



POUR LES VÉTÉRANS ET UNE BONNE GOUVERNANCE

Bureau de l'ombudsman des vétérans **RAPPORT ANNUEL 2009-2010**

POUR NOUS JOINDRE

Adresses :

C.P. 7700, casier interne 409,
Tour de la Banque nationale
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9

Numéro de téléphone sans frais : 1-877-330-4343

De l'étranger, à frais virés : 902-626-2919

Télécopieur : 902-566-7582

Courriel : info@Ombudsman-veterans.gc.ca

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

ISBN : V100-2010, 978-1-100-51796-4

Imprimé au Canada sur du papier recyclé et recyclable.

NOUS SOMMES FIERS DE PRÉSENTER LE NOUVEAU SYMBOLE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS.

Chaque élément a été choisi avec soin afin de représenter le travail que nous accomplissons et les gens à qui nous nous adressons, à savoir les vétérans/anciens combattants et leurs familles.

Élément important, le bouclier évoque la défense des intérêts. Ainsi, deux interprétations peuvent s'en dégager :

1) que les vétérans/anciens combattants ont défendu les intérêts et les valeurs des Canadiens; 2) que le BOV défend aujourd'hui les intérêts des vétérans/anciens combattants en veillant à ce que ceux-ci soient traités avec équité.

Les treize feuilles d'érable qui entourent le bouclier représentent les provinces et les territoires du Canada et rappellent que le BOV voit à défendre les intérêts de tous les vétérans/anciens combattants à la grandeur du Canada. La couleur du bouclier s'inspire de celle du drapeau canadien, tandis que la partie supérieure en forme de couronne symbolise « La Couronne » ou le gouvernement du Canada.

Le mot latin « Aequitas » signifie « équité » et décrit le rôle qu'assume l'ombudsman, à savoir de veiller à ce que les vétérans/anciens combattants et leurs familles soient traités avec équité.

Pour terminer, la poignée de mains qui traverse le bouclier en diagonale représente le gouvernement du Canada et les citoyens qui ont accepté de servir notre pays avec abnégation. C'est aussi le symbole d'une entente mutuelle à l'égard de l'obligation qu'a le gouvernement du Canada de s'occuper des vétérans/anciens combattants et de leurs familles.





Gouvernement
du Canada Government
of Canada
Ombudsman
des vétérans Veterans
Ombudsman

C.P. 18, Succursale B
Ottawa (Ontario) K1P 6C3

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 6C3

15 septembre, 2010

Monsieur le Ministre Blackburn,

J'ai l'honneur de vous présenter le deuxième rapport annuel du Bureau de
l'ombudsman des vétérans à déposer au Parlement, à votre convenance.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations les plus sincères.

P.B. Stogran
Colonel (à la retraite)
Ombudsman des vétérans

TABLE DES MATIÈRES

Message de l'ombudsman	3	La Gendarmerie royale du Canada (GRC)	19	Annexe B : Sommaire des activités	45
Encore une fois l'urgence d'agir	3	Conclusion	20	Direction des opérations des communications	45
La nouvelle Charte des anciens combattants	5	Observations sur les questions relatives aux vétérans	23	Direction de l'intervention initiale	55
Un vétérans est un vétérans	7	Annexe A : Le Bureau	41	Direction de la recherche et des enquêtes	57
Le défi de la réintégration	11	Mandat	41	Annexe C : États financiers	60
La vérité telle que je la vois	14	Organisation	42	Annexe D : Information de gestion	62
N'oublions personne	15	Services	42		
L'accent sur le dialogue	17				
L'échange de renseignements	17				



MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Le Canada vient d'arriver à la croisée des chemins de son histoire; les décisions que nous prendrons auront des incidences sur les décennies à venir.

ENCORE UNE FOIS L'URGENCE D'AGIR

Notre pays ne cesse d'envoyer ses fils et ses filles, ses ressources nationales les plus précieuses, dans des zones de conflit du monde entier, nonobstant les dangers croissants que représentent notamment les terroristes internationaux et criminels transnationaux, désormais capables de menacer des États souverains. L'intervention de l'OTAN en Afghanistan est le résultat de cette menace et pourrait s'avérer tout aussi importante pour le contexte de la sécurité de demain que la création de cette organisation en 1949.

Parallèlement, le Canada a commencé à moderniser les lois régissant le traitement des vétérans de ces missions et de leur famille : la nouvelle Charte des anciens combattants. Des générations de vétérans seront touchées par ces mesures législatives.

UN VÉTÉRAN DOIT MOURIR POUR BÉNÉFICIAIRE DU PAAC

Un vétérán admis dans un établissement de soins de longue durée (SLD) n'avait pas demandé les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) avant d'arriver dans l'établissement. Toutefois, sa conjointe, qui vivait désormais seule, avait besoin des deux services pour demeurer indépendante. Malheureusement, elle n'était pas admissible à ces services car on ne les avait pas demandés quand le vétérán était entré dans l'établissement de SLD. Elle ne pouvait pas non plus profiter du programme d'extension puisqu'elle n'est pas une « survivante » : son mari est toujours vivant. Du coup, si son mari meurt, elle pourra recevoir les services. Cette situation est particulièrement stressante et décourageante pour le couple : le vétérán se sent impuissant, car il ne parvient pas à aider son épouse dans la réalisation des tâches ménagères.

Au sein des organismes centraux du gouvernement fédéral, le pouvoir est en train de passer d'une génération à l'autre. Malheureusement, les nouveaux responsables ne semblent pas avoir la même compréhension (ni la même empathie) à l'égard des vétérans et des questions qui se rapportent à ces anciens agents publics.

La situation actuelle entraîne autant de confusion que de consternation au sein de la communauté des vétérans. Les députés et les sénateurs ont beau continuer à accorder un important appui à leur égard et à celui de leur famille, les organismes centraux ne semblent pas comprendre ce que constitue exactement la mise en œuvre du mandat du gouvernement du Canada envers les vétérans. Avec de tels messages contradictoires, Anciens Combattants Canada (ACC, le Ministère) ne parvient pas à servir la communauté des vétérans aussi bien qu'il le pourrait.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a trouvé des données probantes convaincantes à cet égard qui laissent bien entendre que les organismes centraux et les hauts fonctionnaires ne reconnaissent plus les sacrifices réalisés par les vétérans et les familles et, dans bien des cas, qu'ils ont manqué aux obligations que le peuple et le gouvernement du Canada reconnaissent avoir à l'égard des anciens combattants.

Les organismes centraux se consacrent au contrôle des mécanismes du gouvernement, aux coupures budgétaires et à la réduction des dépenses. Leurs priorités si définies ont fait en sorte que certains hauts fonctionnaires perdent de vue les sacrifices de nos vétérans. L'application d'une culture axée sur l'obéissance, les contraintes et le déni au sein de la fonction publique s'avère décourageante pour les employés aux points de service d'ACC et empêche par le fait même plusieurs vétérans d'obtenir les services et les avantages auxquels ils ont droit.

Le pouvoir et l'influence dont disposent les hauts fonctionnaires au sein du gouvernement sont remarquables et, pourtant, ils demeurent anonymes pour les vétérans, les familles et les gens du Canada qui dépendent de leur gouvernance morale. Dans bien des cas, les processus, les politiques et les impératifs réglementaires vont à l'encontre de la réglementation dictant d'adopter une interprétation large. Parfois, on pourrait même croire qu'il y a eu des efforts distincts et délibérés afin de prendre une certaine distance avec l'obligation que le peuple et le gouvernement reconnaissent avoir à l'égard des vétérans, tel qu'indiqué clairement dans la nouvelle Charte.

Les répercussions de ces trois différentes situations sur la société canadienne sont graves, surtout qu'elles s'ajoutent aux incertitudes

financières internationales qui pèsent sur les décisions budgétaires du gouvernement du Canada et sur leur mise en œuvre par les organismes centraux et ACC.

Les mesures et les décisions découlant de ces situations influenceront le Canada et ses habitants pour les décennies à venir. J'estime avoir le devoir de m'assurer que la population et le gouvernement du Canada comprennent véritablement les inquiétudes des vétérans, et que toute divergence avec la manière dont nous avons traité traditionnellement les vétérans est voulue et transparente.

LA NOUVELLE CHARTE DES ANCIENS COMBATTANTS

En mai 2005, le gouvernement du Canada a fait preuve d'un sincère sentiment d'urgence en s'acquittant au nom de tous les Canadiens et Canadiennes de son obligation envers les vétérans d'aujourd'hui en adoptant le projet de loi C 45, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (la nouvelle Charte des anciens combattants). Avec sa philosophie axée sur les besoins, la nouvelle Charte a changé la culture relative aux droits des anciens combattants en mettant l'accent sur leur bien-être et leur indépendance par une expansion des prestations avec, notamment, des

programmes de réadaptation, de formation professionnelle, d'aide au placement et d'avantages financiers. La nouvelle Charte a également changé la méthode d'indemnisation des membres des FC et des anciens combattants. Ainsi, en vertu de la nouvelle Charte, on leur paie une somme forfaitaire alors que sous le régime de la pension d'invalidité, le bénéficiaire reçoit des versements mensuels. Depuis que la nouvelle Charte est entrée en vigueur en avril 2006, la communauté des vétérans a exprimé plusieurs inquiétudes.

L'une des inquiétudes clés de plusieurs vétérans et organisations de vétérans repose sur le fait que la nouvelle Charte représente un changement fondamental par rapport à la manière dont le gouvernement du Canada a toujours traité les vétérans. Ce changement se caractérise par l'omission d'une directive, sous une forme ou une autre, dans la majorité des lois relatives aux anciens combattants (comme la *Loi sur les pensions*, la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* et la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*) :

Les dispositions de la présente loi doivent s'interpréter de façon large, compte tenu des obligations que le peuple et le gouvernement du Canada reconnaissent avoir à l'égard de ceux qui ont si bien servi leur pays et des personnes à leur charge.

Certains diront que la Loi d'interprétation demande aux fonctionnaires et aux représentants élus d'interpréter la réglementation de façon large, mais cette loi ne traite nullement des obligations que le peuple et le gouvernement du Canada reconnaissent avoir à l'égard de ceux qui ont si bien servi leur pays et des personnes à leur charge. Et il faut que ces obligations demeurent telles quelles.

Bien que la nouvelle Charte des anciens combattants ait été créée comme document évolutif, pas une seule modification n'a été apportée à la législation ou à la réglementation à ce jour, et ce, malgré une étude indépendante menée par le Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants (juin 2009) et malgré les plaintes et les inquiétudes de plus en plus nombreuses des groupes de défense des vétérans, des vétérans eux-mêmes et des familles. Le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes et le Sous-comité sénatorial des anciens combattants procèdent actuellement à un examen de la nouvelle Charte.

Le BOV examine attentivement ces délibérations, mais, au point où nous en sommes, le Bureau et moi-même devons à tout prix éviter les conflits d'intérêts potentiels qui pourraient découler de notre participation directe aux délibérations. Effectivement, certains intervenants pourraient se

tourner vers nous pour représenter leurs préoccupations à l'égard des mesures de correction adoptées. Cela dit, il aurait été négligent de ne pas faire ce que nous pouvons afin de faciliter des changements opportuns et efficaces à la nouvelle Charte en vue de nous assurer que les vétérans et les familles reçoivent le traitement qu'ils méritent.

Par conséquent, je traiterai dans le présent rapport des points qui découragent les vétérans de nos jours — des points pour lesquels nous cherchons activement des solutions— mais aussi de l'examen actuel de la nouvelle Charte pour que nous puissions nous baser sur le passé en vue d'offrir un avenir meilleur à nos héros blessés.



© Département de la défense national



UN VÉTÉRAN EST UN VÉTÉRAN

L'une des meilleures expériences que j'ai eues au cours de l'année dernière a été ma rencontre avec le dernier vétéran vivant de la Première Guerre mondiale du Canada, M. John Babcock, et sa charmante épouse Dorothy. J'ai eu le bonheur de passer un après-midi avec eux dans leur demeure, à Spokane, dans l'état de Washington, et le privilège d'y entendre son histoire.

Pendant la Première Guerre mondiale, alors qu'il n'avait que 16 ans, M. Babcock s'est porté volontaire pour servir dans le Royal Canadian Regiment. Quand les responsables se sont rendu compte qu'il n'était pas encore majeur, ils l'ont envoyé dans le Young Soldiers Battalion de réserve. Il a alors été stationné à Bexhill-on-Sea, en Angleterre.

M. Babcock m'a dit que, puisque la guerre avait pris fin avant qu'il n'ait le temps d'aller au front, il ne s'est jamais considéré comme un véritable vétéran. Je lui ai répondu que cette impression n'avait pas de fondement, que moi-même et tous ses compatriotes estimions le contraire. Effectivement, le pays entier l'a reconnu comme son dernier vétéran vivant de la Première Guerre mondiale et l'a pleuré quand il est passé de vie à trépas, le 18 février 2010.



LE BOV CERNE UNE PRATIQUE RESTRICTIVE – ACC CHANGE SON PROCESSUS OPÉRATIONNEL

Un vétérán pensionné pour état de stress post-traumatique (ESPT) avait fait une demande d'allocation pour déficience permanente (ADP), mais sa demande avait été refusée. Après un examen mené par le Bureau de l'ombudsman des vétérans, il a été déterminé que le processus opérationnel d'Anciens Combattants Canada (ACC) employé pour la présélection des vétérans aux ADP était plus restrictif que ce qui était énoncé dans la politique et la réglementation. Par conséquent, le processus opérationnel a été modifié de manière à être conforme à la politique et à la réglementation. Le vétérán a alors finalement pu recevoir son ADP.

