Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

2012-2013

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Julian Fantino, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Table des matières

Message du Président **1**

Section I : Survol de l'organisation **2**

Raison d'être 2

Responsabilités 2

Résultats stratégiques et Architecture d'alignement des programmes 5

Priorités organisationnelles 6

Analyse des risques 7

Sommaire du rendement 9

Profil des dépenses 11

Budget des dépenses par crédit budgétaire 12

Évaluation environnementale stratégique 12

Section II : Analyse du programme par résultat stratégique **13**

Résultat stratégique 13

Programme 13

Section III : Renseignements supplémentaires **17**

Faits saillants des états financiers 17

Tableaux Supplémentaires 18

Rapport Dépenses fiscales et évaluations 18

Section IV : Autres sujets d'intérêt **19**

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation 19

Notes finales **19**

Message du Président

Je suis heureux de vous faire part du rendement du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) par rapport aux plans et aux priorités pour l'exercice 2012-2013.

Il s'agissait d'une année de renouvellement pour le Tribunal, puisque nous avons examiné nos activités et nos audiences en vue de les améliorer, pour le plus grand bien des vétérans et anciens combattants et de leurs familles. Nous avons procédé à la restructuration de nos processus opérationnels afin de les rendre plus efficaces et efficients. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les organismes représentatifs pour appuyer le droit des demandeurs d'être entendus dans la langue officielle de leur choix dans différents endroits du pays. Plus particulièrement, nous avons souscrit aux précieuses recommandations des parlementaires et de l'Ombudsman des vétérans et avons pris des mesures immédiates.

Cette rétroaction a été un puissant catalyseur du changement au Tribunal : il nous a appris que nous devions en faire plus pour démontrer notre engagement envers les demandeurs. Nous nous sommes donc employés à accroître la formation des membres et du personnel du Tribunal, à améliorer la rédaction des décisions, à sensibiliser les intervenants et à communiquer avec ces derniers, de même qu'à publier les décisions et d'autres renseignements utiles sur notre site Web. Nous avons révisé nos énoncés fondamentaux afin qu'ils expriment plus clairement la vision, la mission et les valeurs qui nous guident chaque jour dans le cadre de la prestation de services aux demandeurs.

En 2012-2013, le Tribunal a également continué à verser des prestations nouvelles et bonifiées aux anciens combattants et vétérans, aux membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi qu'à leurs familles pour des invalidités liées au service. Je suis certain que nos progrès récents et continus, rendus possibles grâce au dévouement de nos membres et de notre personnel, auront d'importantes répercussions positives sur les anciens combattants et vétérans ainsi que sur leurs familles pour les années à venir.

John D. Larlee
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un tribunal indépendant, quasi-judiciaire, qui a été créé en 1995. Le Tribunal offre un programme d'appel concernant les décisions relatives à des invalidités liées aux services prises par le ministère des Anciens Combattants. Ce programme offre aux requérants deux niveaux de recours pour les décisions relatives à une pension d'invalidité ou à une indemnité d'invalidité et le dernier niveau d'appel pour les demandes d'allocation aux anciens combattants.

Le Tribunal a pour objectif de veiller à ce que les anciens combattants traditionnels, les membres et vétérans des Forces armées canadiennes, les demandeurs de la Gendarmerie royale du Canada, certains civils admissibles ou leurs personnes à charge respectives touchent les prestations et indemnités d'invalidité et autres avantages auxquels ils ont droit en vertu de la loi.

Responsabilités

Un Tribunal administratif
Les tribunaux administratifs comme le nôtre sont hautement spécialisés dans les domaines qui les concernent. Ils existent pour donner aux personnes insatisfaites un recours qui est moins officiel, moins coûteux et plus rapide que ceux des tribunaux judiciaires. Pour en apprendre plus sur le mandat[i] et l'organisation[ii] du Tribunal, vous pouvez cliquer sur les liens.

Le Tribunal est régi par la:

- *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*[iii]; et par le
- *Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*[iv].

Les demandes de révision ou d'appel qui peuvent lui être soumises conformément à la :

- *Loi sur les pensions*[v] ;
- *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes Partie 3* (Nouvelle Charte des anciens combattants)[vi] ;
- *Loi sur les allocations aux anciens combattants*[vii] ;
- *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada*[viii] ; et à la
- *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*[ix].

Que fait le Tribunal pour les anciens combattants et vétérans malades et blessés?
L'objectif du Tribunal est de veiller à ce que les anciens combattants et vétérans canadiens bénéficient des prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit en vertu de la loi. Pour ce faire, le Tribunal offre deux niveaux de recours pour les anciens combattants et vétérans insatisfaits des décisions rendues par Anciens Combattants Canada (ACC, le Ministère).

Les audiences de révision sont tenues devant deux membres du Tribunal dans quelque 25 endroits au Canada. Les anciens combattants ont l'occasion de se présenter en personne devant des décisionnaires justes et impartiaux, de faire un témoignage verbal, de présenter de nouveaux éléments de preuves et de produire des témoins à l'appui de leur dossier.

