



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Ombud  
des vétérans

Veterans  
Ombud



# Rapport annuel

2022-2023

Veterans  
*Ombud*  
des vétérans

Canada 

OCTOBRE 2023

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada,  
représenté par la ministre des Anciens  
Combattants, 2023.

ISBN: V100F-PDF  
1926-3392

This publication is also available in English  
in electronic format under the title:  
Annual Report 2022-2023

# *Veterans Ombud des vétérans*

## Communiquez avec nous



**Téléphone (sans frais) :**  
1-877-330-4343



**Courriel :**  
[info@ombudsman-veterans.gc.ca](mailto:info@ombudsman-veterans.gc.ca)



**Télécopieur (sans frais) :**  
1-888-566-7582



**ATS (sans frais) :**  
1-833-902-9399

**Site Internet :**  
[www.ombudsman-veterans.gc.ca](http://www.ombudsman-veterans.gc.ca)



**Courrier :**  
Bureau de l'ombudsman des vétérans  
C. P. 66 Charlottetown, PE C1A 7K2

# Table des matières

MESSAGE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS . . . . .	2
NOTRE ORGANISATION : FAIRE PROGRESSER L'ÉQUITÉ POUR LES VÉTÉRANS . . . . .	4
AU SERVICE DES VÉTÉRANS ET DE LEUR FAMILLE . . . . .	4
NOTRE TRAVAIL : PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER EN CONTACT . . . . .	5
CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS (CCOV) . . . . .	6
MENTION ÉLOGIEUSE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS . . . . .	6
NOTRE TRAVAIL : CAS EN VEDETTE . . . . .	7
NOTRE TRAVAIL : NOS CLIENTS 2022-2023 . . . . .	9
NOTRE TRAVAIL : PROBLÈMES SYSTÉMIQUES . . . . .	12



## Message de **L'OMBUD DES VÉTÉRANS**

Le point fort de 2022-2023 a été la reprise des activités de sensibilisation et des événements en personne ainsi que le retour sur le lieu de travail. Notamment, c'est la première fois depuis ma nomination au poste d'ombud des vétérans, en novembre 2020, que j'ai pu rencontrer en personne la communauté des vétérans d'un océan à l'autre.

Il est important que les vétérans sachent que notre bureau est là pour offrir des services d'ombud à ceux qui estiment que les décisions d'Anciens Combattants Canada (ACC) relativement à leurs demandes en matière d'avantages ou de programmes ont été injustes. Dans le cadre de ses activités de sensibilisation en personne, le Bureau s'efforcera d'améliorer les moyens de joindre les vétérans, leur famille et leurs amis, afin qu'ils puissent assister à nos assemblées publiques, poser des questions et en apprendre davantage sur les services que nous offrons.

La principale plainte que le Bureau continue de recevoir concerne les délais d'attente pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité. À l'automne 2022, nous avons publié une mise à jour sur le temps que doivent attendre les vétérans et les militaires actifs pour recevoir des décisions d'ACC relativement à leurs demandes de prestations d'invalidité. Bien qu'ACC a fait du bon travail en réduisant l'arriéré de demandes en attente

de décision, les demandeurs attendent encore en moyenne beaucoup plus longtemps que la norme de service publiée par le Ministère, qui est de 16 semaines.

De plus, nous avons été informés d'une situation alarmante concernant des vétérans de la GRC qui sont des demanderesse du règlement du recours collectif Merlo Davidson et bénéficiaires d'une pension d'invalidité d'ACC pour une affection connexe. Nous avons constaté des injustices dans la façon dont les pensions d'invalidité d'ACC étaient administrées pour certaines demanderesse du règlement. La loi exige qu'ACC réduise le montant des pensions d'invalidité lorsque les demandeurs de pension reçoivent une indemnité pour la même affection, mais nous avons constaté que les deux premiers niveaux de l'accord de règlement n'offraient pas d'indemnité pour invalidité permanente; en fait, les pensions d'invalidité de ces demanderesse étaient réduites. Il est regrettable que cette mesure soit connue sous le nom de « récupération »; par conséquent, je suis préoccupée par les vétérans de la GRC qui ne présentent pas de demandes auprès d'ACC pour obtenir les avantages dont elles ont désespérément besoin. Nous continuerons à suivre les progrès réalisés par ACC relativement aux recommandations formulées dans ma lettre de décembre 2022 au ministre des Anciens Combattants.