L'humble aveu de M. Babcock m'a enseigné une leçon importante dans mon rôle de premier ombudsman des vétérans du Canada. Cette impression qu'il n'était pas un vétéran au sens propre du terme m'a frappé.

C'est là que j'ai pris conscience pour la première fois du système de classe qui existe dans la communauté des vétérans. M. Babcock faisait la distinction entre les vétérans du front et tous les autres. Plus tard, j'ai découvert qu'il existait une autre distinction entre les vétérans qui s'étaient rendus en Europe et ceux qui n'avaient servi qu'au Canada.

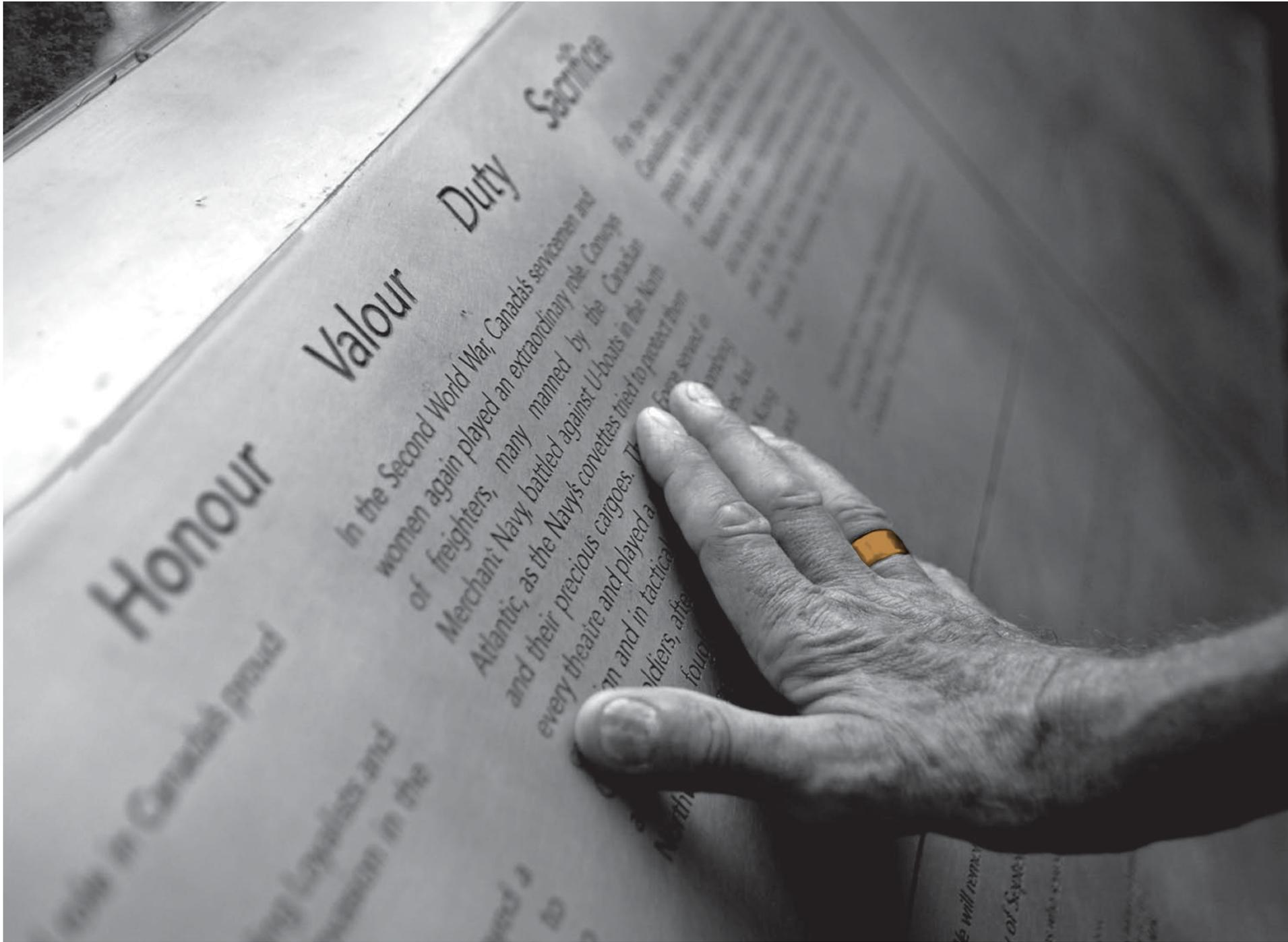
Parmi les vétérans de la Seconde Guerre mondiale, ceux qui n'avaient servi qu'au Canada ont eu l'impression d'avoir été traités comme des citoyens de deuxième classe par rapport à ceux qui avaient servi à l'étranger, même quand ces derniers n'étaient pas sortis du sanctuaire de l'Angleterre et n'avaient jamais vu une balle tirée sous l'effet de la rage.

Plusieurs vétérans m'ont affirmé que ce système de classe perdure. Selon une idée fautive des plus répandues de nos jours, depuis la fin des prétendus « anciens combattants du service de guerre », c'est-à-dire ceux qui avaient servi au cours de la Première ou de la Seconde Guerre mondiale, ou de la guerre de Corée, le Canada n'aurait plus produit de vétérans avant le conflit actuel en Afghanistan.

Bien que peu de gens soient prêts à admettre qu'il existe une différence de classe entre les vétérans, la réglementation et les politiques indiquent clairement que depuis la fin des « anciens combattants du service de guerre », les gens qui ont servi pendant la guerre froide et les « guerres chaudes », celles au cours desquelles nous avons envoyé des « gardiens de la paix », ne méritent pas le même genre de reconnaissance : ils n'ont pas combattu au cours d'une guerre déclarée, contrairement aux vétérans d'Europe et de Corée, et ils ne se sont battus qu'en légitime défense. Malgré tout, ils se sont battus, et certains sont morts au combat.

Dans tous les cas, personne ne devrait présumer que l'engagement d'un soldat canadien dans la guerre d'un autre pays a une valeur moindre que celui des vétérans qui ont combattu avant lui dans l'une des guerres du Canada. Le dévouement des personnes qu'envoie le Canada dans le cadre de conflits n'a pas changé depuis les guerres mondiales. Quand une personne se joint aux FC, elle va là où on lui dit d'aller et elle fait ce qu'elle doit faire, sachant qu'il y a des risques de blessure et de décès. La seule chose qui a changé, c'est le niveau d'engagement du Canada à l'égard du conflit et envers les vétérans.

La leçon que M. Babcock m'a apprise est qu'« un vétéran est un vétéran ». Nous devons abattre les barrières de ce système de classe et traiter tous les vétérans comme des égaux.



LE DÉFI DE LA RÉINTÉGRATION

L'une des questions qui préoccupent le plus les vétérans est le défi que représente la réintégration dans la vie civile. La nouvelle Charte des anciens combattants tente d'en traiter, mais ses efforts ne suffisent pas.

Les attentes des gens qui se joignent aux Forces canadiennes ont changé depuis l'époque des combattants qui ont servi dans les guerres mondiales. Les deux grandes guerres avaient consumé le monde entier. À l'époque, les Alliés, qui se battaient pour la liberté, obligeaient les citoyens à se joindre aux forces armées. Les gens devenaient donc soldats non parce qu'ils souhaitaient faire carrière dans l'armée, mais plutôt dans l'espoir de retourner chez eux et de vivre leur vie comme simples citoyens. Pour la plupart d'entre eux, la réintégration dans des carrières civiles n'était donc pas une possibilité, c'était une certitude.

De nos jours, les attentes sont très différentes. Les gens qui se joignent aux FC s'attendent à avoir une carrière longue et enrichissante, une carrière qui satisfera leurs besoins et ceux de leur famille.

Ainsi, quand un membre des FC est blessé, il n'est plus seulement question de complication de la transition à une carrière civile : il faut aussi penser que le membre ne peut plus faire le travail qu'il avait choisi.

À un moment des plus difficiles de leur vie, un bon nombre de membres des FC blessés n'ont pas d'autre choix que de chercher un nouveau gagne-pain qui ne leur plaît pas nécessairement. C'est notamment le cas du caporal-chef Jody Mitic qui, ayant marché sur une mine en Afghanistan en janvier 2007, a affirmé qu'il ne savait pas ce qu'il allait faire comme emploi une fois qu'il allait quitter l'armée :

« J'avais une carrière, j'avais l'intention de passer 30 ans dans l'armée, explique Mitic, un jeune père qui s'était joint aux forces à 17 ans. Maintenant, c'est impossible. Et ce n'est pas de ma faute, j'ai simplement fait mon travail et perdu mes jambes. »¹

Tous ceux qui se joignent aux FC décident de consacrer leur vie au Canada. Ils peuvent très bien voir leur vie prendre fin abruptement ou changer radicalement et de façon permanente au service du gouvernement du Canada. Par conséquent, il serait normal que l'engagement du peuple et du gouvernement du Canada à l'égard des vétérans soit à vie.

La responsabilité de prendre soin des vétérans fait partie du tissu social du Canada depuis près d'un siècle. Le respect d'une norme de soins ne devrait en aucun cas prendre fin, surtout quand il est question de vétérans qui ont été blessés en service.

¹Laura Stone, Canwest News Service, le 12 mai 2010

Contrairement aux employeurs du civil qui ont le devoir légal de rendre le milieu de travail aussi sain et sécuritaire que possible, le gouvernement du Canada ne peut pas garantir de telles conditions aux opérations des Forces canadiennes. Bien au contraire, il s'attend à ce que le personnel militaire affronte les dangers sans hésiter, qu'il s'agisse d'une confrontation violente ou d'une catastrophe naturelle.

Comme l'a récemment affirmé John Ralston Saul au cours d'une table ronde sur le thème « [Avoir] à cœur les anciens combattants canadiens : Enjeux traditionnels et défis du 21^e siècle » (mars 2010), une blessure au cours d'une attaque violente n'a rien à voir avec les blessures causées par un accident industriel :

« On se fait une idée de l'attitude de la société face aux soldats qui ont été tués ou blessés quand on voit que nos fonctionnaires et nos politiciens annoncent encore, je pense, quand une personne est tuée ou blessée. Ils l'annoncent encore comme un accident ou un incident. Je suis désolé, mais ce n'est pas un accident. Ces personnes ont été blessées. Ce n'est pas la même chose. Ce n'est pas qu'un simple accident industriel, même si les résultats sont partiellement semblables.

Si on n'utilise pas les bons mots, on les traitera bientôt comme de simples cas sociaux qui n'ont pas été blessés au service de leur pays. Il faut appeler un chat un chat. »²

Le traitement des vétérans qui ont été blessés ou tués en service et des membres de leur famille n'est pas une question de compagnie d'assurance et d'indemnisation des accidentés du travail. Quand une personne en service est blessée, le peuple et le gouvernement du Canada ont une obligation morale et légale, ainsi que le devoir de prendre soin d'eux.

Comme l'a dit devant le Comité des anciens combattants de la chambre Wolfgang Zimmerman, fondateur et directeur exécutif de l'Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail :

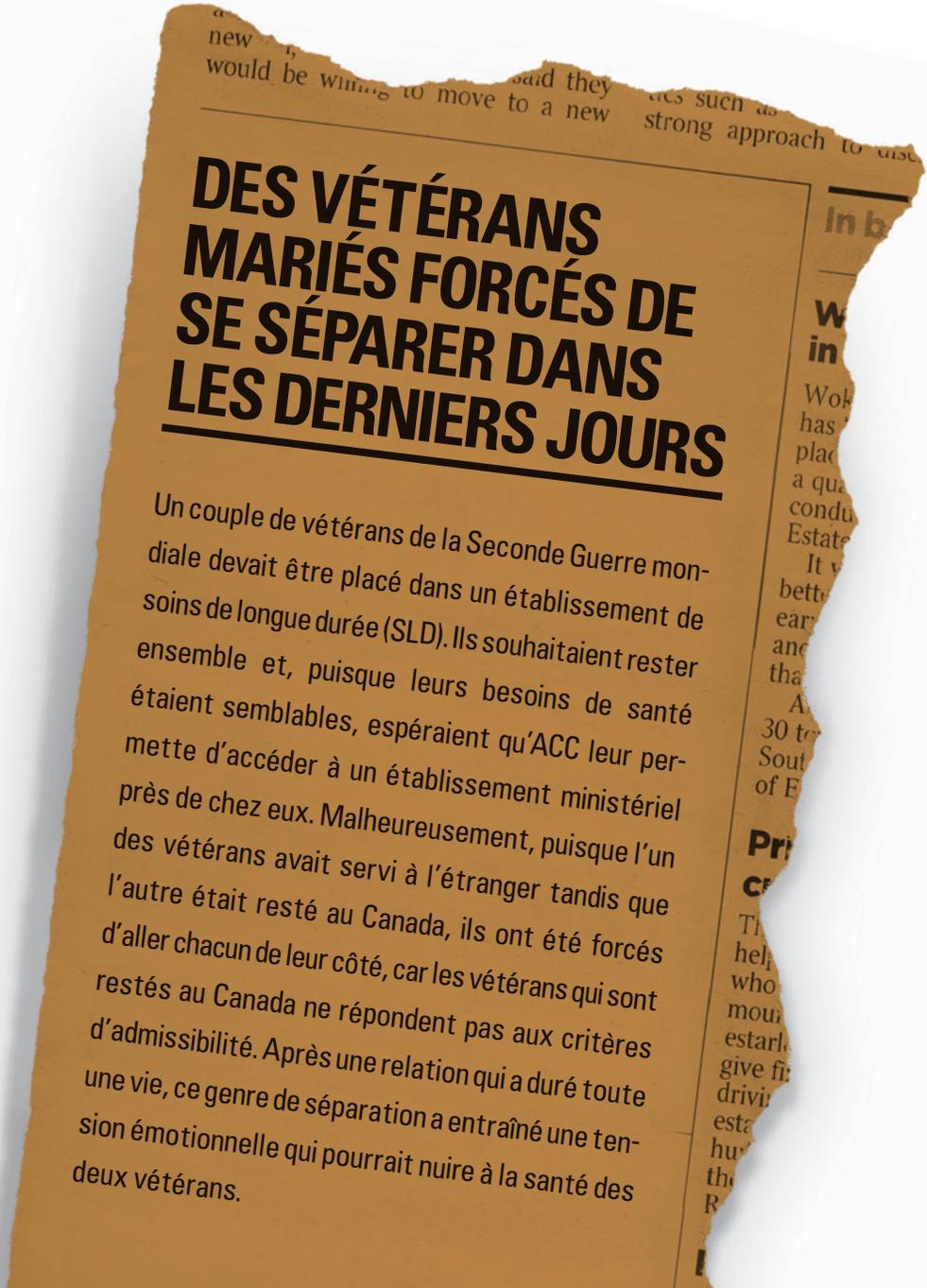
« Le gouvernement est l'employeur. De mon point de vue, il a donc une responsabilité non équivoque, au même sens que les employeurs du secteur privé ont une obligation. Nous avons le devoir de prendre soin d'eux, tout comme tant d'autres organisations qui reconnaissent avoir une responsabilité et qui ont intérêt à en avoir. Notre société a tout intérêt à protéger le capital productif et humain de chaque personne et de ne pas se concentrer sur ce qui peut-être, dans certains cas, un handicap mineur, ignorant ainsi que nous avons tous des capacités, qui que nous soyons et quoi que nous fassions. »