Les audiences d'appel sont tenues devant trois membres du Tribunal qui n'ont pas participé à l'audience de révision. Ces audiences ont généralement lieu à Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard. Bien que la loi ne permette pas de témoigner à ce palier, l'audience d'appel est une occasion supplémentaire pour le demandeur, par l'intermédiaire de son représentant, de présenter de nouveaux renseignements et des arguments à l'appui de sa demande.

Les audiences du Tribunal sont de nature non accusatoire, ce qui veut dire que personne ne vient s'opposer aux propos de l'ancien combattant ou du vétéran. Pour en apprendre plus sur les audiences[x] du Tribunal, vous pouvez cliquer sur le lien.

Un processus d'appel indépendant
En vue de garantir un processus d'appel équitable, le Tribunal agit de façon indépendante du Ministère. En tant qu'arbitres indépendants, les membres du Tribunal ne sont pas liés par les décisions rendues précédemment et changeront ces dernières en faveur de l'ancien combattant ou du vétéran si des preuves crédibles sont présentées.

Chaque année, des milliers de personnes profitent de l'occasion de comparaître et de voir leur dossier examiné sous le meilleur angle possible par des décideurs indépendants. L'an dernier seulement, environ 2 000 demandeurs ont pu toucher des prestations d'invalidité ou ont vu le montant de leurs prestations augmenter à la suite d'une décision du Tribunal.

Quels types de cas le Tribunal examine-t-il?
Le Tribunal est saisi des appels interjetés par des personnes insatisfaites des décisions rendues par le Ministère relativement à leurs demandes de pensions ou d'indemnités d'invalidité. Lorsqu'une personne interjette appel devant le TACRA, elle peut présenter de nouveaux

éléments de preuve dont ne disposait pas le Ministère. Comme il n'est pas toujours facile d'établir des liens avec le service ou la cause de l'invalidité, certains cas peuvent être particulièrement difficiles et complexes. De nombreux demandeurs sont satisfaits des décisions rendues par ACC et seul un petit pourcentage (environ 9 % des 35 000 décisions annuelles avec droit d'appel) de demandeurs interjette appel devant le Tribunal.

Le Tribunal examine des décisions relatives à ce qui suit :

- pensions ou indemnités d'invalidité;
- allocations spéciales (notamment l'allocation pour soins, l'allocation d'incapacité exceptionnelle et l'allocation vestimentaire);
- prestations de personne à charge/de survivant; et
- allocations aux anciens combattants.

Le Tribunal entend également des demandes d'allocation de commisération.

En 2012-2013, les six affections qui faisaient le plus souvent l'objet d'un appel lors des demandes au Tribunal étaient les suivantes :

- affections du bas du dos
- affections du genou
- acouphène
- hypoacousie
- affections du cou
- état de stress post traumatique

Charge de travail et résultats

Chaque année, le Tribunal rend environ 4 300 décisions; les trois quarts sont des révisions, un quart sont des appels. Ce travail est réalisé par un effectif d'un moyen de 25 membres permanents et d'environ 85 employés.

En 2012-2013, environ la moitié des demandeurs ont obtenu une augmentation de leurs prestations en raison d'une décision de révision tandis qu'un tiers des demandeurs l'ont obtenue lors de l'appel. Ces taux de décision favorable sont en partie attribuables à la capacité du Tribunal de poser un regard neuf sur les demandes, de recevoir de nouveaux éléments de preuve ainsi que d'entendre les témoignages des demandeurs et de leurs témoins. Pour en apprendre plus sur les statistiques sur la charge de travail[xi] du Tribunal, vous pouvez cliquer sur le lien.

Membres du Tribunal

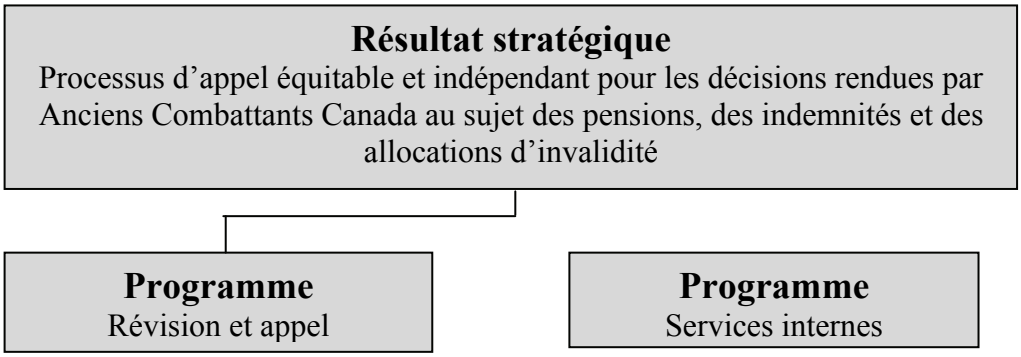
Les membres du Tribunal sont des arbitres indépendants et impartiaux. Leur rôle consiste à déterminer si l'ensemble de la preuve présentée respecte les exigences législatives concernant l'accord de nouvelles prestations d'invalidité ou l'augmentation de leur valeur.

