vie
- Jenifer Migneault
Catégorie : Individu



Regard vers l'avenir

Le travail de qualité, fondé sur des données probantes, qu'accomplit le Bureau de l'ombudsman des vétérans a entraîné la prise de mesures sur bon nombre de ses recommandations et a permis d'améliorer la situation des vétérans et de leur famille sur le plan de l'équité. Au cours des années à venir, nous continuerons de surveiller la mise en œuvre des prestations annoncées dans les budgets de 2016 et de 2017, et nous concentrerons nos efforts sur le bien-être des vétérans. Nous examinerons de près :

- Les défis relatifs au continuum des soins auxquels font face de nombreux vétérans aujourd'hui, alors qu'ils nécessitent davantage de soins;
- L'expérience des vétérans au chapitre de la prestation de services, y compris la qualité des communications, le degré de complexité et la rapidité de réponse;
- La transition des vétérans entre la vie militaire et civile, y compris l'expérience des familles.

Nous continuerons également de travailler consciencieusement à traiter les plaintes reçues et à aider les vétérans et leur famille à naviguer dans le système complexe d'ACC. Dans le cadre de notre engagement à continuellement améliorer nos services, nous évaluerons notre rendement en matière de prestation de services par l'entremise d'un sondage de rétroaction.

Je poursuivrai aussi un programme de sensibilisation et tiendrai des réunions un peu partout au pays avec les membres de la communauté des vétérans, car l'écoute et l'échange de connaissances permettent à nos efforts de se transformer en solutions. De plus, je profiterai de toutes les occasions de rencontrer les parlementaires individuellement et de me présenter devant les comités

parlementaires, et ce, afin de mieux informer les décideurs clés des enjeux d'importance qui touchent les vétérans et qui nécessitent leur attention.

Cette année, nos activités de communication se définiront par l'importance accrue accordée à la manière dont nous communiquons avec les vétérans et leur famille. Tout en poursuivant nos efforts pour maximiser la portée de nos médias traditionnels, nous renforcerons notre présence et nos activités sur les médias sociaux, soit par l'entremise d'Instagram et d'activités en direct sur Facebook, comme nous l'avons fait l'an dernier lors de l'assemblée publique à Orléans, en Ontario.

Je me réjouis à l'idée de travailler avec la communauté de vétérans, le Conseil consultatif et mon équipe au cours de l'année à venir. Nous avons accompli maints progrès à l'égard des questions qui touchent les vétérans. Pourquoi ne pas améliorer leur situation davantage en 2017-2018?



Guy Parent
Ombudsman des vétérans

États financiers

Conformément au Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017, les dépenses prévues de l'ombudsman des vétérans étaient de 5,3 millions de dollars pour l'exercice 2016-2017. Les autorisations réelles à la fin de l'exercice 2016-2017 étaient de 5,2 millions de dollars.

Dépenses prévues et autorisations du Conseil du Trésor pour 2016-2017

Organisme	Salaires	Dépenses de fonctionnement	Prévues 2016-2017	Autorisations 2016-2017
Bureau de l'ombudsman des vétérans	2 881 800 \$	877 900 \$	3 759 700 \$	3 759 700 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)	645 426 \$	294 408 \$	939 834 \$	939 834 \$
Régime d'avantages sociaux des employés			606 683 \$	505 728 \$
Rajustements nets (y compris ceux liés à la convention collective)				130 \$
Totaux			5 306 217 \$	5 205 392 \$

Dépenses de programme et dépenses de fonctionnement de l'ombudsman des vétérans en 2016-2017

Besoins liés aux programmes ou au fonctionnement	Dépenses
Salaires et traitements	2 533 894 \$
Total – Salaires et traitements	2 533 894 \$
Transports et communications	219 108 \$
Information	27 424 \$
Services professionnels et spéciaux	380 186 \$
Location	11 988 \$
Achat de services de réparation et d'entretien	12 365 \$
Services publics, fournitures et approvisionnements	23 934 \$
Acquisition de machines et de matériel	24 005 \$
Autre	37 \$
Dépenses de fonctionnement totales	699 047 \$
Total – BOV	3 232 941 \$

Dépenses d'Anciens Combattants Canada, dépenses de programme et dépenses de fonctionnement liées à la prestation de services au BOV en 2016-2017 (à l'exception des services internes)

Besoins liés aux programmes ou au fonctionnement	Dépenses
Salaires et traitements	661 277 \$
Dépenses de fonctionnement	143 136 \$
Total	804 413 \$

Sommaire des dépenses de 2016-2017

	Dépenses
Bureau de l'ombudsman des vétérans	3 232 941 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)	804 413 \$
Régime d'avantages sociaux des employés	505 728 \$
Autres (affectation des dépenses en matière de rémunération, réaménagement des effectifs, etc.)	87 100 \$
Total des dépenses	4 630 182 \$

Comment nous joindre

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

Courriel : info@ombudsman-veterans.gc.ca

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

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

Suivez l'ombudsman des vétérans sur :

Facebook : @OmbudsmanVeterans

Twitter : @OmbudVeterans

Instagram : @OmbudsmanVeteransCanada