Le service au sein des FC n'est pas un travail comme les autres et le fait de sortir des forces armées n'a rien à voir avec le changement d'emploi que tous les civils peuvent vivre. Les FC déploient de grands efforts en vue de former les recrues et de les faire s'habiller de la même façon, marcher de la même façon, parler de la même façon, agir et réagir de la même façon.

Le service au sein des FC est un mode de vie, une culture même. Comme mon épouse avait l'habitude de le dire, « L'armée n'est pas sa carrière, c'est sa vie. »

Quitter les forces armées produit un immense choc culturel : la réintégration dans la main-d'œuvre civile est **beaucoup** plus difficile que le simple fait de changer d'emploi. Cela a été mon cas et j'ose penser que je n'ai pas été le seul vétérans dans cette situation.

Si le témoignage de mon épouse n'est pas suffisamment convaincant, en voici un autre de M^{me} Anne Irwin, Ph. D., professeure adjointe du département d'anthropologie de l'université de Calgary et présidente du Canadian Defence and Foreign Affairs Institute (CDFAI) en relations civilo-militaires :



The image shows a torn piece of newspaper with a headline in French. The headline reads: "DES VÉTÉRANS MARIÉS FORCÉS DE SE SÉPARER DANS LES DERNIERS JOURS". The text is in bold, black, sans-serif font. The newspaper is tilted and has a ragged, torn edge. There is some faint, illegible text visible in the background of the newspaper page.

DES VÉTÉRANS MARIÉS FORCÉS DE SE SÉPARER DANS LES DERNIERS JOURS

Un couple de vétérans de la Seconde Guerre mondiale devait être placé dans un établissement de soins de longue durée (SLD). Ils souhaitaient rester ensemble et, puisque leurs besoins de santé étaient semblables, espéraient qu'ACC leur permette d'accéder à un établissement ministériel près de chez eux. Malheureusement, puisque l'un des vétérans avait servi à l'étranger tandis que l'autre était resté au Canada, ils ont été forcés d'aller chacun de leur côté, car les vétérans qui sont restés au Canada ne répondent pas aux critères d'admissibilité. Après une relation qui a duré toute une vie, ce genre de séparation a entraîné une tension émotionnelle qui pourrait nuire à la santé des deux vétérans.

« J'ai toujours pensé qu'il était incroyable que les forces armées fassent autant d'efforts institutionnels pour faire entrer les recrues dans une nouvelle culture (que certains pourraient qualifier d'institution totalitaire), passent autant de temps et fassent autant d'efforts pour renforcer les différentes valeurs et les différents comportements d'une carrière pour finalement s'attendre à ce que les gens puissent sortir des forces et s'intégrer dans la société civile sans problème, avec rien d'autre que quelques réunions sur le changement de profession. »

L'orientation, la formation et l'enseignement professionnels sont essentiels pour aider un membre des forces armées à se réintégrer dans la vie civile. Toutefois, on ne peut pas s'attendre à ce que le processus de réintégration s'arrête là après tout le conditionnement social que le membre a subi.

Il faut également préciser que les blessures physiques et psychologiques s'ajoutent au choc culturel que vivent les gens en quittant les FC et compliquent donc encore davantage le départ de la famille militaire et l'intégration dans la société civile. Par conséquent, on ne peut pas présumer qu'il est possible d'employer simplement les pratiques exemplaires de réadaptation des civils blessés dans la main-d'œuvre civile aux membres qui quittent les FC à la suite d'une blessure.

LA VÉRITÉ TELLE QUE JE LA VOIS

En tant qu'ombudsman, j'essaie toujours de traduire *la vérité telle que je la vois*.

Je juge que la confiance des groupes d'intérêts de vétérans est inviolable et je sais que si je dilue, adoucisse ou modifie la vérité, ils vont s'en rendre compte en un instant et perdre confiance en moi.

Je consacre une importante partie de mon temps à rencontrer directement des vétérans, des membres de leur famille et des groupes et organisations de défense, ainsi qu'à visiter des établissements qui offrent des services aux vétérans. Je fais tout cela, car je veux m'assurer de garder une participation active au sein de la communauté des vétérans et d'entendre leurs préoccupations en personne. Ainsi, l'équipe du BOV et moi-même sommes prêts à passer à l'action dès que cela s'avère nécessaire.

Selon la démarche que j'ai adoptée en tant qu'ombudsman, je n'hésite jamais à parler honnêtement et équitablement de ce que j'ai l'occasion d'observer dans la communauté des vétérans et dans d'autres domaines qui ont un lien direct avec eux. Je n'hésite jamais à prendre leur défense avec passion tout en m'en tenant aux faits.

Au cours de l'année dernière, j'ai participé à des assemblées publiques locales sur la nouvelle Charte des anciens combattants avec des vétérans et des membres de leur famille de part et d'autre du Canada, de Terre-Neuve-et-Labrador jusqu'en Colombie-Britannique. J'ai participé à plusieurs activités de relations publiques, colloques et séminaires. J'ai visité des établissements de soins de longue durée, des hôpitaux et des refuges pour les sans-abri. J'ai rencontré des centaines de vétérans, de membres de leur famille, de groupes et d'organisations de défense des vétérans, ainsi que d'autres intervenants encore. J'ai pris la parole devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes et le Sous-comité sénatorial des anciens combattants pour leur annoncer mes conclusions.

On m'a répété à maintes reprises que les vétérans doivent être traités avec le respect qu'ils méritent en raison de l'engagement qu'ils ont pris envers le pays, les Canadiens et les Canadiennes quand ils se sont joints aux FC ou à la GRC. Il faut cesser de les bernier.

L'engagement de responsabilité illimitée des soldats est grandement respecté par la population canadienne. De plus, elle ne voit pas d'un bon œil le traitement injuste, perçu ou réel, des vétérans qui avaient promis de les servir et de les protéger, durent-ils en perdre la vie.

Ce point est la clé de voûte de la compréhension des enjeux liés aux vétérans. Il s'applique uniquement aux membres des FC et de la GRC. Aucun autre fonctionnaire du gouvernement fédéral ne tombe dans cette catégorie.

Les vétérans étaient prêts à consentir le sacrifice ultime pour le Canada et ses habitants. Par conséquent, ces gens et ce pays ont une obligation morale et légale envers eux : ils doivent s'assurer qu'ils obtiennent un traitement juste, aussi bien pour eux que pour leur famille, et ce, à vie.

N'OUBLIONS PERSONNE

Le décret du Conseil P.C. 2007-530 décrit le mandat de l'ombudsman des vétérans et donne au BOV l'instruction de déterminer et d'examiner les nouveaux enjeux. L'interprétation des nouveaux enjeux du Bureau porte notamment sur les lacunes des programmes et des services offerts par ACC, ainsi que sur les problèmes qui pourraient faire surface et pour lesquels ACC doit se préparer.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, le BOV a lancé la campagne « N'oublions personne », dont le but était de tendre la main aux vétérans et aux familles qui souffrent en silence en raison de lacunes du système actuel ou de l'approche du Ministère aux clients potentiels.



Dans le cadre de cette campagne, les initiatives du BOV ont notamment touché des vétérans sans abri et d'autres dans le système de justice pénal, des gens pour lesquels l'approche d'ACC était quasi inexistante. Les initiatives ont également porté sur l'avenir des services de soins de longue durée des vétérans des FC, tandis que cette responsabilité est transférée aux provinces.

Quand il y a des blessés sur le champ de bataille, nous ne les y laissons pas. Nous ne devons pas non plus les oublier maintenant.

L'ACCENT SUR LE DIALOGUE

Le rôle de l'ombudsman des vétérans a pris forme petit à petit au cours des deux dernières années et nous avons adapté notre mode de fonctionnement de manière à répondre à notre environnement unique en son genre.

L'un des aspects de notre travail nous saute désormais aux yeux : tout ce que nous faisons tourne autour des communications, aussi bien les relations publiques que les relations avec les médias, les dialogues avec les intervenants et les conversations avec les décideurs. La communication peut informer et enseigner, mais elle peut aussi donner lieu à des changements.

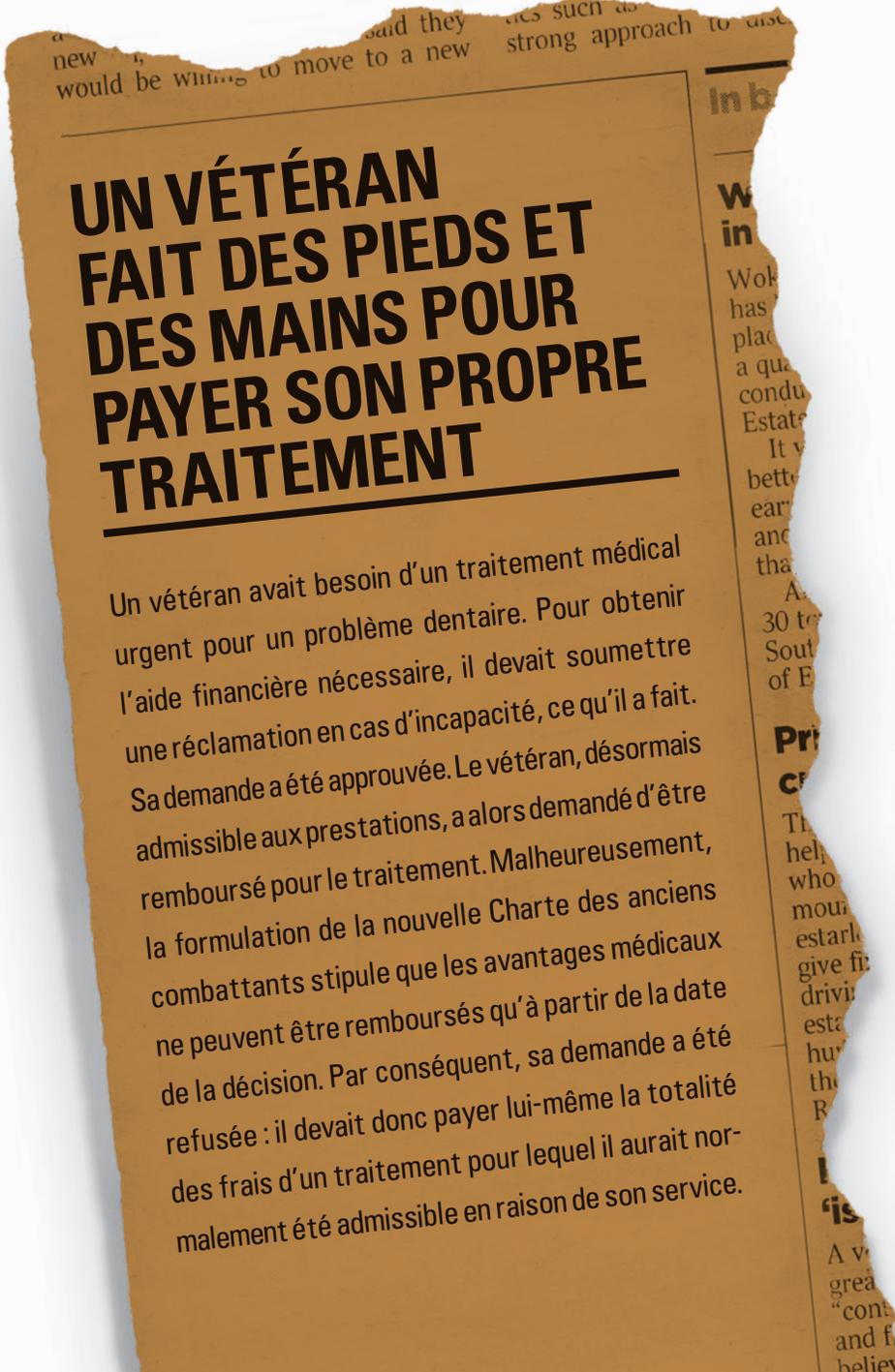
Compte tenu de l'accent que nous mettons sur les communications, nous avons adopté une nouvelle approche au poste d'ombudsman : nous allons entreprendre des examens systémiques ressemblant davantage à des enquêtes publiques qu'à des enquêtes administratives. Afin d'assurer une transparence totale, nous publierons sur Internet tous les documents probants et tous les témoignages que nous recueillons au sujet des enjeux, tout en veillant à ne pas aller à l'encontre de la législation, de la sécurité de l'information, de la confidentialité, de la vie privée et de notre propre code de confidentialité. Nous espérons ainsi accélérer notre compréhension des enjeux en recherchant les connaissances que bon nombre de nos intervenants ont pu acquérir au fil des années. De plus, nous continuerons à tirer profit des médias de toutes sortes afin de nous assurer d'avoir des communications bidirectionnelles optimales avec nos intervenants.