Pour ce faire, les membres du Tribunal :

- tiennent des audiences au cours desquelles ils entendent des témoignages et des arguments et examinent l'ensemble de la preuve;
- font un examen exhaustif et équitable de l'information disponible;
- interprètent la législation et l'appliquent en se fondant sur la preuve présentée; et
- rédigent des décisions opportunes, claires et mûrement réfléchies.

Les membres sont nommés à l'issue d'un processus de sélection transparent fondé sur le mérite et permettant de reconnaître la valeur de l'expérience militaire, médicale, policière et juridique. Avant d'entendre des cas, tous les nouveaux membres suivent un programme de formation rigoureux et reçoivent une formation continue et spécialisée donnée par des experts des domaines médical, juridique et militaire ainsi que des non-spécialistes. En particulier, les membres sont régulièrement exposés au travail et à la culture militaire et de police au moyen d'une variété d'activités de formation, y compris les visites aux bases des Forces armées canadiennes. Pour en apprendre plus sur les membres[xii] et le processus de sélection des membres[xiii] du Tribunal, vous pouvez cliquer sur les liens.

Résultats stratégiques et Architecture d'alignement des programmes[1]



[1] La Politique sur la SGRR a récemment fait l'objet de changements qui sont entrés en vigueur le 1er avril 2012. Des mises à jour ont été apportées à la terminologie de la SGRR, notamment : « architecture des activités de programme » devient « architecture d'alignement des programmes »(AAP); « activité de programme » devient « programme »; « sous-activité » devient « sous-programme »; « sous-sous-activité » devient « sous-sous-programme ».Dans leur ensemble, tous les éléments de l'AAP sont appelés des « programmes » dans le présent document et désignent tous les programmes, les sous-programmes et les sous-sous-programmes.

Priorités organisationnelles

Priorité	Type[2]	Résultat stratégique
Programme soutenu	permanente	Processus d'appel équitable et indépendant pour les décisions rendues par Anciens Combattants Canada au sujet des pensions, des indemnités et des allocations d'invalidité
Sommaire des progrès		
Quels progrès avez-vous réalisés à l'égard de cette priorité? • Plus de 3 200 demandeurs ont pu se présenter à leur audience portant sur une demande de révision afin de témoigner et de présenter des éléments de preuve. Près de 900 appelants ont pu présenter de nouveaux renseignements et arguments par l'entremise de leurs représentants dans le cadre de leur audience d'appel. • 87 % des décisions découlant d'une révision et 89 % des décisions relatives à un appel ont été communiquées aux demandeurs dans les six semaines suivant l'audience. • Le Tribunal a expérimenté l'utilisation de la vidéoconférence lors d'audiences de révision de façon à permettre aux demandeurs de faire entendre leur cause dans un meilleur délai.		

Priorité	Type	Résultat stratégique
Prestation améliorée du programme	permanente	Processus d'appel équitable et indépendant pour les décisions rendues par Anciens Combattants Canada au sujet des pensions, des indemnités et des allocations d'invalidité
Sommaire des progrès		
Quels progrès avez-vous réalisés à l'égard de cette priorité? • Le Tribunal a continué à mettre l'accent sur la restructuration des processus opérationnels afin de rendre plus agréable l'expérience des demandeurs en ce qui a trait au processus d'appel; il a validé les constatations et entrepris d'améliorer les documents relatifs aux audiences; il a également mis à jour le processus d'ajournement. • Le Tribunal a simplifié et amélioré les procédures pour accorder la priorité aux dossiers retournés par la Cour fédérale. • Le Tribunal a amélioré la rédaction de ses décisions en veillant à ce que les vétérans et anciens combattants reçoivent des motifs rédigés dans un langage clair et simple.		

Priorité	Type	Résultat stratégique
Communication	permanente	Processus d'appel équitable et indépendant pour les décisions rendues par Anciens Combattants Canada au sujet des pensions, des indemnités et des allocations d'invalidité
Sommaire des progrès		
Quels progrès avez-vous réalisés à l'égard de cette priorité? • Le Tribunal a collaboré avec les Forces armées canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada pour échanger de l'information concernant le processus d'appel et mieux faire comprendre les activités et les cultures militaires et policières aux membres et personnel du Tribunal. • Le Tribunal a publié des décisions dignes de mention[xiv] sur son site Web pour mieux faire connaître son processus décisionnel et accroître la transparence. • Le Tribunal a élaboré un sondage de fin de processus dans le but de recueillir les commentaires des personnes ayant présenté une demande de révision et d'assurer aux demandeurs une expérience optimale.		

[2] Les différents types de priorités sont les suivants : **priorité déjà établie** – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; **priorité permanente** – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; **priorité nouvelle** – établie au cours de l'exercice visé dans le RPP ou le RMR. Si un autre type de priorité propre au ministère est présenté, il faut en expliquer la signification.