L'efficacité des services offerts aux vétérans autochtones est une autre préoccupation majeure. Au cours de nos visites de sensibilisation, en particulier dans l'ouest du Canada, nous avons été informés que les vétérans autochtones peuvent se heurter à des obstacles supplémentaires pour bénéficier des avantages et des programmes d'ACC. Je prévois redoubler d'efforts pour en apprendre davantage sur les problèmes uniques auxquels est confrontée la communauté des vétérans autochtones, et je suis prête à aider ces vétérans à résoudre les problèmes d'iniquité.

Notre mission reste axée sur les vétérans des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et leur famille, à l'examen de leurs plaintes et sur

la contestation des politiques et des décisions d'ACC lorsque nous constatons une injustice individuelle ou systémique. Tous les jours, chaque membre de notre équipe s'efforce d'être une voix indépendante et respectée pour l'équité et un champion pour le bien-être des vétérans et de leur famille. Je continue à me sentir privilégiée de travailler avec les membres dévoués du Bureau et de représenter le travail qu'ils accomplissent.

**Colonelle (à la retraite) Nishika Jardine**  
**Ombud des vétérans**

# Notre Organisation :

## FAIRE PROGRESSER L'ÉQUITÉ POUR LES VÉTÉRANS DU CANADA

Notre organisation se compose des personnes suivantes:

- Ombud des vétérans
- Ombud adjointe des vétérans et directeur exécutif
- Unité des services d'intervention
- Direction de l'examen et de l'analyse stratégiques
- Direction des communications
- Direction des services ministériels

Le BOV a des bureaux à Charlottetown (Î.-P.-É.) et dans la région de la capitale nationale (RCN). Environ 35 employés travaillant aux deux endroits. Après presque trois ans de travail à distance, le BOV est passé, en janvier 2023, à un modèle de travail hybride, ce qui signifie que le personnel est présent au bureau au moins deux jours par semaine à Charlottetown et dans la RCN.

## AU SERVICE DES VÉTÉRANS ET DE LEUR FAMILLE

### QUI SOMMES-NOUS?

Ici, au Bureau de l'ombud des vétérans (BOV), nous examinons les plaintes et contestons les politiques et les décisions d'Anciens Combattants Canada (ACC) lorsque nous constatons une injustice individuelle ou systémique. Nous nous efforçons d'être une voix indépendante et respectée pour l'équité et un champion pour le bien-être des vétérans et de leur famille

### NOTRE TRAVAIL

Nous effectuons notre travail de manière indépendante et impartiale.

- Nous sommes à l'écoute de nos clients.
- Nous examinons leur dossier avec eux.
- Nous les accompagnons tout au long du processus jusqu'aux prochaines étapes.

Si une révision formelle de votre plainte est débutée, nous vous expliquerons les étapes. Nous évaluerons comment vous avez été traité, comment la procédure a été suivie et si les résultats sont équitables.

### POURQUOI LES VÉTÉRANS DEVRAIENT-ILS COMMUNIQUER AVEC NOUS?

Quiconque cherche ou reçoit des services ou des avantages d'ACC a le droit d'être traité avec respect, dignité, équité et courtoisie.

Cette notion est définie dans la *Déclaration des droits des anciens combattants*, qui établit le droit des vétérans d'être traités équitablement.

Si un vétérans estimez que leur droits n'ont pas été respectés ou qu'une décision n'est pas équitable, ils ont le droit de déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombud des vétérans.

### NOS PRIORITÉS

- **Gagner la confiance** : nous rencontrons régulièrement la communauté des vétérans et fournis des services à toutes les personnes qui nous soumettent un problème.
- **Obtenir de meilleurs résultats pour la communauté des vétérans** : lorsque nous constatons des problèmes ou des lacunes dans les services et les avantages d'ACC, nous recommandons des changements qui améliorent la santé et le bien-être des vétérans et de leur famille.
- **Assurer un accès équitable et opportun** : nous travaillons sans relâche pour cerner les éléments injustes, inefficaces et trop complexes dans l'administration des programmes et des services d'ACC.

