



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Ombudsman  
des vétérans

Veterans  
Ombudsman

OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

# RAPPORT ANNUEL

2015 | 2016

Canada

**Pour présenter une plainte ou se renseigner sur l'état d'une plainte :**

**En ligne :** <http://ombudsman-veterans.gc.ca/fra/plainte>

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

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

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

## **BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS**

360, rue Albert, bureau 1560

Ottawa (Ontario) K1R 7X7

This publication is available in English in electronic format at  
[www.ombudsman-veterans.gc.ca](http://www.ombudsman-veterans.gc.ca)

V100F-PDF 1926-3392

# UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

L'année 2015-2016 a été importante pour les vétérans et leur famille, comme en témoigne la série d'annonces sur les améliorations apportées aux avantages et aux services offerts aux vétérans. Je vois cette progression à l'appui de nos vétérans comme un pas dans la bonne direction.

Bien entendu, le gouvernement a davantage de travail à faire pour mettre ces changements en œuvre, et il y a encore du chemin à faire pour combler les lacunes dans le soutien fourni aux vétérans et à leur famille.

Un constat ressort de l'année écoulée : je suis fier du rôle que mon équipe et moi-même avons joué pour éclairer et stimuler un dialogue nécessaire parmi les influenceurs et les intervenants de la communauté des vétérans. Les recommandations qui sont issues de ce dialogue reflètent et complètent les priorités que le Bureau s'était fixées en matière d'équité pour les vétérans. À mon avis, ces discussions ont contribué à l'élaboration des mesures positives qui ont été dévoilées dans le Budget de 2016, notamment l'élargissement de l'accès aux avantages et des avantages eux-mêmes afin de mieux soutenir les vétérans malades et blessés et leur famille. Surtout, j'ai été heureux de constater que bon nombre des recommandations formulées par le Bureau dans le passé ont été prises en compte dans la lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants et dans le dernier budget fédéral. J'ose espérer que l'engagement du gouvernement envers une démarche centrée sur les vétérans



permettra d'améliorer davantage les services offerts à nos vétérans.

Les démarches en matière de prestation de services doivent évoluer. La mise en place d'une démarche de prestation de services efficace, simplifiée et centrée sur les vétérans nécessitera une collaboration continue pour s'assurer que même les vétérans ayant les besoins les plus complexes obtiennent un soutien adéquat et que tous les vétérans sont traités équitablement.

Cette dernière année, j'ai eu de nombreuses occasions de m'adresser aux parlementaires, tant individuellement que collectivement par l'intermédiaire de comités. Lors de ces séances, j'ai pu informer les décideurs clés sur les enjeux des vétérans nécessitant leur attention. Je pense que ces réunions ont guidé de façon importante le travail qu'ont fait les parlementaires pour améliorer la prestation des services à Anciens Combattants Canada, tout comme elles ont guidé les modifications cruciales qui ont été annoncées dans le Budget de 2016 pour améliorer la vie des vétérans du Canada.

Nos réalisations de la dernière année sont très éloquentes, et elles n'auraient pas été possibles sans le soutien et les conseils de mon personnel, de mes conseillers et de nos intervenants. Je tiens à remercier les membres de mon conseil consultatif pour le soutien qu'ils m'ont offert tout au long de l'année – leurs observations inestimables continuent d'éclairer les débats cruciaux qui contribuent à façonner nos priorités et nos recommandations. Je tiens à remercier profondément les innombrables défenseurs des droits des vétérans et membres de groupes et d'organismes de vétérans qui s'assurent que nous ne nous dévions pas des enjeux les plus importants aux yeux des vétérans. Je remercie du fond du cœur ceux et celles qui consacrent des heures et des heures de leur temps pour s'occuper des vétérans. Enfin, je tiens à remercier les membres de mon équipe qui permettent au Bureau d'appuyer si efficacement les vétérans en quête d'assistance et d'équité.