L'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS

Pour compléter l'approche « la vérité telle que je la vois », les données du Ministère sont vitales, car sans elles, nous ne pouvons avoir une compréhension globale des situations.

Les hauts fonctionnaires du Ministère ont affirmé que l'ombudsman «...ne peut y avoir accès... afin d'assurer l'indépendance du bureau et d'éviter les circonstances qui limiteraient sa capacité d'observation publique. » Cette intention déclarée revient en fait à une tentative de contrôler nos messages; c'est ce que j'appellerais une violation de notre indépendance. De plus, il va sans dire que tous les renseignements du Ministère sont importants pour le BOV et que nous pouvons les utiliser sans contrevenir à la législation connexe, à leur sécurité et à leur confidentialité.

Je reconnais que dans certaines occasions, les hauts fonctionnaires peuvent choisir de ne pas nous divulguer certains types de renseignements. Toutefois, je ne peux pas accepter que le BOV se retrouve dans une situation où il a autant, sinon moins de renseignements que le grand public. L'échange de renseignements est la clé de la justesse de nos examens et il est essentiel que nous connaissions le nécessaire afin de faire des observations éclairées.



...said they ... such as ...
... would be willing to move to a new ... strong approach to ...

UN VÉTÉRAN FAIT DES PIEDS ET DES MAINS POUR PAYER SON PROPRE TRAITEMENT

Un vétérán avait besoin d'un traitement médical urgent pour un problème dentaire. Pour obtenir l'aide financière nécessaire, il devait soumettre une réclamation en cas d'incapacité, ce qu'il a fait. Sa demande a été approuvée. Le vétérán, désormais admissible aux prestations, a alors demandé d'être remboursé pour le traitement. Malheureusement, la formulation de la nouvelle Charte des anciens combattants stipule que les avantages médicaux ne peuvent être remboursés qu'à partir de la date de la décision. Par conséquent, sa demande a été refusée : il devait donc payer lui-même la totalité des frais d'un traitement pour lequel il aurait normalement été admissible en raison de son service.

In b
W
in
Wol
has
plac
a qu
condu
Estate
It v
bette
ear
and
tha
A
30 to
Sout
of E
Pri
cr
Th
help
who
mou
establ
give fi
drivi
esta
hu
th
R
L
'is
A v
grea
"cont
and f
believ

Ainsi, nous avons pu constater au cours de l'année dernière que les renseignements sur les initiatives d'ACC touchant les vétérans sans abri ne nous étaient pas suffisamment communiqués. Par conséquent, nous avons soumis une demande d'Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP). Il a fallu plus de neuf mois pour satisfaire à la demande en raison de tous les impératifs législatifs de l'AIPRP.

Il est absurde qu'un ombudsman doive travailler ainsi, absurde qu'on présume que le personnel du BOV, en tant qu'employés d'ACC, n'ait pas le droit d'accéder à des renseignements auxquels les autres employés du Ministère ont eux accès.

Par conséquent, le BOV et le Ministère ont élaboré une ébauche de protocole d'entente sur l'échange de renseignements que le Ministère pourra examiner en vue de favoriser une évaluation éclairée et juste des enjeux. Nous espérons aussi que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) divulguera activement ses renseignements internes.

LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA (GRC)

Même si une bonne partie des aspects philosophiques, culturels, éthiques et transitoires dont nous avons déjà parlé s'appliquent aussi bien aux anciens des FC qu'à ceux de la GRC, les anciens de la GRC font face à des difficultés considérablement différentes de celles que vivent les vétérans des FC et ceux qui ont servi en temps de guerre. Malgré cela, l'article 5 du décret P.C. 2007-530 décrivant le mandat de l'ombudsman des vétérans précise que « l'ombudsman ne peut examiner (e) toute question qui relève de la compétence exclusive de la Gendarmerie royale du Canada et qui n'a pas été formellement confiée au Ministère. »



Le sgt Steve Fassbender de la GRC discute avec l'enquêteur Paul Woods du rôle du Bureau de l'ombudsman des vétérans et des programmes d'ACC.

Je pourrais tout à fait me cacher derrière les mots du décret et ignorer les enjeux qui concernent les anciens de la GRC et qui dépendent théoriquement du quartier général de l'organisme, mais j'aurais alors l'impression de les avoir laissé tomber. En tant qu'ombudsman des vétérans, j'estime que le peuple et le gouvernement du Canada ont l'obligation morale et légale de prendre soin d'eux.

La plupart des services et des prestations du personnel retraité de la GRC sont administrés par le Secteur des ressources humaines de l'organisation, et non par le Ministère. Pour cette raison, j'ai rencontré le Sous-commissaire supérieur Sweeney et feu le sous-commissaire Martin, chef des ressources humaines, pour convenir avec eux d'une manière par laquelle le BOV parviendrait à offrir des services à la GRC sans pour autant s'immiscer dans des questions relevant uniquement de sa compétence. Je crois que nous aurons l'occasion d'offrir au quartier général et aux anciens de la GRC, s'ils le désirent, des services semblables à ceux que nous procurons à ACC et à ses clients. Pour améliorer notre dialogue avec les anciens de la GRC, nous prévoyons organiser des assemblées publiques locales et des rencontres privées à l'intention exclusive de la GRC et de ses anciens.

Le BOV a remarqué que les anciens de la GRC sont loin d'être aussi bien organisés et informés pour leur défense que leurs homologues des forces armées. Par conséquent, nous avons commencé à aider l'Association des anciens de la GRC tout en veillant à ne pas perdre notre objectivité à l'égard des enjeux et à ne pas nous placer en position de conflit d'intérêts potentiel. Nous n'avons pas encore déterminé la manière dont nous allons procéder, mais je parle de l'Association à tous les anciens de la GRC que je rencontre et les encourage à y apporter un soutien actif.

CONCLUSION

Nous allons poursuivre nos efforts de médiation avec ACC à l'égard des vétérans et signaler au Ministère l'ensemble des pratiques, des processus et des politiques qui, selon nous, n'offrent pas un traitement équitable des vétérans et de leur famille.

Le BOV catalyse les changements. Le dialogue local qu'il entretient avec les intervenants offre aux cadres supérieurs du Ministère et de la GRC un aperçu unique, non filtré des enjeux qui découragent les vétérans et les familles. Nous espérons qu'ainsi le Ministère pourra mieux réagir aux besoins de ses clients et de la communauté des vétérans.

Pour bien diriger, il faut bien comprendre la situation, avoir une vision de ce qu'il faut faire, même quand la solution n'est pas évidente ou pas intéressante pour certains, et être suffisamment courageux pour poser des jalons et pour garder la détermination nécessaire en vue d'accomplir la vision. Pour contribuer au leadership du Ministère, le BOV complète les renseignements qu'il obtient d'autres sources en lui offrant un aperçu de la population, des observations de première main et une évaluation éclairée des situations auxquelles les vétérans doivent faire face. En apportant un important changement au Ministère, les hauts fonctionnaires et les représentants élus du gouvernement du Canada pourront affirmer la sincérité de leur admiration et de leur respect à l'égard des vétérans.

En fin de compte, tout revient à l'engagement que le Canada a pris à l'égard de ses vétérans.

P.B. Stogran
Colonel (à la retraite)
Ombudsman des vétérans



OBSERVATIONS SUR LES QUESTIONS RELATIVES AUX VÉTÉRANS

Quand ACC reçoit une demande simple et directe, il la traite promptement, à la satisfaction des demandeurs. Par contre, chaque fois qu'une demande ne s'inscrit pas clairement dans cette catégorie, on se rend compte que le système de traitement des vétérans du Canada est vraiment défectueux.

De nombreux vétérans ont communiqué avec le Bureau, découragés par toute la bureaucratie insurmontable, les arrangements symboliques, les délais ridicules, la confidentialité et l'injustice manifeste du système pour déterminer admissibilité. Bien d'autres encore se sont tournés vers le Bureau, victimes de règlements et de politiques témoignant d'une interprétation bien étroite de la législation.

Le décret énonce que le BOV « doit tenter de résoudre toute question au niveau où elle peut être résolue le plus efficacement possible et, à cette fin, il communique avec les fonctionnaires désignés par le Ministère. » Pour ce faire, le Bureau a adopté une pratique consistant à fournir des « observations ».



Les observations officielles sont des comptes-rendus écrits de problèmes que les intervenants signalent au BOV et qui décrivent, convenons-en, notre compréhension unilatérale des enjeux à un moment donné. Elles sont offertes au Ministère sans passer par une enquête impartiale approfondie du BOV pour que les décideurs puissent en prendre connaissance aussi rapidement que possible et remédier à la situation en temps opportun, s'ils sont en mesure de le faire. Les observations officielles permettent au Ministère de déterminer les représentants responsables et de communiquer au BOV les renseignements dont il pourrait avoir besoin pour mener une analyse détaillée et objective d'un enjeu.

Si le Ministère ne peut pas ou ne veut pas résoudre un enjeu de cette manière officieuse, le BOV entreprendra éventuellement un examen systémique afin d'obtenir une compréhension juste de la question. Après l'examen, le Bureau réfutera tout mythe de la communauté des vétérans. Toutefois, s'il juge que les vétérans sont effectivement victimes d'un traitement injuste, le BOV rédigera des recommandations officielles pour que le peuple et le gouvernement du Canada puissent respecter l'obligation qu'ils reconnaissent avoir à l'égard de ceux qui ont servi leur pays.

À ce jour, les observations que nous avons offertes n'ont eu qu'un succès limité. Les prochaines pages donneront les recommandations et

observations que le BOV a présentées au Ministère au cours du dernier exercice, ainsi que les thèmes et les enjeux au sujet desquels le BOV a recueilli suffisamment de renseignements pour présenter des observations pour le prochain exercice.

RAPPORT SUR LE PROGRAMME DE FUNÉRAILLES ET D'INHUMATION

En septembre 2009, le BOV a émis un rapport intitulé *Le service avec honneur, départ dans la dignité*. Ce rapport soulignait des pratiques injustes cernées par l'ombudsman des vétérans et la communauté des vétérans à l'égard du Programme de funérailles et d'inhumation des vétérans.

Des sept recommandations inscrites dans le rapport, ACC n'en a accepté qu'une : celle qui portait sur le manque de communications. ACC s'est engagée à faire connaître davantage le Programme, tout en annonçant que le reste des recommandations n'étaient pas du ressort du Ministère. Par conséquent, le rapport a été transmis au ministre et rendu public.

Nous n'avons pas entendu parler de mesures prises en réaction aux six autres recommandations et nous avons l'intention de traiter davantage de ce point avec le ministre.



LE BOV INTERVIENT POUR REMÉDIER À UN DÉLAI EXCESSIF

Un ancien de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) s'est plaint, affirmant qu'il attendait toujours une décision sur sa demande en cas d'incapacité et sur une réévaluation qu'il avait soumise au cours de l'année précédente. À la suite du suivi effectué par le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV), Anciens Combattants Canada (ACC) a réévalué le dossier le lendemain et la demande a été acceptée peu après. Le BOV avait également remarqué que le vétérán pouvait être admissible à une allocation d'incapacité exceptionnelle (AIE) si l'une ou l'autre des décisions était positive. Par conséquent, le BOV a communiqué avec le Bureau de district d'ACC et l'AIE a été accordée.

LE RÉGIME D'ASSURANCE-REVENU MILITAIRE (RARM) ET SON INFLUENCE SUR LE CALCUL DE L'ALLOCATION POUR PERTE DE REVENUS D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Soumission au Ministère : février 2009

Réponse d'ACC : novembre 2009

Observation du BOV

L'allocation pour perte de revenus d'Anciens Combattants Canada réduit les pensions d'invalidité de la même façon que les prestations d'assurance invalidité prolongée du régime d'assurance-revenu militaire (RARM).

L'ombudsman des Forces canadiennes estime qu'une telle pratique est injuste. Le BOV appuie cette position et juge que la réduction de l'allocation pour perte de revenus à l'aide du même modèle imparfait du RARM entraîne un traitement injuste des clients d'ACC.

Réponse d'ACC

« La pratique de tenir compte d'autres indemnités d'invalidité lors du calcul du montant payable par un organisme particulier est conforme à celle d'autres régimes d'assurance invalidité à long terme et d'indemnisation des victimes d'accidents du travail fédéraux et provinciaux partout au Canada. »

« ACC examine actuellement les lacunes perçues concernant l'allocation pour perte de revenus afin de veiller à ce que les prestations versées satisfassent aux besoins financiers des membres et des vétérans admissibles des FC. »

Suivi du BOV

Cette question est en délibération dans le cadre de l'examen de la nouvelle Charte des anciens combattants. Le Bureau continuera à insister pour que le Ministère envisage un autre modèle.