# Notre travail : PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER EN CONTACT

Notre succès dépend de notre capacité à nous rapprocher des vétérans canadiens et de leurs familles, ainsi que d'autres intervenants.

En 2022-2023, le BOV a repris ses activités de sensibilisation en personne auprès de la communauté des vétérans et des intervenants, notamment en tenant des assemblées publiques à divers endroits en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et en Nouvelle-Écosse, où nous avons pris connaissance des problèmes qui touchent les vétérans locaux et les membres actifs des FAC et de la GRC, les survivants, les familles et les amis, afin de nous assurer que le travail que nous accomplissons les sert le mieux possible. En outre, dans le cadre de toutes nos occasions de d'engagement, nous avons cherché à informer notre public cible, nos partenaires, les intervenants et les décideurs sur notre mandat et les services que nous offrons.

Le BOV est reconnaissant d'avoir eu l'occasion de rencontrer les vétérans et les intervenants au cours de la dernière année. Les connaissances acquises grâce aux activités de sensibilisation nous aideront à définir nos priorités stratégiques.

## Mobilisations virtuelles de l'ombud 2022-2023

Rencontres avec  
des vétérans et des  
organisations

42

Rencontre avec  
les principaux  
intervenants

27

Comparutions  
devant des comités  
parlementaires

2

Point	2021-2022	2022-2023	Augmentation ou diminution (en chiffre)	Augmentation ou diminution (en %)
Visites du site Web	70 400	84 559	+14 159	+20,1%
Abonnés sur Facebook	6 438	6 790	+352	+5 %
Abonnés sur Twitter	3 378	3 398	+20	+0,5 %

# CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS (CCOV)

Le CCOV conseille l'ombud des vétérans sur les questions liées au mandat du BOV. Les membres du CCOV représentent les différentes perspectives de la communauté des vétérans. Grâce à leur expertise et à leurs connaissances, les membres du CCOV aident à repérer les questions émergentes et fournissent des conseils sur la manière d'aborder ces questions. Les membres du CCOV sensibilisent également la communauté des vétérans à propos du BOV et de son rôle.

## MEMBRES 2022-2023

Jane Hall  
Brigitte Laverdure  
David MacLeod  
Brian McKenna  
Jay Milne  
Rebekah Mitchell  
Shauna Mulligan  
Tim O'Loan  
Kimberley Unterganschnigg  
Steve Walker

# MENTION ÉLOGIEUSE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS

La Mention élogieuse annuelle rend hommage aux personnes et aux groupes exceptionnels qui démontrent leur engagement envers la communauté des vétérans par leur travail dévoué. Les récipiendaires sont mis en nomination par leurs pairs pour leurs contributions exceptionnelles et leur dévouement à l'amélioration de la vie des vétérans et de leur famille.

## RÉCIPIENDAIRES DE 2022

### Contribution de toute une vie

Fern Taillefer  
Kent Griffiths  
Sean Bruyea  
Victoria Coffey

### Contribution individuelle

John Robert Walsh  
Michael Pretty

### Organisme local

Keith and Sue Henderson

### Organisme national

Du Régiment aux Bâtiments

# Notre travail : CAS EN VEDETTE

## FRAIS DE RÉADAPTATION – GARDE DE PERSONNES À CHARGE – FRAIS SUPPLÉMENTAIRES DE GARDE D’ENFANTS REFUSÉS

Un parent seul de trois enfants d’âge scolaire, qui s’occupe de sa mère atteinte de démence et vivant avec eux, a reçu l’aide de son gestionnaire de cas d’ACC pour se rendre dans un centre de réadaptation en personne pendant 45 jours. Le séjour de réadaptation a été approuvé préalablement, et le vétérán a pris des dispositions pour y participer. ACC a informé le vétérán qu’il serait remboursé pour les frais de garde de personnes à charge engagés au cours de la période de traitement, mais le Ministère ne l’a pas informé des montants précis.