Priorité	Type	Résultat stratégique
Gestion responsable	permanente	Processus d'appel équitable et indépendant pour les décisions rendues par Anciens Combattants Canada au sujet des pensions, des indemnités et des allocations d'invalidité
Sommaire des progrès		
Quels progrès avez-vous réalisés à l'égard de cette priorité? • Le Tribunal a effectué une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée relativement à la publication de ses décisions pour veiller au respect des lois sur la protection de la vie privée et renforcer les pratiques exemplaires visant à assurer la protection des renseignements personnels des demandeurs. • Le Tribunal a mis sur pied une formation portant sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour sensibiliser davantage les membres et le personnel à leurs obligations en la matière.		

Analyse des risques

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes	Lien vers les priorités organisationnelles
Variation du volume des demandes et nature en constante évolution des affections médicales	• Le Tribunal a établi un calendrier annuel des audiences en consultation avec les organismes représentatifs pour maximiser les possibilités pour les demandeurs, et a offert des audiences de révision par vidéoconférence.	Processus d'appel équitable et indépendant pour les décisions rendues par Anciens Combattants Canada au sujet des pensions, des indemnités et des allocations d'invalidité	Programme soutenu Prestation améliorée du programme
Disponibilité des membres ayant reçu toute la formation voulue et prêts à instruire des demandes	• Le Tribunal a fait la promotion du processus de sélection des membres sur son site Web et a mené des activités d'information ciblées pour encourager les candidats qualifiés à soumettre leur candidature. • Le Tribunal a renforcé le programme de perfectionnement professionnel destiné aux membres. • Le Tribunal a établi la priorité des tâches et a planifié des audiences de révision pour les cas prioritaires.		Programme soutenu
Capacité limitée de répondre aux engagements du Tribunal	• Le Tribunal a élaboré des plans d'action[xv] pour tenir compte des recommandations externes. • Le Tribunal a assigné le personnel de façon à répondre aux priorités.		Programme soutenu Communication Gestion responsable

Environnement opérationnel L'environnement opérationnel du Tribunal est directement influencé par l'imprévisibilité de la nature et du volume des demandes présentées par les vétérans

et anciens combattants, les membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi que leurs familles. Les affaires dont est saisi le Tribunal sont souvent complexes. En effet, il est souvent difficile d'établir des liens entre la cause d'une invalidité et le service, ce qui est nécessaire pour déterminer l'admissibilité. Les deux principaux facteurs qui ont une incidence sur la capacité du Tribunal à tenir des audiences sont 1) la disponibilité des membres pleinement formés et prêts à instruire des demandes et 2) la difficulté de prédire le temps que les demandeurs et les représentants devront consacrer à la préparation de leur cas avant les audiences. En 2012-2013, le Tribunal en reçu de précieux commentaires et recommandations de l'Ombudsman des vétérans et du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes. Il a immédiatement élaboré des plans d'action[xvi] pour apporter les améliorations nécessaires et accroître la transparence en ce qui a trait à ses responsabilités d'arbitrage. Comme lors des années précédentes, on s'attend de plus en plus à ce que les processus d'appel soient simples et rapides, à ce que l'information soit partagée et à ce que les décisions du Tribunal soient mieux accessibles.

Programme soutenu Pour continuer à s'occuper efficacement des demandes d'audience des demandeurs, le Tribunal a offert davantage d'audiences de révision par vidéoconférence et a collaboré avec les représentants pour planifier le plus grand nombre possible d'audiences. Il a également effectué un sondage de fin de processus pour recueillir les commentaires des demandeurs en ce qui a trait à l'utilisation de la technologie. Les demandeurs étaient extrêmement satisfaits de leur expérience et ont formulé de précieuses suggestions d'amélioration. L'équipe du projet de restructuration des processus opérationnels a effectué un examen approfondi du processus d'appel pour cerner les possibilités de simplification, a mis à jour les procédures internes et a cerné les domaines devant faire l'objet d'une analyse plus détaillée.

Communication L'Ombudsman des vétérans et le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes ont formulé des recommandations dans le but d'améliorer le programme d'appel en 2012-2013. Ces recommandations portent de manière générale sur l'équité du processus décisionnel, la transparence, les communications, la qualité du service et la responsabilisation, et sont étroitement liées aux priorités de longue date du Tribunal, aux récents progrès réalisés et aux activités continues visant à améliorer le programme d'appel. Le Tribunal a accepté ces recommandations et a établi des plans d'action[xvii] pour les mettre en œuvre. En tant que petit organisme disposant de ressources humaines et financières limitées, le Tribunal est constamment mis au défi d'établir des objectifs réalistes qui répondent aux besoins et aux attentes des parties externes. En 2012-2013, le Tribunal a fait d'importants progrès pour ce qui

est d'accroître la transparence de son processus décisionnel, en publiant des décisions dignes de mention[xviii] sur son site Web. Il a également continué ses activités de sensibilisation auprès des vétérans et anciens combattants et des intervenants, et a élaboré de nouveaux mécanismes en vue de recueillir les commentaires des demandeurs concernant leur expérience lors des audiences.