VÉTÉRANS SANS ABRI

Soumission au Ministère : février 2009

Réponse d'ACC : novembre 2009

La campagne « N'oublions personne » du BOV a sensibilisé les gens à la situation des vétérans sans abri du Canada et aux lacunes de service de ce groupe.

Observation du BOV

Les politiques d'ACC ne fournissent pas une aide opportune et efficace aux vétérans sans abri. En février 2009, le BOV a demandé au Ministère



de lui énoncer les mesures qu'il prenait pour adapter ou agrandir la portée des politiques et des pratiques en vue d'offrir un soutien opportun et efficace aux vétérans sans abri. Trois enjeux ont été déterminés : la sensibilisation, l'accès aux programmes et services, et la recherche sur les vétérans sans abri du Canada.

Réponse d'ACC

« Le personnel d'ACC a entrepris de visiter les refuges pour sans-abri et autres établissements communautaires qui aident les personnes sans abri (soupes populaires et banques alimentaires) afin d'accroître la sensibilisation aux programmes et de fournir de l'information au personnel et aux vétérans. »

« Anciens Combattants Canada gère de nombreux programmes, avantages et services qui pourraient bénéficier aux vétérans sans abri ou à risque de le devenir, et à leurs familles, même s'ils ne sont pas conçus spécifiquement pour eux. »

« Les processus de demande de participation aux programmes d'ACC prennent cependant du temps. »

« Anciens Combattants Canada est d'accord avec l'ombudsman sur l'importance d'une étude plus approfondie concernant l'étendue et la nature de l'itinérance chez les vétérans et leurs familles. Une telle étude aiderait ACC et d'autres organismes à mieux comprendre l'enjeu en question et aiderait ACC à mettre en place des réponses pertinentes. »

Suivi du BOV

ACC a commencé à sensibiliser les gens par l'entremise d'initiatives locales, mais une telle mesure est loin d'être suffisante. Nous n'avons perçu aucun changement pour la question de l'accès rapide aux programmes d'ACC. Le personnel du Ministère doit toujours accéder à du financement extérieur s'il souhaite fournir une aide immédiate aux vétérans sans abri. Enfin, même si ACC a reconnu qu'il fallait faire des recherches sur cette question, le Ministère ne semble pas avoir fait quelque effort que ce soit pour en entreprendre une. Nous ramènerons ce point sur la table au cours du prochain exercice.

L'ALLOCATION POUR DÉFICIENCE PERMANENTE (ADP) ET L'ALLOCATION D'INCAPACITÉ EXCEPTIONNELLE (AIE)

Soumission au Ministère : février 2009

Réponse d'ACC : novembre 2009

Observation du BOV

Les vétérans touchant des prestations en vertu de la *Loi sur les pensions* et de la nouvelle Charte des anciens combattants peuvent ne pas être admissibles à l'allocation d'incapacité exceptionnelle et à l'allocation pour déficience permanente. Par contre, s'ils ont touché des prestations en vertu de l'une ou l'autre des deux lois, ils pourraient être admissibles aux allocations prévues par cette loi.

Réponse d'ACC

« Par voie de conséquence involontaire, il est possible qu'un nombre limité de clients qui auraient été admissibles soit à l'AIE, soit à l'ADP si tous leurs droits à pension d'invalidité étaient prescrits par une seule loi, ne soient admissibles ni à l'une, ni à l'autre des allocations. »

« Un très petit nombre de clients appartiennent aux groupes non admissibles à ces prestations. Dans chaque cas, le Ministère a examiné le dossier du client et les dates de prise d'effet des évaluations afin d'offrir les prestations s'il est possible de le faire. Par exemple, dans le cas de clients dont l'invalidité indemnisée s'élève à près de 100 % et s'il y a aussi des demandes non traitées pour une pension d'invalidité et une indemnité d'invalidité, le Ministère traite d'abord la demande de pension, afin de donner au client la possibilité de devenir un pensionné de catégorie 1. Par contre, le Ministère examinerait également les niveaux d'évaluation en vertu de la *Loi sur les pensions* dans le cas de clients bénéficiant de prestations élevées avant de rendre une décision sur la nouvelle demande d'allocation d'invalidité. »

« Jusqu'à maintenant, le Ministère n'a pas eu connaissance de cas où le client est admissible soit à l'AIE, soit à l'ADP et n'a pas fait de demande. »

Suivi du BOV

Le BOV connaît des clients qui se trouvent dans une telle situation. Bien qu'ACC ait indiqué qu'il allait réévaluer les affections médicales, le problème en tant que tel est toujours présent et il persistera un certain

temps. En ne s'attaquant pas à la source du problème et en choisissant plutôt de se fier à une solution spéciale pour contourner les difficultés, ACC ne fait rien pour améliorer les délais et dissiper la confusion et l'angoisse des vétérans qui ont de très graves handicaps. Le BOV demeure insatisfait et continuera à insister pour que des changements soient faits.

TRAUMATISMES LIÉS AU STRESS OPÉRATIONNEL

Soumission au Ministère : février 2009

Réponse : novembre 2009

Observation du BOV

En 2008, l'ombudsman des Forces canadiennes a publié un rapport sur les traumatismes liés au stress opérationnel. Le BOV se demandait si ACC coordonnait ses efforts avec les initiatives du MDN.

Réponse d'ACC

« Dans le cadre de son projet de gestion améliorée de cas, ACC élabore actuellement une stratégie d'engagement afin de mieux satisfaire aux besoins des familles en transition vers la vie civile et après la libération du membre. »

« Anciens Combattants Canada collabore également étroitement avec le MDN de façon à mieux intégrer et à gérer plus harmonieusement les trois principaux volets de la réadaptation (professionnelle, psychosociale et médicale) pour que les membres ou les anciens combattants des Forces canadiennes et leur famille atteignent le niveau le plus élevé possible d'autonomie et de réinsertion dans la vie civile. »

« Dans le cadre de ses opérations habituelles, ACC examine de façon continue les besoins en matière de formation de sorte que le personnel ait le savoir requis pour remplir son rôle. »

Suivi du BOV

L'ombudsman des vétérans est résolu à réduire l'incidence des traumatismes liés au stress opérationnel et leurs effets néfastes. Le BOV sait qu'ACC a réalisé certains progrès en santé mentale, mais il continuera à recommander une approche variée, globale et proactive afin de régler ce problème.

OBSERVATIONS OFFICIEUSES

Au cours de l'année, le BOV a soumis deux observations officielles au Ministère.

MÉCANISMES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Nous avons remarqué qu'un bon nombre des plaintes reçues par les employés de nos points de service auraient pu être facilement traitées par le Ministère.

Le BOV a examiné les processus et procédures de traitement des plaintes du Ministère. Peu après avoir amorcé des discussions avec lui, le Bureau a appris qu'ACC élaborait son propre processus interne de traitement des plaintes. En juillet 2009, ACC a présenté les agents de résolution des demandes de renseignements (ARDR), dont le rôle est d'enquêter, de répondre aux demandes et de faire des recommandations pour la résolution des demandes provenant des analystes du Réseau national des centres d'appel (RNCA) et du BOV.

Suivi du BOV

Le BOV appuie la création de l'unité des ARDR et évalue actuellement le service et son influence possible sur les activités d'intervention initiale du Bureau.

COMMUNICATIONS ENTRE ANCIENS COMBATTANTS CANADA ET SES CLIENTS

L'ombudsman a signalé au Ministère que ses lettres de communication des décisions étaient trop compliquées, car elles comprennent des termes juridiques et médicaux qui ne signifient pas grand-chose pour les destinataires et qui, très souvent, prêtent à confusion. Après des discussions officielles avec les représentants d'ACC, certains changements ont été mis en œuvre afin de remédier à la situation. De nouvelles lettres utilisant un langage clair et simple permettront aux intervenants d'avoir un résumé simplifié. Les commentaires que nous avons reçus depuis à ce sujet indiquent que les intervenants comprennent mieux les explications et sont moins découragés.

Suivi du BOV

Le BOV est tout à fait en faveur de cette initiative consistant à employer un langage simple. Il continuera de transmettre les commentaires de ses intervenants.

ENQUÊTE SUR LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

À la suite de plaintes et de préoccupations communiquées par des vétérans et leur famille à l'ombudsman, un examen systémique a été

UN VÉTÉRAN APPAUVRI PAR LE PROGRAMME DE RÉADAPTATION

Trente ans après son départ des Forces canadiennes (FC), un vétérán a désiré s'inscrire au Programme de réadaptation. Tout en prenant part au Programme, il a pu faire une demande de soutien financier. Puisqu'il n'avait aucune autre source de revenus que sa pension d'invalidité, le vétérán avait besoin d'une sécurité financière accrue pour combler ses besoins fondamentaux. Malheureusement, avec la manière dont la prestation est calculée, le montant initial de son allocation pour pertes de revenu était très bas. De plus, la pension d'invalidité qu'il recevait a été réduite dans le cadre du calcul. Résultat : le vétérán avait désormais un revenu mensuel sous le seuil de la pauvreté. Il était complètement découragé. Ses difficultés financières lui ont presque fait perdre sa maison. Il va sans dire qu'une telle situation remet en question la valeur du Programme de réadaptation.

entrepris au sujet de l'influence des formalités administratives dans le cadre des processus d'ACC.

Des consultations publiques et des entretiens avec des vétérans, des dispensateurs de soins, des fournisseurs de services et des employés du Ministère ont révélé trois enjeux importants qui ont une influence sur la vie de tous les jours des vétérans : les processus administratifs complexes, les délais des décisions et la répartition de la charge de travail.

Depuis que nous avons lancé notre examen, le Ministère a entrepris un projet pilote en vue d'améliorer l'efficacité de ses processus administratifs. Il a annoncé que ledit projet a porté fruits et que les changements entreraient en vigueur à l'échelle nationale le 1^{er} avril 2010.

Suivi du BOV

Le BOV continuera à accorder priorité à l'élimination des formalités administratives complexes et redondantes du Ministère. Le BOV continuera à évaluer les progrès des initiatives d'ACC dans ce domaine et soumettra des observations visant l'amélioration des communications d'ACC avec les vétérans.



PROGRAMME POUR L'AUTONOMIE DES ANCIENS COMBATTANTS

Le BOV mène actuellement un examen systémique du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC).

Trois cent cinquante (350) plaintes de vétérans, de survivants et de dispensateurs de soins au sujet du PAAC ont été examinées. Les problèmes ainsi déterminés ont ensuite été validés par l'entremise d'une consultation avec le Ministère, puis des priorités ont été établies pour les plaintes en vue de cerner les points exigeant davantage d'attention. L'enquête se concentre sur trois points principaux : les critères d'admissibilité, les fardeaux administratifs et services du programme, ainsi que les questions de soutien des dispensateurs de soins et des membres de la famille.

Nous analysons actuellement les données et nous fournirons à ACC nos conclusions par l'entremise d'observations officielles rendues publiques sur notre site Web.

La première observation à l'égard du PAAC portait sur les restrictions d'admissibilité et a été soumise au Ministère en mars 2010. Elle traitait du fait que la réglementation et les politiques actuelles empêchent certaines veuves d'obtenir des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain qui existaient avant le décès du vétéran.

Réponse d'ACC

« Le concept présenté dans l'observation du BOV a été pris en compte. Toutefois, il n'est pas appuyé par la version actuelle du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* (RSSAC). »

« La politique actuelle se veut une interprétation, une intention et une application de l'alinéa 16.1(1)d). Par conséquent, le Ministère n'est pas en mesure de changer la politique, car elle cesserait alors d'être conforme avec l'organisme de réglementation. »

Suivi du BOV

Le BOV n'est pas satisfait de la réponse. Nous continuerons à traiter ce point avec plus d'énergie qu'auparavant.

NOUVELLE CHARTE DES ANCIENS COMBATTANTS

En raison de l'attention accrue du public et des milieux politiques à l'égard des lacunes potentielles de la nouvelle Charte des anciens combattants, de la lenteur des progrès dans la mise en œuvre des améliorations proposées et de la quantité de plaintes reçues, le BOV a pressé le grand public et le gouvernement du Canada de mener un examen complet et transparent de la nouvelle Charte.

L'ombudsman des vétérans a organisé une consultation publique concentrée sur la nouvelle Charte afin de mieux comprendre les besoins et les attentes des vétérans et des familles. Un rapport décrivant les principes en fonction desquels les changements apportés à la nouvelle Charte devront être mesurés sera publié.

Suivi du BOV

Le Bureau continuera de s'assurer que les préoccupations de nos intervenants sont prises en compte au cours de l'examen de la nouvelle Charte.

AUTRES OBSERVATIONS

GRC

En discutant avec des membres en service et des anciens membres de la GRC, nous avons découvert des lacunes dans des programmes qui pourraient désavantager ses membres, actuels comme anciens. L'un des problèmes soulevés par les anciens de la GRC au cours d'une assemblée publique locale est l'absence d'un programme semblable au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Nous travaillerons en étroite collaboration avec le quartier général de la GRC afin d'assurer un traitement équitable des membres à la retraite et de déterminer la manière dont le BOV peut mieux les servir.

SANTÉ MENTALE

Selon des études, 5 % des anciens combattants du service de guerre, 13 % des clients des FC et 21 % des clients de la GRC reçoivent actuellement une prestation d'invalidité de santé mentale. Les traumatismes liés au stress opérationnel sont signalés particulièrement fréquemment. Il est possible qu'une telle situation ait des répercussions sur la charge de travail d'ACC.

Au cours du prochain exercice, nous chercherons à améliorer notre compréhension des enjeux de santé mentale et à surveiller la capacité d'ACC de répondre à la demande.