**GUY PARENT**

Ombudsman des vétérans



« Si j'avais une baguette magique, je ferais la liste de tous les résultats que nous voulons obtenir pour les vétérans et leur famille, par exemple :

- la sécurité financière à vie;
- les meilleurs soins de santé possible;
- une juste compensation de la douleur et de la souffrance;
- une transition réussie vers un nouvel emploi ou la meilleure qualité de vie possible pour ceux et celles qui sont devenus incapables de travailler;
- une prestation des services simplifiée et centrée sur les vétérans et des décisions prises en temps opportun. »

- Guy Parent, Ombudsman des vétérans

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Comment nous aidons</b> .....	<b>4</b>
Qui sommes-nous?.....	4
Qui servons-nous? .....	4
Que faisons-nous? .....	6
Comment réalisons-nous notre mandat? .....	6
<b>Un message du Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans</b> .....	<b>8</b>
<b>Quelques mots de notre ombudsman adjointe et directrice générale</b> .....	<b>10</b>
Des chiffres éloquentes .....	10
<b>Chronologie – Points saillants et événements importants</b> .....	<b>12</b>
<b>Un coup de main aux vétérans</b> .....	<b>17</b>
Traitement poursuivi pendant l'incarcération .....	17
Des soins dentaires essentiels assurés malgré leur coût élevé .....	18
Les clients au titre de la <i>Loi sur les pensions</i> non-admissibles à l'allocation pour relève d'un aidant familial automatiquement considérés pour l'allocation pour soins .....	18
<b>Coup d'œil sur 2015-2016</b> .....	<b>20</b>
<b>Regard vers l'avenir</b> .....	<b>22</b>
<b>États financiers</b> .....	<b>24</b>

# COMMENT NOUS AIDONS

## QUI SOMMES-NOUS?

L'ombudsman des vétérans (OV) est un agent impartial et indépendant du gouvernement du Canada qui défend les droits des vétérans. L'ombudsman et son personnel veillent à ce que les vétérans du Canada, les membres actifs des Forces armées canadiennes (FAC) et de la GRC, ainsi que les autres clients d'Anciens Combattants Canada (ACC) soient traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits*

*des anciens combattants*<sup>1</sup>, et à ce qu'ils reçoivent les services et les avantages dont ils ont besoin de manière équitable, rapide et efficace.

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

## QUI SERVONS-NOUS?

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) vient en aide à la communauté des vétérans ainsi qu'aux autres clients d'ACC :

- Les vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée;
- Les vétérans des FAC (Force régulière et Force de réserve);
- Les membres actifs des FAC (Force régulière et Force de réserve);
- Les vétérans de la GRC;
- Les membres actifs de la GRC;
- Les membres de la famille immédiate et les dispensateurs de soins des groupes susmentionnés; et
- Les survivants des vétérans.



« Le temps est venu de simplifier les avantages et la prestation des services aux vétérans pour répondre au besoin des vétérans et de leur famille; ils ne méritent rien de moins. »

- Guy Parent, Ombudsman des vétérans

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



## QUE FAISONS-NOUS?

L'ombudsman et le Bureau :

- traitent les plaintes formulées par les personnes qui jugent avoir été injustement traitées par ACC ou d'autres fournisseurs de services;
- aident les personnes qui nous contactent, souvent en dernier recours, pour obtenir de l'aide, en les dirigeant vers les fournisseurs de services les plus aptes à les aider;
- fournissent des renseignements sur les droits des vétérans, sur les avantages et les services offerts par ACC et sur d'autres fournisseurs de services;
- font des recherches en vue de publier des examens et des rapports assortis de recommandations visant à résoudre des problèmes d'ordre systémique qui risquent de toucher bon nombre d'autres vétérans et de clients d'ACC; et
- sont chargés de conseiller le ministre des Anciens Combattants sur les enjeux qui sont importants aux yeux des vétérans.