Gestion responsable Pour répondre aux exigences additionnelles malgré ses ressources limitées, le Tribunal a affecté son personnel et ses dépenses de manière stratégique. Il a concentré ces efforts de façon à maintenir le niveau de service essentiel aux demandeurs et à appuyer les priorités stratégiques. Le TACRA a renforcé ses pratiques de planification et de gestion des risques pour veiller à ce que les ressources soient affectées aux domaines prioritaires.

Sommaire du rendement

Ressources financières – Total pour le ministère (millions de $)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Écart (dépenses prévues contre dépenses réelles)
11,5	11,5	12,3	12,0	0,5

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

Prévus 2012-2013	Réels 2012-2013	Écart 2012-2013
121	107	14

Tableau Sommaire du rendement pour les objectifs stratégiques et les programmes (millions de $)

Résultat stratégique : Processus d'appel équitable et indépendant pour les décisions rendues par Anciens Combattants Canada au sujet des pensions, des indemnités et des allocations d'invalidité

Programme	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013)	Dépenses prévues			Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013[3]	2011-2012	2010-2011	
Révision et appel	11,5	11,5	11,7	11,6	12,3	12,0	12,7	12,1	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens[xix]
Résultat stratégique Total partiel	**11,5**	**11,5**	**11,7**	**11,6**	**12,3**	**12,0**	**12,7**	**12,1**	

Tableau Sommaire du rendement pour les services internes (millions de $)

Services internes	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013)	Dépenses prévues			Total des autorisations (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011
Les services internes pour appuyer les activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont fournis en vertu d'un protocole d'entente par Anciens Combattants Canada. Voir la Section II.								
Total partiel								

Tableau Total du sommaire du rendement (millions de $)

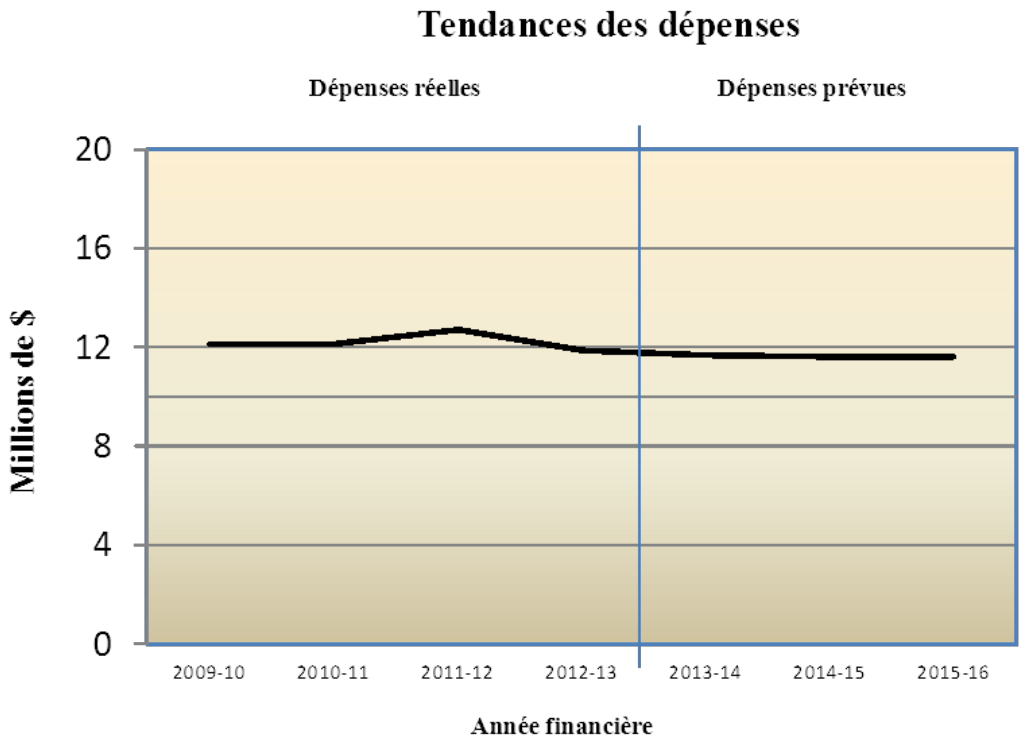
Résultat stratégique et Services internes	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013)	Dépenses prévues			Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011
Total	**11,5**	**11,5**	**11,7**	**11,6**	**12,3**	**12,0**	**12,7**	**12,1**

[3] Pour assurer la concordance avec les autorisations ministérielles par programme, telles qu'elles sont présentées dans le volume II des Comptes publics, les services à l'égard desquels aucun montant n'est imputé au titre de la cotisation de l'employeur à des régimes d'assurance pour les employés, comme le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime des soins dentaires de la fonction publique fournis par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, les locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, l'indemnisation des accidents du travail fournies par Ressources humaines et Développement des compétences Canada et les services juridiques fournis par le ministère de la Justice, ne sont pas compris dans ce montant. Ces renseignements sont uniquement présentés dans les états financiers ministériels.