DÉCISIONS ET MÉCANISMES DE RÉVISION ET D'APPEL D'ACC (Y COMPRIS LE TACRA) POUR LES PRESTATIONS D'INVALIDITÉ

Nous avons observé que toutes les parties qui participent à la prise de décisions, qu'elles fassent partie du Ministère ou du niveau de révision et d'appel, ne respectent pas l'exigence prévue par la loi selon laquelle elles doivent interpréter au sens large la Loi sur les pensions, la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* et la nouvelle Charte des anciens combattants.

Au cours d'une présentation donnée au Comité permanent des anciens combattants, les représentants du TACRA ont indiqué que près de 60 % des décisions prises par le Ministère sont modifiées à l'étape de révision. La question suivante se pose : pourquoi y a-t-il tant de demandes refusées par décision du Ministère?

ANCIENS COMBATTANTS AUTOCHTONES

En 2002, le gouvernement du Canada a annoncé un paiement à titre gracieux d'un maximum de 20 000 \$ pour les anciens combattants autochtones admissibles et les conjoints survivants. Bon nombre d'Autochtones estiment que ce montant est injuste si l'on tient compte de ce que les anciens combattants et leur famille ont vécu après la guerre. De plus, les critères pour l'obtenir étaient si stricts que seuls peut d'entre eux ont été admissibles. Ainsi, les anciens combattants métis et ceux des Premières nations non inscrits ne pouvaient pas en bénéficier.

Le traitement des anciens combattants autochtones est une question complexe et délicate qui touche plusieurs ministères et de nombreux traités. Au cours des prochains mois, le BOV établira comment contribuer significativement à la résolution de certains des problèmes.

SOINS DE LONGUE DURÉE

Depuis une soixantaine d'années, la population canadienne et le gouvernement du Canada se sont engagés à fournir des soins hospitaliers dans un établissement du Ministère ou dans des lits réservés à la plupart des anciens combattants du service de guerre. Toutefois, ce service n'est pas

offert aux vétérans des FC, ni à la totalité des anciens combattants du service de guerre. Les vétérans des FC se sont dits inquiets à cet égard. Le BOV est lui aussi préoccupé par cette situation et se demande pourquoi l'engagement du gouvernement à l'égard des vétérans des FC est inférieur à celui qu'il a à l'égard des anciens de la Seconde Guerre mondiale, alors que d'un côté comme de l'autre, les soldats se sont engagés à sacrifier leur vie pour leur pays.

Certains vétérans sont également préoccupés par le transfert proposé de l'Hôpital Sainte-Anne à la province de Québec, et particulièrement par la violation des accords de transfert, le niveau de soins offerts, l'accès prioritaire des vétérans et la protection des droits linguistiques.

PRESTATIONS DE SOINS DE SANTÉ

Les plaintes à l'égard des prestations de soins de santé arrivent en deuxième place de ce type de dossiers reçu au BOV.

Anciens Combattants Canada offre 14 types d'avantages médicaux, notamment des soins médicaux, chirurgicaux et dentaires; des médicaments sur ordonnance; des prothèses auditives et des soins de la vue. Le Ministère offre aussi des avantages médicaux supplémentaires, des

allocations de traitement et diverses autres prestations. À titre d'exemple, les frais de déplacement pour obtenir des soins, et à la rigueur ceux de l'accompagnateur pourraient être payés.

L'accès aux avantages médicaux dépend de divers critères, dont l'admissibilité du vétéran, ses besoins sur le plan de la santé et la possibilité de les obtenir par le système provincial.

PAIEMENTS VERSÉS À TITRE GRACIEUX EN RAPPORT AUX ESSAIS DE L'AGENT ORANGE

Le 12 septembre 2007, les ministres d'Anciens Combattants Canada et de la Défense nationale ont annoncé un paiement unique à titre gracieux non imposable de l'ordre de 20 000 \$ en rapport aux essais d'herbicides non homologués, notamment l'agent Orange, menés en collaboration avec l'armée américaine à la base des Forces canadiennes Gagetown au cours des étés 1966 et 1967. Un budget de plus de 96 millions de dollars a été consacré aux vétérans et aux civils admissibles. Le programme prendra fin le 1^{er} octobre 2010.

Plusieurs personnes se sont plaintes des dates limites établies, ainsi que des restrictions du diagnostic et des critères d'admissibilité. ACC a accepté la liste des maladies 2004 de l'Institute of Medicine (IOM) comme indication de l'exposition à l'agent Orange. Toutefois, les ajouts subséquents à la liste ont été ignorés.

FAMILLES

Les FC reconnaissent que la famille de ses membres fait partie intégrante des FC et veillent, par conséquent, à son bien-être. Le soutien familial est toujours nécessaire quand le militaire retourne dans la vie civile. Malheureusement, il existe de grands écarts entre les programmes des FC et d'ACC, et entre les prestations offertes aux familles.

LES VÉTÉRANS DANS LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNAL

Plusieurs questions relatives aux vétérans dans le système de justice pénal ont été cernées dans le cadre de la campagne « N'oublions personne ». De plus, une recherche internationale a établi plusieurs liens possibles entre l'itinérance et le temps passé dans ce système. La Direction de la recherche de Service correctionnel Canada a affirmé au Bureau qu'on ne note généralement pas si les détenus ont servi dans les forces armées. À la suite de la demande du BOV, en 2009, SCC a mené une étude limitée sur les nouveaux détenus et a ainsi découvert que 3 % des délinquants avaient servi dans les forces armées. Le Bureau espère mieux comprendre ce que signifie la présence des vétérans dans le système de justice pénal ainsi que la manière dont ACC interagit avec ce groupe de vétérans.



ANNEXE A : LE BUREAU

Le BOV s'efforce de veiller à ce que les sacrifices des vétérans du Canada et de leur famille soient reconnus par des services, des prestations et un soutien équitables offerts en temps opportun.

MANDAT

Notre mandat consiste à examiner et à résoudre les plaintes déposées sous le régime de la Déclaration des droits des anciens combattants et se rapportant à des problèmes systémiques liés aux programmes et aux services ministériels, ainsi qu'au TACRA. L'ombudsman des vétérans joue également un rôle important dans la sensibilisation aux besoins et aux préoccupations des vétérans du Canada.

En général, le Bureau n'intervient pas tant que les mécanismes de recours n'ont pas tous été épuisés. Il est toutefois habilité à intervenir plus tôt s'il estime qu'une mesure immédiate doit être prise en raison de l'un des trois cas de figure suivants :

- une plainte est à l'origine d'un problème systémique;
- les mécanismes de recours prendront trop de temps à mettre en place;
- les intervenants dont la plainte apparaît fondée sont victimes d'un préjudice indu.

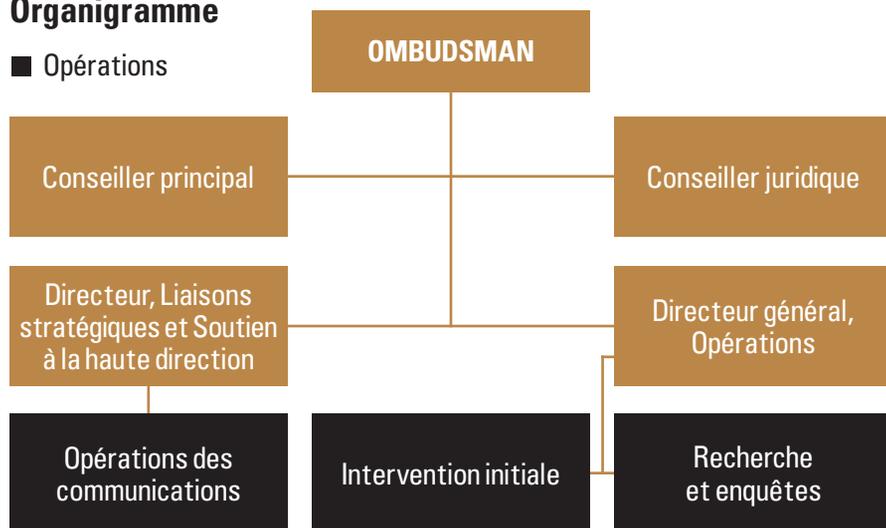
Au cours du dernier exercice, le Bureau a résolu près de 1 700 problèmes pour les intervenants, tout en menant des enquêtes systémiques sur divers sujets, notamment le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), les formalités administratives et la nouvelle Charte des anciens combattants

ORGANISATION

Les activités du BOV sont réparties entre quatre unités qui collaborent afin de fournir des services coordonnés et axés sur les clients : Intervention initiale, Recherche et Enquêtes, Opérations des communications et Liaisons stratégiques et soutien à la haute direction. L'effectif d'équivalents temps plein (ETP) de 36 personnes du Bureau offre ses services à Charlottetown et à Ottawa. Il est composé d'employés représentant les catégories suivantes de la fonction publique : employés nommés par décret, membres de la catégorie EX et membres des groupes LA et PA. De plus, le Bureau a créé un plan annuel intégré des ressources humaines et des activités que l'on peut trouver sur le site Web de l'ombudsman des vétérans.

Organigramme

■ Opérations



SERVICES

Le BOV procure à la communauté des vétérans des services que l'on peut répartir en trois catégories principales : l'information, la facilitation et l'intervention.

L'information fournie à la communauté des vétérans porte sur les programmes et services offerts par ACC et d'autres fournisseurs de services.

La facilitation offerte surpasse les exigences de recommandation du mandat du Bureau. Le Bureau s'assure que les vétérans entrent en contact avec la partie qui les intéresse au lieu d'être transmis d'une organisation à l'autre.

L'intervention, c'est l'interaction entre notre Bureau, le Ministère et les autres fournisseurs de services en vue de résoudre les problèmes signalés par nos intervenants, notamment :

- **La médiation** entre l'intervenant et le fournisseur de services en vue de résoudre un conflit concernant les perceptions, les interprétations ou les décisions.
 - **L'observation**, c.-à-d. un commentaire ou une suggestion de mesure corrective qui, selon le personnel du BOV (qui n'a toutefois qu'une
-

compréhension de base de la situation), pourrait être applicable. Les observations sont offertes sans passer par une enquête impartiale approfondie pour que les destinataires puissent prendre rapidement les mesures correctives nécessaires et offrir au Bureau des renseignements qui lui permettront de comprendre en profondeur et de manière impartiale la situation.

- **L'enquête et la production de rapports** ont lieu quand nous ne parvenons pas à résoudre une plainte de nature systémique d'un intervenant de la manière la plus efficace qui soit. Dans une telle situation, nous menons alors une enquête complète avant d'envoyer nos recommandations au ministre. Une fois qu'un rapport officiel est produit, il peut être diffusé après 60 jours.

Le BOV a quatre niveaux d'intervention pour les affaires qui concernent la communauté des vétérans :

Intervention de niveau 1

- Les plaintes plutôt simples et directes. Le BOV confirme les faits et dégage les considérations générales en vue d'assurer la médiation entre l'intervenant et le fournisseur de services.

Intervention de niveau 2

- Les plaintes plus complexes qui touchent davantage d'intervenants et qui peuvent exiger une recherche et une analyse supplémentaires. En plus de traiter le problème immédiat, le BOV peut recommander des modifications aux méthodes et aux pratiques employées.

Intervention de niveau 3

- Les enjeux encore plus complexes, délicats et profonds pour lesquels il faut une recherche et une consultation poussées. Les observations, les conclusions et les recommandations de telles interventions visent généralement des changements à apporter aux processus, aux interprétations et aux politiques officiels du Ministère.

Intervention de niveau 4

- Les problèmes systémiques complexes qui reposent sur une importante base législative ou réglementaire et qui exigent une recherche et consultation approfondies. Les interventions de ce type se soldent généralement par des conclusions et recommandations officielles transmises dans le cadre d'un rapport du BOV.



ANNEXE B : SOMMAIRE DES ACTIVITÉS

Les communications jouent un rôle prépondérant dans le travail du BOV. À l'aide d'une gamme d'outils traditionnels et d'outils Web, l'équipe de communications fait connaître le mandat et les activités de l'ombudsman des vétérans aux intervenants et au grand public. Les renseignements fournis aux décideurs ont pour but de favoriser un traitement équitable de nos intervenants et, en fin de compte, leur bien-être.

DIRECTION DES OPÉRATIONS DES COMMUNICATIONS

Le BOV passe par le Web, les médias imprimés et les rencontres en personne afin d'informer les intervenants, de les faire participer et de recevoir leurs plaintes et leurs recommandations en vue d'améliorer les services rapidement, efficacement et d'une manière pertinente.

COMMUNICATIONS INTERNES

Les employés du BOV sont répartis entre le bureau d'Ottawa et celui de Charlottetown. Par conséquent, la distance qui les sépare complique l'efficacité des activités et la circulation de l'information. Pour remédier à ce défi, le BOV doit employer diverses technologies. Ainsi, il a mis en œuvre un Wiki interne de l'entreprise, une technologie Web qui facilite le partage et la collecte de renseignements sur la grande majorité des volets de ses activités. De plus, il se sert fréquemment de systèmes de vidéoconférence.

COMMUNICATIONS EXTERNES

Le BOV s'est engagé à écouter attentivement les intervenants et à faire les efforts nécessaires pour les informer. Pour faire preuve d'efficacité dans le cadre de ses activités, il est essentiel qu'il entretienne donc des communications bilatérales. Le site Web du BOV est l'un des outils clés des communications : il permet de faire connaître les événements du Bureau, de dire au grand public ce que nous avons entendu au cours des assemblées publiques locales et de laisser les intervenants exprimer leur point de vue à l'égard des enjeux des vétérans. Avec la technologie de webémission, le BOV permet également aux intervenants de voir les événements du Bureau et d'y participer. Ce fut notamment le cas de la discussion de groupe du 9 mars 2010 sur la nouvelle Charte des anciens combattants à l'Université de Toronto.