Après avoir suivi le programme en personne, le vétérán a soumis les reçus de frais de garde de personnes à charge à son gestionnaire de cas, mais seule une partie des frais a été remboursée, le reste ayant été refusé au motif qu’il existe un montant maximal pour la garde de personnes à charge, tel qu’il est défini dans le règlement. Le vétérán a alors fait appel de la décision auprès de l’Unité nationale des appels de premier palier (UNAPP) d’ACC, mais celle-ci n’a pas tranché en faveur du vétérán. Le vétérán a dû payer lui-même le reste des frais de garde et se sentait accablé et frustré; il a donc demandé l’aide du BOV.

Selon la politique d’ACC, une personne peut être admissible au remboursement des frais de garde de personnes à charge lorsqu’elle participe au Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle. Toutefois, les montants maximaux qui peuvent être accordés sont limités lorsque la garde d’enfants est nécessaire pour permettre à un participant d’assister et de participer à des traitements médicaux.

Lors de l’examen du dossier, le BOV a déterminé que le résultat était injuste, puisque le vétérán n’avait pas été informé des limites maximales pour la garde d’enfants avant de suivre le programme de traitement en établissement et n’avait pas pu prendre une décision éclairée quant à sa participation. Le BOV a recommandé à ACC de rembourser tous les frais de garde d’enfants en raison du manque de clarté de la communication. ACC a accepté cette recommandation et le vétérán a reçu un remboursement complet.

## PROGRAMME DE RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE

La norme de service d’ACC pour les décisions relatives au programme de réadaptation est de deux semaines. Un vétérán libéré pour des raisons médicales a présenté une demande de participation au programme de réadaptation d’ACC avant sa libération des FAC, mais n’a pas reçu de décision pendant cinq mois parce qu’ACC l’a informé qu’il attendait des renseignements médicaux des FAC. Pendant la période d’attente de cinq mois entre la libération et la date de la décision, le vétérán n’était pas admissible à la prestation de remplacement du revenu (PRR) mensuelle et ne pouvait pas recevoir de traitements de réadaptation, payés par ACC, pour les affections qui avaient entraîné sa libération des FAC et qui entravaient sa transition réussie.

Le vétérán a finalement été déclaré admissible au programme de réadaptation et il a commencé à recevoir la PRR, mais il a estimé que le retard dans la prise de décision était injuste et qu’il l’avait privé de cinq mois de versements de la PRR. Le vétérán a fait appel de la décision en vain à deux paliers, qui ont tous deux confirmé la date d’entrée en vigueur initiale de la décision, avant de s’adresser au BOV.

Le BOV a évalué le dossier et a déterminé qu'ACC disposait de suffisamment de renseignements pour rendre une décision sur la demande de réadaptation lorsqu'elle a été soumise initialement et, qu'il était injuste que cette décision ait été retardée. Le BOV a conclu que si ACC avait accédé aux dossiers du vétérán, la demande aurait été traitée en temps opportun.

Le BOV a recommandé à ACC de modifier la date d'entrée en vigueur, d'indemniser le vétérán pour les frais médicaux engagés pour traiter les affections admissibles et de lui verser la PRR qui aurait été versée si la décision avait été prise plus tôt. ACC a accepté les recommandations et a accepté de modifier la date d'entrée en vigueur de la décision pour la porter à cinq mois avant la date de la décision initiale. Un paiement rétroactif de la prestation de remplacement du revenu a été versé et les frais de traitement de santé mentale engagés pendant cette période lui ont été remboursés.

## **ANNULATION D'UN REFUS DE DÉSIGNATION « ZONE ROUGE »**

À ACC, les demandes désignées « zone rouge » sont triées pour être traitées en priorité en raison du risque médical et, moins souvent, du risque financier. Une demande de désignation « zone rouge » approuvée fait souvent l'objet d'une décision dans un délai de sept à dix jours ouvrables.