Les dépenses concordaient avec celles des précédents exercices financiers, étant donné la nature stable des activités du Tribunal. L'augmentation en 2011-2012 s'explique par une augmentation du versement des indemnités de départ et des prestations de cessation d'emploi en raison de modifications qui ont été apportées à des conventions collectives précises.

Profil des dépenses

Tendances au chapitre des dépenses



Les dépenses réelles totales pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour 2012-2013 étaient de 12,0 millions de dollars, soit une réduction de 6,0% comparativement à 2011-2012. Ceci s'explique par une réduction des versements des indemnités de départ et des prestations de cessation d'emploi en raison de modifications qui ont été apportées à des conventions collectives précises. Toutes les autres dépenses sont conformes aux exercices précédents en raison de la nature stable des opérations du Tribunal.

On s'attend à ce que les dépenses prévues du Tribunal demeurent constantes en 2013-2014 et 2014-2015. Le Rapport ministériel sur le rendement de 2011-2012 était le premier rapport

distinct produit par le Tribunal. Les dépenses des années précédentes étaient incluses dans les rapports du portefeuille des Anciens Combattants.

Budget des dépenses par crédit budgétaire

Pour obtenir plus de renseignements sur les crédits organisationnels et/ou les dépenses législatives du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2013 (volume II)*[xx]. Une version électronique des Comptes publics de 2013 se trouve sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Évaluation environnementale stratégique

En 2012-2013, aucune des initiatives du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ont été assujetties à la Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes[xxi]

Section II : Analyse du programme par résultat stratégique

Résultat stratégique

Processus d'appel équitable et indépendant pour les décisions rendues par Anciens Combattants Canada au sujet des pensions, des indemnités et des allocations d'invalidité

Résultat stratégique : Processus d'appel équitable et indépendant pour les décisions rendues par Anciens Combattants Canada au sujet des pensions, des indemnités et des allocations d'invalidité		
Indicateur de rendement	**Objectif**	**Résultats réels**
Pourcentage des décisions du Tribunal infirmés par la Cour fédérale	Moins de 2% des décisions du Tribunal sont infirmées par la Cour fédérale	Le Tribunal a atteint son objectif de rendement : la Cour fédérale n'a annulé que 0,4 % de ses décisions.

Les demandeurs qui ont épuisé tous les recours au Tribunal et demeurent insatisfaits de la décision rendue peuvent s'adresser à la Cour fédérale pour un contrôle judiciaire de la décision du TACRA. En 2012-2013, la Cour fédérale a publié dix jugements : six appuyaient la décision du Tribunal et les quatre autres cas lui ont été retournés pour nouvelle audience. Quatre décisions ont été retournées au Tribunal conformément à une ordonnance sur consentement, une ordonnance de sursis a été rendue, et cinq demandeurs ont abandonné leurs demandes. En 2012-2013, 16 demandeurs ont effectué une demande de contrôle judiciaire auprès de la Cour fédérale (ce qui représente 1,5 % des 1 049 décisions d'appel et de réexamen du TACRA qui étaient admissibles à une révision).

Programme : Révision et appel

Le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) assure un processus d'appel et de révision indépendant pour les décisions sur les pensions d'invalidité et les indemnités d'invalidité rendues par Anciens Combattants Canada. Le Tribunal offre deux niveaux d'appel pour les anciens combattants et vétérans, les membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, et leurs familles, qui ne sont pas satisfaits des décisions au sujet de leur pension d'invalidité ou leur indemnité d'invalidité. Le Tribunal tient des audiences et émet des décisions écrites. Les autres fonctions principales du Tribunal incluent la tenue d'audiences de révision et d'appel de décisions rendues par Anciens Combattants Canada concernant les allocations spéciales (allocations pour soins, allocations d'incapacité exceptionnelle et allocations vestimentaires); la tenue d'audiences de dernier niveau d'appel pour les allocations aux anciens combattants; et l'octroi d'allocations de commisération.

Ressources financières – (millions de $)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Écart 2012-2013
11,5	11,5	12,3	12,0	0,5

Ressources humaines – (ETP)

Prévus 2012-2013	Réels 2012-2013	Écart 2012-2013
121	107	14

Résultats du rendement – Pour le niveau de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les demandeurs ont droit à un processus d'appel équitable	Le pourcentage des cas qui répondent aux critères prévoyant des délibérations équitables et des décisions de qualité	L'objectif est "Répondre aux attentes", selon une échelle qui est actuellement en cours de développement.	Une échelle a été mise au point et validée en 2012-2013, et sa mise en œuvre devrait commencer en 2013-2014.
	Pourcentage des décisions émises à l'intérieur des délais prévus par notre norme de service publiée	80 p. 100	87 p. 100 de 3 236 des décisions de révision atteint l'objectif ; 89 p. 100 de 928 des décisions d'appel atteint l'objectif