Le Bureau a tiré profit des nouvelles technologies, mais il n'a pas cessé pour autant de mettre l'accent sur les interactions en face-à-face avec



Ben Coneen, analyste de l'intervention précoce, et Bill Rogers, intervenant au Bureau.

les intervenants. Ainsi, il leur permet d'entrer en contact avec l'ombudsman des vétérans et les employés du bureau en personne pour communiquer directement les problèmes et les préoccupations.

LE BOV EN LIGNE

En 2009, le BOV a lancé un site Web entièrement remis en forme pour offrir aux utilisateurs une expérience de navigation conviviale. Parmi ses nouvelles fonctions, on retrouve un diaporama sur la page d'accueil illustrant les dernières nouvelles, la possibilité de laisser un commentaire sur le blogue de l'ombudsman et une fonction de partage sur réseau social sur Delicious, Digg et Facebook. Ainsi, le nouveau site Web permet aux intervenants et au grand public d'accéder facilement aux renseignements sur le Bureau.

De plus, une section interactive spéciale du site Web annonce les dernières nouvelles du processus de consultation publique du BOV. Grâce à elle, les intervenants sont en mesure de connaître les progrès des examens systématiques du Bureau et d'y participer. Les commentaires du public sont modérés, examinés puis approuvés avant d'être publiés. Tous les courriels envoyés au site sont lus et reçoivent une réponse. Enfin, les utilisateurs du site peuvent également envoyer un formulaire de plainte sécurisé en ligne s'ils préfèrent ne pas le faire par téléphone.

Notons également que le BOV a désiré profiter pleinement des médias sociaux et a donc créé une page Facebook qui permet à ses membres de connaître les dernières nouvelles, de laisser des commentaires et de participer aux discussions qui se trouvent sur son mur. Les utilisateurs du site Web peuvent également s'inscrire au fil RSS afin de recevoir automatiquement les derniers messages parus sur le blogue de l'ombudsman par courriel ou lecteur de nouvelles.

ASSEMBLÉES PUBLIQUES LOCALES

Fidèle à la pratique lancée au cours de sa première année en poste, l'ombudsman des vétérans a continué à organiser des assemblées publiques locales d'un océan à l'autre. Ces activités mettaient fortement l'accent sur la nouvelle Charte des anciens combattants et étaient conçues de manière à ce que tout le monde puisse faire connaître son opinion et ses préoccupations au sujet de la nouvelle Charte ou d'autres questions relatives aux vétérans.

Assemblées publiques locales tenues

DATE	LIEU	ENDROIT	DESCRIPTION
Le 20 juin 2009	Greenwood, Nouvelle-Écosse	Centre Greenwood	Assemblée publique locale
Le 12 août 2009	Winnipeg, Manitoba	Filiale n° 4 de la Légion royale canadienne (St. James)	Assemblée publique locale
Le 13 août 2009	Shilo, Manitoba	General Strange Hall, BFC Shilo	Assemblée publique locale
Le 5 novembre 2009	Woodstock, Nouveau-Brunswick	Carleton Civic Centre	Réunion annuelle, filiale n° 95, Association des anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes du Canada
Le 5 janvier 2010	Orléans (Ottawa), Ontario	Légion royale canadienne	Assemblée publique locale

DATE	LIEU	ENDROIT	DESCRIPTION
Le 12 janvier 2010	Vanier (Ottawa), Ontario	Légion royale canadienne d'Eastview	Assemblée publique locale
Le 14 janvier 2010	Pembroke, Ontario	Légion royale canadienne de Pembroke	Assemblée publique locale
Le 15 janvier 2010	Petawawa, Ontario	Pembroke-Petawawa Lions Club	Assemblée publique locale
Le 26 janvier 2010	Halifax, Nouvelle-Écosse	Légion royale canadienne Vimy 27	Rencontre
Le 27 janvier 2010	Lower Sackville, Nouvelle-Écosse	Légion royale canadienne Calais 162	Rencontre et assemblée publique locale
Le 29 janvier 2010	Fredericton, Nouveau-Brunswick	Filiale n° 4 de la Légion royale canadienne	Rencontre et assemblée publique locale
Le 1^{er} février 2010	St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador	Filiale n° 56 de la Légion royale canadienne	Rencontre
Le 2 février 2010	St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador	Filiale n° 1 de la Légion royale canadienne	Rencontre et assemblée publique locale
Le 9 février 2010	Valcartier, Québec	Centre plein air Castor, base des Forces canadiennes	Rencontre et assemblée publique locale
Le 11 février 2010	Montréal, Québec	Mess des Officiers, Adjudants et Sergents de la Garnison Montréal	Rencontre et assemblée publique locale
Le 25 février 2010	Winnipeg, Manitoba	Filiale n° 4 de la Légion royale canadienne (St. James)	Rencontre et assemblée publique locale
Le 9 mars 2010	Toronto, Ontario	Moss Park Armoury	Rencontre et assemblée publique locale
Le 23 mars 2010	Victoria, Colombie-Britannique	Filiale n° 172 de la Légion royale canadienne (Esquimalt Dockyard)	Assemblée publique locale
Le 25 mars 2010	Vancouver, Colombie-Britannique	Filiale n° 30 de la Légion royale canadienne (Kerrisdale)	Assemblée publique locale

Participation à des activités de relations publiques

DATE	LIEU	ENDROIT	DESCRIPTION
Le 9 avril 2009	Ottawa, Ontario	Mémorial national de guerre	Dépôt de couronne au Mémorial national de guerre pour le 92 ^e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy
Le 6 mai 2009	Ottawa, Ontario	Édifice de l'Est, Colline du Parlement	Comparution devant le Sous-comité sénatorial des anciens combattants
Le 27 mai 2009	Ottawa, Ontario	Édifice du Centre, Colline du Parlement	Comparution devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre
Le 2 juin 2009	Ottawa, Ontario	Chambre du Sénat, édifice du Centre, Colline du Parlement	Participation à la cérémonie du 65 ^e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie
Le 21 juin 2009	Ottawa, Ontario	Monument aux anciens combattants autochtones	Participation à la cérémonie commémorative annuelle de l'Association nationale des anciens combattants autochtones
Le 26 juin 2009	Toronto, Ontario	L'Armée du Salut, Maxwell Meighen Center	Participation au service liturgique et à la remise de médailles pour M. Hutchinson
Le 9 septembre 2009	Truro, Nouvelle-Écosse	Légion royale canadienne	Exposé à l'intention des veuves de vétérans
Le 7 octobre 2009	Ottawa, Ontario	Édifice de l'Est, Colline du Parlement	Comparution devant le Sous-comité sénatorial des anciens combattants

DATE	LIEU	ENDROIT	DESCRIPTION
Le 22 octobre 2009	Halifax, Nouvelle-Écosse	Fleet Club Atlantic	Rencontre avec les membres kootenays du Fleet Club
Le 23 octobre 2009	Halifax, Nouvelle-Écosse	Chapelle Stadacona, BFC Halifax	Participation au service commémoratif et à la réunion des membres kootenays
Le 6 novembre 2009	Ottawa, Ontario	Chambre du Sénat, édifice du Centre, Colline du Parlement	Participation à la douzième cérémonie commémorative annuelle
Le 9 novembre 2009	Ottawa, Ontario	Centre commémoratif national Beechwood	Participation à la remise 2009 de la Mère de la Croix d'argent
Le 11 novembre 2009	Toronto, Ontario	Scott Mission	Participation à la cérémonie commémorative des vétérans sans abri à la Scott Mission de vétérans sans abri
Le 24 novembre 2009	Montréal, Québec	Café L'Itinéraire	Participation au lancement de l'initiative des vétérans sans abri
Le 8 janvier 2010	Ottawa, Ontario	Tour Dunton, Université Carleton	Allocution à l'Université Carleton à propos des effets de la guerre sur les vétérans
Le 28 janvier 2010	Halifax, Nouvelle-Écosse	Weldon Building, Université Dalhousie	Participation à la tribune des orateurs
Le 2 février 2010	St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador	Science Building, Université Memorial	Participation à la tribune des orateurs
Le 8 mars 2010	Toronto, Ontario	Hôpital Sunnybrook	Participation à la visite de l'établissement
Le 9 mars 2010	Toronto, Ontario	Great Hall, Hart House, Université de Toronto	Participation à une discussion de groupe intitulée « [Avoir] à cœur les anciens combattants canadiens : Enjeux traditionnels et défis du 21 ^e siècle »

Visites des refuges pour sans-abri

DATE	LIEU	ENDROIT	DESCRIPTION
Le 29 avril 2009	Toronto, Ontario	L'Armée du Salut Maxwell Meighen	Visite du refuge
Le 29 avril 2009	Toronto, Ontario	Scott Mission	Visite du site
Le 9 mai 2009	Ottawa, Ontario	Ottawa Mission, Armée du Salut, Les Bergers de l'Espoir, Centre 454	Visite du site
Le 14 mai 2009	Calgary, Alberta		Rencontre privée avec la police et des vétérans sans abri
Le 12 août 2009	Winnipeg, Manitoba	Main Street Project – Refuge pour sans-abri	Visite du Main Street Project – Refuge pour sans-abri
Le 12 août 2009	Winnipeg, Manitoba	Siloam Mission – Refuge pour sans-abri	Visite de la Siloam Mission – Refuge pour sans-abri
Le 12 janvier 2010	Ottawa, Ontario	Ottawa Mission	Visite de la Ottawa Mission
Le 26 mars 2010	Vancouver, Colombie-Britannique	Veterans Memorial Manor	Visite – Initiative des vétérans sans abri



Visites en établissement de soins de longue durée et à l'hôpital

DATE	LIEU	ENDROIT	DESCRIPTION
Le 12 août 2009	Winnipeg, Manitoba	Deer Lodge Centre	Visite de l'établissement de soins de longue durée du Deer Lodge Centre
Le 13 août 2009	Shilo, Manitoba	Centre de soutien intégré du personnel de Shilo	Visite de la base
Le 14 janvier 2010	Pembroke, Ontario	Centre Phoenix pour les enfants et les familles	Visite de l'établissement
Le 8 mars 2010	Toronto, Ontario	Tony Stacey Centre for Veterans Care	Visite de l'établissement
Le 22 mars 2010	Victoria, Colombie-Britannique	The Lodge at Broadmead	Visite de l'établissement

◀ COMITÉ CONSULTATIF

À l'arrière : John Walker, Al DeQuetteville, Pat Stogran, Gordon Strathy, Thomas J. Hoppe, Lorne Edward Hall, Brian Forbes, Claude Petit

À l'avant : Larry Murray (président), Barbara Grimster, John Gardam, Louise Richard, W. Bruce Ferguson

Absents : Thomas G. White, Charles H. Belzile, Gibson Glavin, Fred Mombourquette, Claudia Schibler

Le Comité consultatif de l'ombudsman des vétérans est une ressource de communications des plus précieuses du BOV. En tant que groupe de rétroaction expert et chevronné, il aide le Bureau à s'assurer que ses messages parviennent à toucher la communauté des vétérans. Le Comité s'est réuni à deux reprises pendant 2009-2010, une fois à Ottawa, en juin 2009, et une deuxième à Charlottetown, en octobre 2009.

Le Comité consultatif consacre une importante partie de son temps à établir des assises pour de futurs comités consultatifs. Sa dernière réunion a été perçue comme particulièrement décisive, car elle a permis au Comité de jouer un rôle crucial dans la préparation de l'ombudsman des vétérans au lancement de l'initiative de consultation publique en novembre 2009 et dans la conceptualisation des assemblées publiques locales sur la nouvelle Charte des anciens combattants tenues de part et d'autre du Canada au début 2010.

Le Bureau a passé un temps considérable à tenir ses membres au courant de ses activités et de ses progrès, notamment grâce à la création d'un bulletin bimestriel qui lui a également permis d'améliorer les communications et d'accorder davantage de temps à des réunions en personne pour discuter des enjeux des intervenants et pour conseiller l'ombudsman des vétérans.

Le Bureau poursuivra ses efforts afin de cerner et de mettre en œuvre des manières d'améliorer la communication avec notre Comité consultatif. Le Comité continuera donc à conseiller l'ombudsman pour l'initiative de consultation publique et il lancera également la mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans. Un grand merci aux membres du Comité pour leurs contributions!

DIRECTION DE L'INTERVENTION INITIALE

La Direction de l'intervention initiale est située à Charlottetown et pourvue de représentants du Bureau de l'ombudsman des vétérans et d'analystes de l'intervention initiale. Il leur incombe de s'acquitter des tâches suivantes :

- prendre le temps de comprendre en profondeur les problèmes des vétérans;
- reformuler les problèmes pour en éliminer les aspects émotifs;
- se renseigner sur le point de vue du fournisseur de services;
- déterminer si l'intervenant a été traité équitablement;
- remédier aux problèmes en faisant la médiation au nom de l'intervenant ou en avisant l'intervenant qu'il a été traité équitablement.

La Direction est parvenue à éliminer l'arriéré de 565 dossiers qui s'étaient accumulés depuis la création du Bureau. Notre défi consistait donc à résoudre ces derniers tout en veillant à ce que de nouveaux problèmes ne s'accumulent pas.

Nous avons fait l'acquisition d'un nouveau système de repérage des dossiers qui nous provient du bureau de l'ombudsman de la Colombie-Britannique et que nous avons adapté à notre secteur d'activités. Conformément à la *Loi sur les langues officielles*, nous avons également converti le système de manière à le rendre entièrement fonctionnel dans les deux langues. Le système nous a permis de faire un suivi efficace de la charge de travail, de déterminer les enjeux et les tendances qui influencent notre production de rapports et de nous concentrer sur le traitement des questions d'importance pour nos intervenants.