## COMMENT RÉALISONS-NOUS NOTRE MANDAT?

Nous faisons notre travail :

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



« Allons donc au-delà des idées d'aujourd'hui et façonnons l'avenir en définissant clairement les résultats pour les vétérans, c'est-à-dire les résultats définitifs que nous voulons obtenir, et établissons les étapes requises pour atteindre ces objectifs pour les vétérans et leur famille. »

- Guy Parent, Ombudsman des vétérans

<sup>2</sup> Décret C.P. 2007-530 <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/ombudsman/decret>

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





# UN MESSAGE DU CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

Le Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans (CCOV) est composé de 10 membres qui fournissent à l'ombudsman des vétérans des conseils sur des questions touchant son mandat. En tant que représentants des vétérans, les membres du conseil aident à promouvoir le bien-être de tous les vétérans en cernant les enjeux émergents qui sont importants aux yeux de la communauté des vétérans et en donnant des conseils à l'ombudsman sur la meilleure façon d'aborder ces questions. De plus, ils aident à faire connaître le Bureau et assurent la liaison avec les organisations de vétérans pour qu'elles puissent elles aussi avoir une voix au sein du Conseil consultatif.

Les membres du conseil se réunissent en personne deux fois par année, mais se consultent de façon continue pour discuter d'enjeux. Ils conseillent l'ombudsman sur des questions d'actualité touchant les vétérans et proposent des moyens d'améliorer le soutien fourni aux vétérans du Canada et à leur famille. À chaque réunion, les membres du CCOV sont mis au courant des activités menées au cours des six mois précédents par l'ombudsman des vétérans et son équipe et sont informés du plan de travail concernant les six mois à venir. En plus de conseiller l'ombudsman des vétérans, le CCOV lui fournit de la rétroaction sur des enjeux, des stratégies et des priorités. Encore une fois cette année, le CCOV a été impressionné par les activités et le travail du Bureau, et il lui a transmis ses félicitations. Cependant, il n'hésite pas à lui suggérer, au besoin, des démarches ou des méthodes différentes pour améliorer les résultats des travaux prévus ou en cours.

Les membres du CCOV sont issus de divers milieux. Bien qu'ils aient presque tous servi dans les FAC ou la GRC, leur expérience militaire et non militaire varie considérablement.

Deux de nos membres étaient des pilotes dans l'Aviation royale canadienne : le colonel (retraité) Pierre Allard, qui a occupé le poste de directeur du Bureau d'entraide, Direction nationale de la Légion royale canadienne, et le Dr James Popplow, qui occupe le poste de médecin de l'air des normes aéromédicales et des services cliniques du quartier général de la 1<sup>re</sup> Division aérienne du Canada, à Winnipeg.

Luc O'Bomsawin est un vétéran ayant servi huit ans dans les FAC; il est président et directeur de la section de Québec de l'Association nationale des anciens combattants autochtones, et représente le Québec auprès de l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador. Le révérend James H. Brown, que j'ai rencontré en Afghanistan

en 2008 alors qu'il faisait partie du Groupement tactique du 2 PPCLI, a servi dans les trois branches des FAC. En 2005, il a été sélectionné par le chef d'état-major de la Défense pour être l'aumônier de la Tournée spirituelle autochtone aux cimetières et champs de bataille de la Première Guerre mondiale et de la Seconde Guerre mondiale.

Le capitaine de frégate (retraité) Heather J. Armstrong de la Marine royale canadienne est une spécialiste du personnel et présidente sortante des associations des officiers de marine du Canada (bureau d'Ottawa). Notre représentant de la GRC, Calvin Small, a déjà été président de l'Association des anciens de la GRC. Jim Lowther, un vétéran avec 15 ans de service, est le cofondateur de VETS Canada.

En outre, deux des membres du CCOV sont des spécialistes civiles : Stacey de Savoye, qui est l'épouse d'un militaire actif, une mère de trois enfants et une travailleuse sociale ayant acquis une vaste expérience auprès de familles de militaires, et Heidi Sveistrup, Ph.D., une spécialiste en sciences de la réadaptation à la Faculté des sciences de la santé à l'Université d'Ottawa.