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Tribunal a pour priorités de faire entendre les causes des demandeurs rapidement et dans le respect, et de présenter des décisions écrites justes, dans un langage clair. En 2012-2013, le Tribunal a rendu 3 236 décisions de révision, 928 décisions d'appel, 121 décisions de réexamen et 9 décisions relatives aux allocations aux anciens combattants. Le TACRA a réussi à réduire le délai moyen de traitement d'une demande de révision (de l'enregistrement à la décision), qui est passé de 161 jours en 2011-2012 à 150 jours en 2012-2013, et a su maintenir le délai moyen de traitement d'une demande d'appel à 84 jours. Il a également amélioré son rendement par rapport aux normes de service, en communiquant aux demandeurs 87 % des décisions découlant d'une révision et 89 % des décisions relatives à un appel dans les six semaines suivant l'audience. Dans

51 % des décisions de révision et 34 % des décisions d'appel, les vétérans et anciens combattants se sont vu verser des prestations nouvelles ou bonifiées, en raison de nouveaux éléments de preuve, de leur témoignage de vive voix, des arguments de leurs représentants et de l'obligation du Tribunal d'accorder le bénéfice du doute.

Le Tribunal a mis en œuvre un certain nombre d'initiatives pour optimiser l'expérience des demandeurs en ce qui a trait au programme d'appel. Il a amélioré la rédaction des décisions pour veiller à ce que les vétérans et anciens combattants reçoivent des motifs clairs et rédigés en langage simple. Il a recueilli les commentaires des demandeurs en ce qui a trait à leur utilisation de la vidéoconférence lors des audiences et a apporté des modifications lorsque c'était nécessaire. Il a fait participer les membres et le personnel au projet de restructuration des processus opérationnels relatif aux programmes et s'est engagé à améliorer ses processus internes. Pour accroître la transparence, le TACRA a publié sur son site Web les documents afférents au processus décisionnel, ce qui comprend les décisions dignes de mention[xxii]. Il a également collaboré avec les intervenants au sein des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada pour échanger de l'information concernant le processus d'appel et mieux faire comprendre les activités et les cultures militaires et policières aux membres et personnel du Tribunal. Il concentre ses efforts en matière de communication afin de présenter des renseignements clairs, utiles et exacts, de démontrer qu'il apporte les améliorations nécessaires et d'accroître la confiance à l'égard du processus d'appel.

Le TACRA s'est engagé à offrir un programme d'appel de qualité dans un environnement en constante évolution. Il a élaboré un cadre de gestion du changement pour appuyer ses membres et son personnel et a offert de la formation pour renforcer sa capacité d'adaptation au changement.

Tous ces efforts visent à offrir une expérience optimale aux demandeurs et à leurs familles, et à améliorer les services qui leur sont destinés.

Services internes

Comme l'indiqué le Rapport sur les plans et les priorités pour 2012-2013, selon un protocole d'entente, la majorité des services internes à l'appui des activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont fournis par Anciens Combattants Canada par l'entremise du Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement. Cette relation est en place depuis la création du Tribunal, en 1995; elle continue de permettre la réalisation d'économies présentées par le ministère du portefeuille grâce à la prestation de services internes à un très petit membre du portefeuille. Un protocole d'entente daté du 28 février 2011 entre le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et Anciens Combattants Canada décrit les services qui sont offerts de façon continue au Tribunal. Ces services sont fournis sans frais aux affectations du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à l'exception des télécommunications, du matériel de technologie de l'information et de certains services d'évaluation de programme. Le Tribunal est responsable de traiter les demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi que de gérer l'information qu'il recueille et conserve.

Thème IV
Réduire l'empreinte environnementale -
En commençant par le gouvernement

Dans le cadre du protocole d'entente pour les services internes, les cibles du Tribunal et les rapports sur la Stratégie ministérielle de développement durable sont inclus dans le rapport du portefeuille des Anciens Combattants. Vous trouverez une version électronique du rapport sur le site Web du Ministère[xxiii]. Le Tribunal contribue aux secteurs suivants du thème IV de la SFDD : Objectif en matière de réduction des unités d'impression, Objectif en matière de consommation de papier et objectif en matière de réunions écologiques. Pour obtenir des renseignements additionnels sur les activités d'écologisation des opérations gouvernementales du TACRA, veuillez consulter Section III – Tableaux de renseignements supplémentaires.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations et situation financière nette ministérielle

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) État condensé des opérations et situation financière nette ministérielle (non vérifié) Pour l'exercice se terminant le 31 Mars, 2013 (milliers de $)					
	Résultats prévus 2012-2013	**Résultats réels 2012-2013**	**Résultats réels 2011-2012**	**Variation en $ (résultats réels contre résultats prévus 2012-2013)**	**Variation en $ (résultats réels 2012-2013 contre résultats réels 2011-2012)**
Dépenses totales	13 190	13 587	13 730	(397)	(143)
Total des recettes	-	-	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	13 190	13 587	13 730	(397)	(143)
Situation financière nette du ministère	(1 513)	(1 424)	(1 416)	(89)	(8)

Les dépenses du Tribunal ont diminué de 143 milles dollars au total en 2012-2013, comparativement à 2011-2012. Cette diminution s'explique principalement parce qu'il a fallu effectuer des paiements tenant lieu d'indemnités de départ et des prestations de cessation d'emploi au personnel en raison de modifications qui ont été apportées à certaines conventions collectives.