Lorsqu'un vétérán a été diagnostiqué avec une insuffisance cardiaque en fin de vie attribuable à son service, la demande de désignation « zone rouge » (car la personne était médicalement en danger de mort) a été approuvée. Un an après avoir subi une intervention chirurgicale et reçu un traitement pour son insuffisance cardiaque, le vétérán a fait une demande de prestations d'invalidité pour deux affections liées à l'insuffisance cardiaque. Ses demandes de désignation « zone rouge » ont été refusées. La décision d'ACC était fondée sur le fait que le vétérán avait récemment subi une intervention chirurgicale et qu'il recevait actuellement un traitement pour son affection cardiaque et qu'il n'était donc pas exposé à un risque de

décès pour des raisons médicales. Cependant, le vétérán a expliqué à ACC que, bien que l'intervention chirurgicale lui ait sauvé la vie, ses affections étaient toujours considérées comme étant des affections de fin de vie, car elles étaient irréversibles. N'ayant aucune possibilité d'appel, étant donné que la décision de présenter une demande de désignation « zone rouge » est prise à la seule discrétion d'ACC, le vétérán a communiqué avec le BOV.

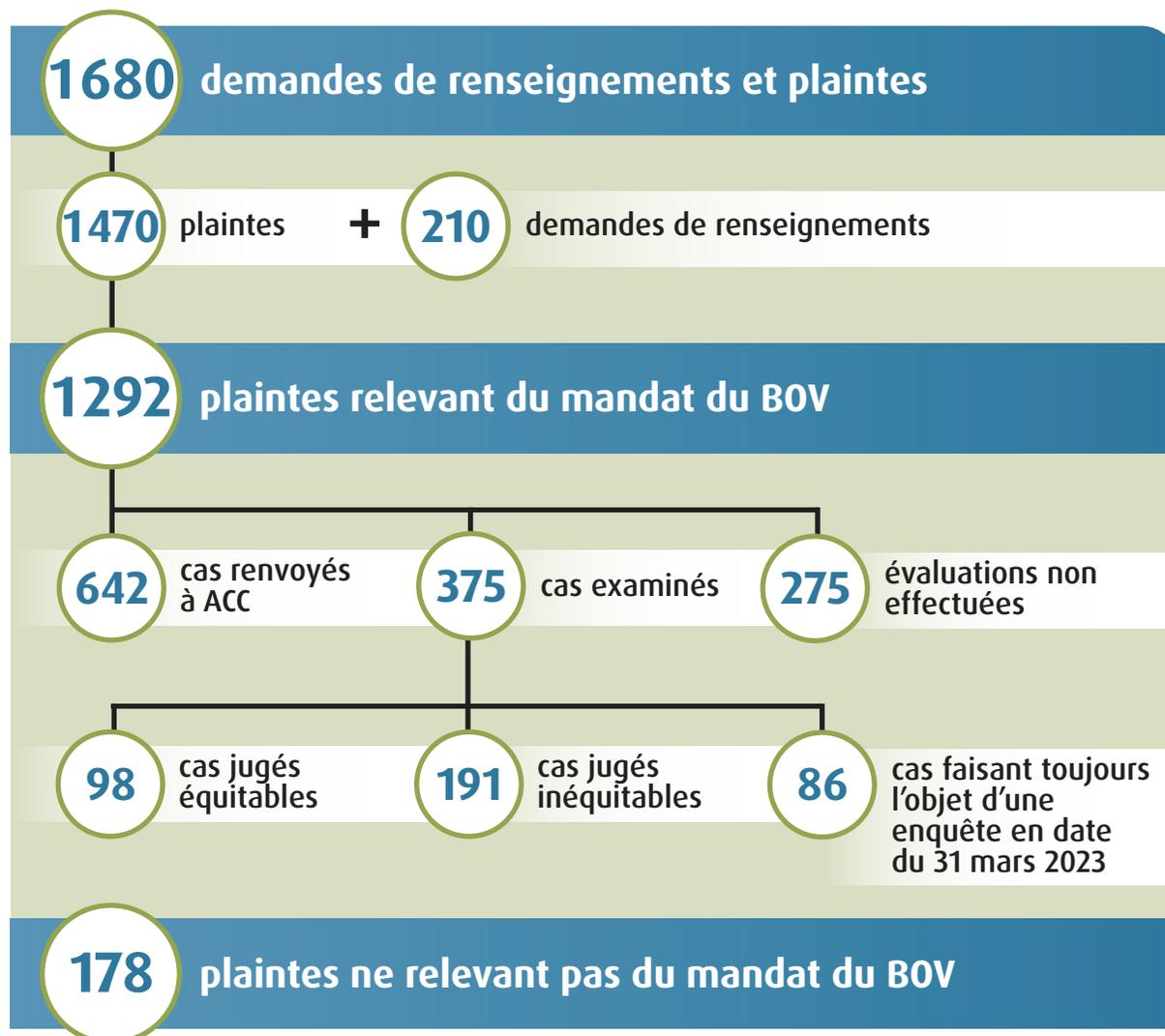
Après examen du dossier, le BOV a déterminé que le refus de la demande de désignation « zone rouge » concernant ses nouvelles demandes de prestations d'invalidité était injuste, puisque la politique ne dit pas que si un vétérán poursuit un traitement, il n'est plus considéré comme étant en fin de vie.