Près de 1 340 intervenants communiquent avec le Bureau. Au cours du dernier exercice, plus de 1 700 problèmes nous ont été signalés, soit une légère augmentation par rapport aux 1 560 de l'exercice précédent. La Direction de l'intervention initiale a traité plus de 1 330 d'entre eux, offrant ainsi aux vétérans le soutien dont ils ont besoin pour accéder aux programmes, aux prestations et aux services d'ACC.

Graphique n°1 –

Profil démographique des intervenants qui communiquent avec notre bureau

REPRÉSENTATION DES INTERVENANTS EN FONCTION DE LEUR SERVICE



Graphique n°2 – Répartition du travail réalisé et du travail en cours

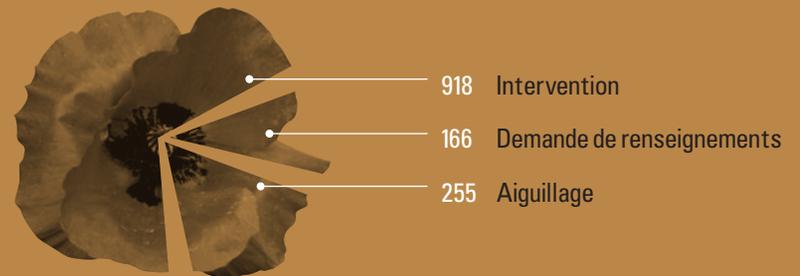
ENJEUX DES INTERVENANTS



La médiation a été le service que nous avons le plus souvent offert à nos intervenants en réponse aux problèmes.

Graphique n°3 – Type de service fourni par la Direction de l'intervention initiale

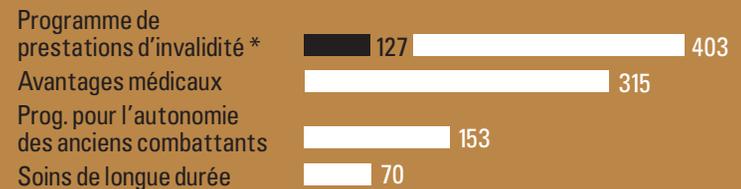
TYPE DE SERVICE FOURNI PAR LA DII



Plus de 62 % des problèmes communiqués par nos intervenants portaient sur quatre des programmes d'ACC et sur le TACRA.

Graphique n°4 – Les quatre plaintes les plus importantes

LES QUATRE PLAINTES LES PLUS IMPORTANTES



* Y compris le TACRA (127)

Points relatifs au programme de prestations d'invalidité

- Les délais d'exécution excessifs pour l'admissibilité au Programme, l'évaluation des demandes et le processus de révision et d'appel.
- La rétroactivité.
- Le bénéfice du doute.
- La pension d'invalidité mensuelle par rapport aux indemnités d'invalidité (somme forfaitaire).

Points relatifs aux avantages médicaux

- La difficulté du processus d'approbation.
- La longueur des délais d'exécution pour le remboursement.
- L'accès limité à un traitement particulier (fréquence de traitement).

Points relatifs au Programme pour l'autonomie des anciens combattants

- Les critères d'admissibilité stricts.
- Les délais d'exécution excessifs pour le remboursement.
- Les montants désuets du soutien financier.

Points relatifs aux soins de longue durée

- L'accès limité aux lits retenus par contrat du Ministère aux anciens combattants du service de guerre (certains sont uniquement pour ceux qui ont servi au Canada, d'autres seulement pour les vétérans alliés).
- L'impossibilité d'accès aux lits retenus par contrat du Ministère pour les vétérans modernes (d'après 1947, à l'exception de ceux de la guerre de Corée).

DIRECTION DE LA RECHERCHE ET DES ENQUÊTES

Conformément au mandat de l'ombudsman des vétérans, la Direction de la recherche et des enquêtes est responsable du traitement des cas complexes et délicats. C'est également elle qui détermine, examine et offre des recommandations à l'ombudsman à l'égard des problèmes systémiques qui touchent la communauté des vétérans. L'exercice 2009-2010 s'est avéré lui aussi difficile pour ce qui est de la dotation des ressources humaines et de l'élaboration d'un cadre opérationnel de procédures pour les examens systémiques. Les activités opérationnelles suivantes ont eu lieu au cours du dernier exercice :

CAS COMPLEXES ET DÉLICATS

La Direction s'occupe des cas complexes et délicats qui dépassent les moyens de la Direction de l'intervention initiale en raison de contraintes de temps et du degré de complexité. Les cas de cette catégorie exigent d'importantes recherches et interventions à divers niveaux. Les enquêteurs ont dû traiter 12 cas de ce genre au cours de l'exercice. Pour six d'entre eux, des interventions ont eu lieu, tandis que les six autres sont toujours en attente.

PROBLÈMES SYSTÉMIQUES

Quand la Direction de l'intervention initiale examine des plaintes et détermine qu'elles sont liées à des problèmes systémiques, elle les transmet pour un examen systémique. Ainsi, au cours du dernier exercice, elle a transmis 94 problèmes de cette catégorie. Après un examen en profondeur, les problèmes systémiques potentiels ont été répartis en catégories. Des 94, 30 ont été aiguillés vers les programmes de prestations d'invalidité, 24 vers les avantages médicaux, 30 vers le PAAC et 10 vers les SLD.

EXAMENS SYSTÉMIQUES

La Direction de la recherche et des enquêtes recherche, examine et analyse des faits et des commentaires portant sur des problèmes systémiques en vue de cerner les points problématiques. Jadis, cette activité n'était liée qu'aux processus d'enquête et n'avait pour but qu'un rapport public officiel. Cette pratique demeure dans certains cas, mais nous avons également lancé une approche centrée qui nous permet de communiquer des problèmes au Ministère plus rapidement. Les conclusions et l'analyse qui découlent de ces examens sont offertes au Ministère sous la forme d'observations officielles et officieuses grâce auxquelles il peut réagir immédiatement. Seuls les cas dont la réponse du Ministère ne nous satisfait pas font l'objet d'une enquête et d'un rapport officiel. Pour ce qui est de cet exercice, nous avons mené un examen des formalités administratives et du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Dans un cas comme dans l'autre, les données recueillies nous permettront d'appuyer plusieurs observations visant à encourager le Ministère à remédier rapidement à plusieurs problèmes particuliers.

OBSERVATIONS

Le BOV a fait une observation officielle au sujet du Programme pour l'autonomie des anciens combattants à l'égard de l'admissibilité des veuves des anciens combattants du service de guerre. Ladite observation a été soumise au Ministère.

CONSULTATION PUBLIQUE

Le BOV a modifié son approche opérationnelle en se servant de la consultation publique comme moyen novateur pour faire participer la communauté des vétérans, le Ministère et les autres intervenants aux examens. Le lancement du nouveau site Web de consultation publique avait cinq objectifs principaux :

- faire connaître les différents sujets qui touchent les vétérans;
- s'assurer de représenter divers points de vue sur une question particulière;
- offrir aux intervenants l'occasion de contribuer au travail du Bureau pour des examens encore plus en profondeur;

- offrir un point de ralliement et une ressource informative pour toutes les questions, actuelles ou nouvelles;
- assurer la transparence des activités du Bureau et l'accès à ses recherches.

La consultation publique offre aux intervenants l'occasion d'en apprendre davantage sur les enjeux auxquels fait face la communauté des vétérans, tout en fournissant leurs propres commentaires au sujet des efforts du Bureau. Au cours du prochain exercice, les consultations publiques serviront de base à notre recherche et nos examens. Les faits et les observations seront affichés sur le site Web du BOV dans l'optique de recruter des intervenants qui ont une connaissance approfondie de leurs enjeux respectifs et ainsi d'accélérer notre courbe d'apprentissage et de nous permettre de réagir plus rapidement. La consultation publique offrira également aux fournisseurs de services la chance de mieux comprendre le BOV et ses intervenants. Parmi les questions qu'on retrouve sur le site Web figurent la nouvelle Charte des anciens combattants, les soins de longue durée, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et les avantages médicaux. Pour de plus amples renseignements, consultez notre site Web.

ANNEXE C : ÉTATS FINANCIERS

L'ombudsman des vétérans dispose d'un budget de 6,6 millions de dollars pour l'exercice 2009-2010, un montant approuvé par le Conseil du Trésor par l'intermédiaire du ministre des Anciens Combattants. 4,2 millions de dollars du total ont été alloués à la prise en charge des coûts du programme et des coûts opérationnels.

Financement du Conseil du Trésor en 2009-2010

ORGANIZATION	SALAIRE (000 \$)	FONCTIONNEMENT (000 \$)	FINANCEMENT TOTAL (000 \$)
Ombudsman des vétérans	2 444,3	1 770,0	4 214,3
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – locaux	449,5	--	449,5
Conseil du Trésor – avantages sociaux des employés	691,6	--	691,6
Anciens Combattants Canada – soutien et prise en charge des besoins du Bureau	1 276,1	50,0	1 326,1
*voir à la page suivante la ventilation du financement			
TOTAUX	4 861,5	1 820,0	6 681,5

Dépenses reliées au programme et aux opérations de l'ombudsman des vétérans en 2009-2010

BESOINS DU PROGRAMME OU BESOINS OPÉRATIONNELS

DÉPENSES

Communications, publicité et relations externes	194 108 \$
Déplacements et transport	217 578 \$
Services professionnels et spéciaux	565 995 \$
Salaires et traitements	2 444 217 \$
Formation et perfectionnement professionnel	51 497 \$
Télécommunications	63 851 \$
Matériel, fournitures, réparations et entretien	183 504 \$
Information : impression et publication	27 972 \$
Location	7 609 \$
Divers	674 \$
TOTAL	3 757 005 \$

Dépenses de fonctionnement et de programme encourues par Anciens Combattants Canada au cours de l'exercice 2009-2010 pour fournir du soutien au Bureau de l'ombudsman et répondre à ses demandes

EXIGENCE OPÉRATIONNELLE OU EXIGENCE DE PROGRAMME

DÉPENSES

Communications, publicité et sensibilisation	0 \$
Déplacements et transport	0 \$
Services professionnels et services spéciaux	0 \$
Salaires	1 225 900 \$
Formation et perfectionnement professionnel	0 \$
Télécommunications	32 448 \$
Équipement, fournitures, réparations et entretien	67 680 \$
Information : impression et publication	0 \$
Location	0 \$
Divers	0 \$
TOTAL	1 326 068 \$

ANNEXE D : INFORMATION DE GESTION

GOUVERNANCE

Le Comité exécutif du Bureau dirige les efforts stratégiques et opérationnels en vue du succès et de l'obtention des résultats attendus. Le Bureau bénéficie également des conseils, de l'orientation et des recommandations du Comité consultatif pour la résolution des questions des intervenants de la communauté des vétérans. Le Bureau est représenté par des hauts dirigeants qui prennent part à la gestion ministérielle et qui communiquent avec des décideurs clés pour le déroulement de toutes ses activités.

PRÉSENTATION DE RAPPORTS D'INFORMATION DE GESTION

Le Bureau participe aux activités ministérielles de planification et de présentation de rapports afin d'assurer une représentation juste des activités opérationnelles et de l'utilisation des ressources. Ouvert depuis près de deux ans, le Bureau a remarqué que les indicateurs de mesure du rendement établis au tout début ne permettaient pas de mesurer adéquatement ses réalisations. Par conséquent, il modifiera les indicateurs illustrés dans le Rapport sur les plans et les priorités du Ministère afin de mieux réfléchir les résultats stratégiques et attendus.

SERVICES MINISTÉRIELS

Le Bureau a demandé une étude comparative des divers rôles et responsabilités des personnes qui participent à la prestation de services ministériels de soutien administratif, aussi bien dans le Bureau que dans le Ministère, en vue de comprendre davantage le niveau de soutien nécessaire à ses activités. Cette étude a révélé que le Bureau devra consacrer davantage de sa main-d'œuvre totale et de son effectif d'équivalents temps plein (ETP) à offrir des services ministériels. Ces conclusions correspondent à celles d'autres organismes fédéraux qui ont mis en œuvre des mesures provisoires pour les services de ce genre à l'aide de protocoles d'entente avec des fournisseurs de services.

RESSOURCES HUMAINES

Le Bureau a fait de grands progrès vers les buts et les objectifs qu'il avait mentionnés dans son premier plan annuel intégré des ressources humaines et des activités (affiché sur le site Web du BOV). Les priorités en matière de ressources humaines (RH) comprennent aussi bien le perfectionnement professionnel et les investissements en formation des employés que la

création de nouveaux postes de cadres supérieurs pour les politiques, la consultation et la liaison stratégique, ainsi que l'embauche d'employés pour combler tous les postes opérationnels classifiés à pourvoir. Au cours de l'exercice, plusieurs employés du BOV se sont joints à des réseaux du Ministère (Langues officielles, Équité en matière d'emploi, Nouveaux professionnels et Santé et sécurité au travail) afin de faciliter l'échange de renseignements entre le Ministère et le Bureau dans chacun de ces domaines. La prestation rapide de services de soutien de RH demeure toutefois l'une des préoccupations du BOV, surtout pour la classification des postes et l'embauche. La complexité des règles et des délais engendrés par la création de postes et l'embauche visant à les combler ont des répercussions non négligeables sur le niveau de service offert aux clients et aux intervenants. Les priorités stratégiques en matière de RH du Ministère étant clairement bien différentes de celles du BOV, nous poursuivons donc nos efforts afin d'améliorer les échéances de tous les processus dans ce secteur.