État condensé de la situation financière

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) État condensé de la situation financière (non vérifié) Au 31 mars 2013 (milliers de $)			
	2012-2013	**2011-2012**	**Variation en $**
Montant total net des passifs	1 755	1 732	23
Total des actifs financiers nets	326	297	29
Dette nette du ministère	1 429	1 435	(6)
Total des actifs non financiers	5	19	(14)
Situation financière nette du ministère	(1 424)	(1 416)	(8)

Compte tenu de la nature stable des activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), le passif et l'actif varient très peu d'un exercice financier à l'autre.

États financiers

Les états financiers du Tribunal sont accessibles dans le site Web du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)[xxiv].

Tableaux Supplémentaires

- Écologisation des opérations gouvernementales

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires en version électronique du Rapport ministériel sur le rendement de 2012-2013 sont disponibles sur le site Web du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)[xxv].

Rapport Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé *Dépenses fiscales et évaluations*[xxvi]. Les mesures fiscales présentées dans le rapport Dépenses fiscales et évaluations relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation

Pour plus d'information, consultez le site Web du Tribunal[xxvii] à www.vrab-tacra.gc.ca ou communiquez avec le Tribunal à :
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
161, rue Grafton
C.P. 9900
Charlottetown (Î-P-É) C1A 8V7
Tél. : 1(877)368-0859 au Canada et aux États-Unis, sans frais
Tél. : 0(902)566-8835 d'ailleurs, à frais virés
Courriel : http://www.vrab-tacra.gc.ca/Contact-contactez-fra.cfm[xxviii] Téléc. : 1(855)850-4644

Notes finales

[i] Mandat, http://www.vrab-tacra.gc.ca/AbouttheBoard-AuSujetduTribunal-fra.cfm

[ii] Organisation du tribunal, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Organization-organisation-fra.cfm

[iii] *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/V-1.6/page-1.html

[iv] *Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-67/index.html

[v] *Loi sur les pensions*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-6/index.html

[vi] *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes Partie 3* (Nouvelle Charte des anciens combattants), http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-16.8/index.html

[vii] *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/W-3/index.html

[viii] *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/R-10.6/index.html

[ix] *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/R-11/index.html

[x] Audiences, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Overview-Apercu-fra.cfm

[xi] Statistiques sur la charge de travail, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Facts/QuickFacts-faitsenbref-fra.cfm

[xii] Membres, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Chair-and-members-President-et-membres-fra.cfm

[xiii] Le processus de sélection des membres, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Employment-Emploi/Apply-Devenir-fra.cfm

[xiv] Décisions dignes de mention, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Decisions/Noteworthy-decisions-decisions-dignes-de-mention-fra.cfm

[xv] Des plans d'action, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Documents/Acting-ACVA-Donner-ACVA-fra.cfm; http://www.vrab-tacra.gc.ca/Documents/Response-Reponse-fra.cfm

[xvi] Des plans d'action, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Documents/Acting-ACVA-Donner-ACVA-fra.cfm; http://www.vrab-tacra.gc.ca/Documents/Response-Reponse-fra.cfm

[xvii] Des plans d'action, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Documents/Acting-ACVA-Donner-ACVA-fra.cfm; http://www.vrab-tacra.gc.ca/Documents/Response-Reponse-fra.cfm

[xviii] Décisions dignes de mention, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Decisions/Noteworthy-decisions-decisions-dignes-de-mention-fra.cfm

[xix] La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/descript-fra.aspx

[xx] Comptes publics du Canada 2013 (volume II), http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

[xxi] Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes, http://www.ceaa.gc.ca/default.asp?lang=Fr&n=B3186435-1

[xxii] Décisions dignes de mention, http://www.vrab-tacra.gc.ca/Decisions/Noteworthy-decisions-decisions-dignes-de-mention-fra.cfm

[xxiii] Les rapports sur la Stratégie du développement durable, http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports/rmr-dpr

[xxiv] Les états financiers du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), http://www.vrab-tacra.gc.ca/Plans-fra.cfm

[xxv] Écologisation des opérations gouvernementales du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), http://www.vrab-tacra.gc.ca/Plans-fra.cfm

[xxvi] Dépenses fiscales et évaluations, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp

[xxvii] Site Web du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), http://www.vrab-tacra.gc.ca/

[xxviii] Courriel du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), http://www.vrab-tacra.gc.ca/Contact-contactez-fra.cfm

[1]La Politique sur la SGRR, http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18218