À la demande du BOV, le décideur a demandé un second avis à un arbitre faisant partie du personnel infirmier d'ACC. L'arbitre a estimé que, même si l'état du vétérán s'était stabilisé grâce à l'intervention chirurgicale et aux médicaments, il pouvait se détériorer très rapidement, et que le vétérán remplissait toujours les conditions requises pour être à risque sur le plan médical. Par conséquent, la demande de désignation « zone rouge » pour ses deux demandes de prestations d'invalidité a été approuvée.

# Notre travail : NOS CLIENTS 2022-2023

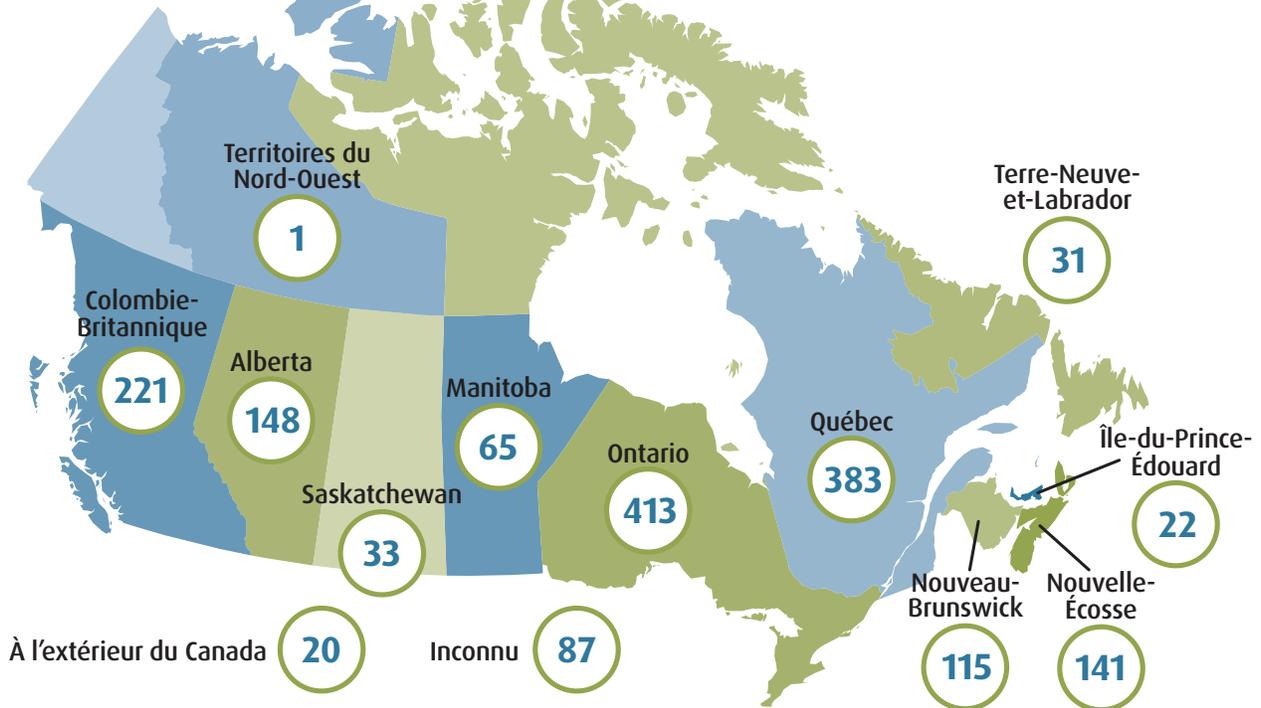
Comme les années précédentes, les plaintes que nous avons reçues de la part des vétérans et de ceux qui les défendent concernaient principalement les soutiens de santé des vétérans et le temps d'attente associée aux décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité. Nous avons pu atteindre ou dépasser nos normes de service en enquêtant 94% des plaintes en 60 jours, en répondant à 82% des demandes d'information en cinq jours et en effectuant 86% des renvois en 10 jours.

## Les interventions en chiffres



# Plaintes et demandes de renseignements des clients par province et territoire

Au Canada :



Note: Il s'agit de plaintes ou de demandes de renseignements par zone géographique. Il peut y avoir plus d'une plainte par client, ce qui n'est pas nécessairement représentatif du nombre total de clients.

## Clients par catégorie

Vétérans alliés	2	Marine marchande	3
Civils	16	Membres actifs de la Force de réserve	113
Anciens membres civils de la GRC	2	Membres actifs de la Force de réserve	11
Anciens membres de la GRC	71	Famille ou survivant	59
Membres actifs de la GRC	22	Vétérans traditionnels	10
Anciens membres de la Force régulière	952	Inconnu	275
Anciens membres de la Force de réserve	144		

## Clients selon l'âge

De 20 à 29 ans	17	De 70 à 79 ans	101
De 30 à 39 ans	270	De 80 à 89 ans	62
De 40 à 49 ans	299	De 90 à 99 ans	21
De 50 à 59 ans	369	De 100 à 109 ans	3
De 60 à 69 ans	307	Non indiqué	231

## Clients selon le genre

Autre genre	11	Homme	1241
Non indiqué	113	Femme	315

## Langue préférée

Anglais	1272	Français	408
---------	------	----------	-----

## Normes de service

Enquête sur une plainte	(75 % des enquêtes menées dans les 60 jours)	94%
Demande de renseignements	(85 % des demandes traitées dans les 5 jours)	82%
Aiguillage	(80 % des aiguillages effectués dans les 10 jours)	86%

# Notre travail : PROBLÈMES SYSTÉMIQUES

En 2022-2023, notre équipe de l'examen et de l'analyse stratégiques s'est concentrée sur la détermination et la résolution des problèmes d'équité systémiques liés aux programmes et aux services d'ACC. Nous avons publié deux rapports, une lettre au ministre des Anciens Combattants, un guide de ressources et le Bulletin 2022.

## RAPPORTS

### **La prise de décisions en ce qui concerne les demandes pour dysfonction sexuelle consécutive à un trouble psychiatrique ouvrant droit à des prestations d'invalidité (avril 2022)**

Dans le cadre de notre travail de détermination des obstacles rencontrés par les vétérans, nous avons examiné si les vétérans bénéficiaient d'un accès équitable à des décisions juste et opportunes en matière de prestations d'invalidité pour dysfonctions sexuelles.

Notre rapport a mis en évidence des préjugés fondés sur le sexe dans les processus décisionnels d'ACC visant les demandes pour dysfonction sexuelle, qui désavantagent les femmes vétérans. Nous avons formulé les recommandations suivantes :

- éliminer les préjugés fondés sur le sexe dans la prise de décisions par ACC concernant les demandes pour dysfonction sexuelle consécutive à un trouble psychiatrique.
- mettre à jour le questionnaire médical PEN 68f pour signaler équitablement les dysfonctions sexuelles affectant tous les clients.
- mettre à jour la Table des invalidités afin d'uniformiser le processus de prise de décisions pour tous les clients.
- affiner la granularité du système de collecte de données afin de saisir pleinement la nature des demandes pour dysfonction sexuelle dans la population diversifiée de clients d'ACC.

En octobre 2022, nous avons présenté nos constatations lors du forum de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans à Halifax, en Nouvelle-Écosse.

### **Mise à jour sur les délais d'attente pour les prestations d'invalidité (septembre 2022)**

Les longs temps d'attente pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité sont un problème d'équité que notre bureau suit depuis des années. Cette année, nous avons publié une version actualisée de notre étude de 2018 sur les temps d'attente pour les prestations d'invalidité.

La mise à jour de notre étude de 2018 porte sur les décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité rendues du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022.

Nous avons constaté que:

- en moyenne, les décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité ont été rendues après 43 semaines pour les demandeurs des FAC et après 39 semaines pour les demandeurs de la GRC.
- les demandeurs francophones continuent d'attendre plus longtemps que leurs contreparties anglophones; les hommes francophones ont attendu le plus longtemps;
- l'écart entre les temps d'attente entre les hommes et les femmes a été comblé;
- les temps d'attente pour les demandeurs de la GRC se sont améliorés.

Ce rapport exhorte ACC à respecter sa norme de service pour rendre des décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité et à mettre en œuvre notre recommandation de 2018 visant à trier de manière proactive les demandes en fonction des besoins non satisfaits en matière de santé.

## Lettre au ministre des Anciens Combattants (décembre 2022)

L'ombud a publié une lettre qu'elle a écrite à l'intention du ministre des Anciens Combattants abordant une iniquité dans la façon dont Anciens Combattants Canada (ACC) réduit les pensions d'invalidité pour certaines demanderesse du règlement du recours collectif Merlo Davidson.

À la suite d'une plainte de la présidente du Conseil des femmes de l'Association des anciens de la GRC, déposée au nom des demanderesse du règlement du recours collectif Merlo Davidson, le BOV a examiné la plainte et a constaté une iniquité.

Pour corriger cette iniquité, l'ombud des vétérans a formulé deux recommandations au ministre :

- qu'ACC mette immédiatement fin aux réductions de pension d'invalidité pour les demanderesse des niveaux 1 et 2 de l'accord de règlement Merlo Davidson, et qu'il verse des paiements correctifs aux femmes dont la pension a été réduite;
- qu'ACC publie sa méthodologie pour déterminer si et dans quelle mesure l'indemnité découlant de l'accord de règlement Merlo Davidson constitue une compensation pour une invalidité ouvrant droit à pension; s'il n'est pas en mesure de le faire, qu'il mette immédiatement fin aux réductions de la pension d'invalidité pour les demanderesse des niveaux 3 à 6 et qu'il verse des paiements correctifs aux femmes dont la pension a été réduite.

## Guide sur les soins à domicile (octobre 2022)

Le guide éducatif sur les soins à domicile vise à aider les vétérans et leur famille à comprendre les avantages et les services offerts par Anciens Combattants Canada (ACC) qui peuvent les aider à demeurer autonomes à la maison.

## Bulletin 2022

Le Bulletin fait le point sur la mise en œuvre des recommandations que nous avons adressées à Anciens Combattants Canada (ACC). En date du 31 mars 2022, ACC avait entièrement ou partiellement mis en œuvre 69 % des recommandations du BOV, ou 52 des 75 recommandations, ce qui représente une légère amélioration comparativement à la dernière année.

Ces recommandations abordent des lacunes systémiques ou des obstacles à l'accès équitable des vétérans et de leur famille aux services et aux avantages d'ACC et visent à nous assurer que le gouvernement respecte entièrement son obligation envers les personnes qui ont servi le pays.

Pour la première fois, nous avons ajouté les réponses d'ACC à chacune des recommandations partiellement mises en œuvre, ou non mises en œuvre, et nous sommes encouragés par le fait qu'ACC travaille à mettre en œuvre 18 d'entre elles ou qu'il en effectue le suivi. Nous avons mis l'accent sur les recommandations en suspens qui nous préoccupent particulièrement, notamment les décisions en temps opportun relatives aux prestations d'invalidité, les traitements de santé mentale offerts expressément aux familles et la possibilité pour un membre des FAC sans enfant à charge de désigner un membre de sa famille pour demander et recevoir l'indemnité de décès.

En plus de nos publications, nous avons demandé à un spécialiste de la fonction d'ombud de procéder à un examen technique indépendant de nos recommandations en suspens. L'examen a permis de déterminer si chaque recommandation était valable, devait faire l'objet d'une révision ou ne devait plus faire l'objet d'un suivi. En 2023-2024, nous analyserons les résultats de l'examen et mettrons en œuvre des changements dans le cadre des prochains bulletins.

*Veterans*  
*Ombud*  
*des vétérans*