« Le BOV est connu pour l'excellence de la fonction d'ombudsman et reconnu comme le porte-parole des vétérans. »

- Larry Gollner, membre du CCOV

À la réunion de juin 2016, les membres du CCOV ont exprimé leur satisfaction collective à l'égard du travail accompli par l'ombudsman des vétérans et son équipe au cours de la dernière année, tant à l'échelle nationale qu'individuelle. Sur le plan national, le travail de l'ombudsman a, en grande partie, visé l'amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Après plusieurs années de travail fondé sur des données probantes, travail largement reconnu comme étant de qualité, lentement mais sûrement des améliorations ont été apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC), et d'autres sont attendues. Le travail que font l'ombudsman et son équipe chaque jour pour régler des centaines et des centaines de préoccupations individuelles des vétérans est tout aussi important. Ils réussissent à résoudre plusieurs de ces problématiques tous les jours en coopérant avec les vétérans et ACC.

Les membres du CCOV sont heureux de pouvoir contribuer à la réussite continue des efforts déployés par l'ombudsman des vétérans pour bien servir les vétérans du Canada et leur famille. À nos yeux, l'année 2015-2016 a été couronnée de succès!

### **J.E.L. GOLLNER**

Membre du CCOV

# QUELQUES MOTS DE NOTRE OMBUDSMAN ADJOINTE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'année 2015-2016 a certainement été intéressante et productive! Moi aussi, je sens qu'elle a représenté un tournant pour les vétérans et leur famille. Je félicite tous ceux et celles qui travaillent inlassablement pour assurer le traitement équitable des vétérans du Canada. Pour avoir une meilleure idée de tout ce que nous avons réalisé au cours de la dernière année, j'ai compilé une chronologie des points saillants et événements importants qui ont marqué l'année du BOV et je vous invite à la consulter.

## DES CHIFFRES ÉLOQUENTS

Nous sommes fiers de nos réalisations et nous sommes encore plus fiers de pouvoir les étayer au moyen de chiffres. La section de deux pages intitulée « Coup d'œil sur 2015-2016 » permet au lecteur de constater ce que le BOV a accompli durant cet exercice en travaillant en étroite collaboration avec les vétérans, leur famille, et les intervenants.



En plus de ce bref aperçu de nos réalisations, qui comprennent la publication de quatre examens et rapports, le Bureau a fait des progrès à plusieurs autres égards.

Cette année, le Bureau s'est fait mieux connaître dans le milieu de la recherche en terminant la première phase d'une étude de recherche qualitative visant à cerner les facteurs déterminants d'une transition réussie de la vie militaire à la vie civile en menant des entrevues auprès des vétérans qui ont réussi cette transition. Nous avons présenté les résultats d'un examen de la littérature sur les dernières recherches dans ce domaine, ainsi que notre propre méthodologie de recherche, lors d'une conférence de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans en novembre 2015.

En collaboration avec le Bureau de l'Ombudsman du MDN et des FC, nous avons schématisé le processus de libération pour raisons médicales de la Force régulière et de la Force de réserve, en plus d'avoir déterminé les obstacles auxquels se heurtent les deux groupes lors de leur transition à la vie civile. Ensemble, les deux bureaux ont collaboré à l'élaboration de trois documents d'information et d'une vidéo sur les phases de transition. Ils ont également produit un examen et des résumés graphiques des ressources et des services offerts aux familles de militaires en transition. Pour donner suite à ce travail, le BOV a entamé un dialogue sur l'indemnisation des dispensateurs de soins.

En ce qui concerne notre mode de fonctionnement, nous croyons fermement que l'amélioration continue est la meilleure façon d'accroître notre efficacité et notre efficacité de sorte à servir les vétérans le mieux possible. Cette année, nous avons :

- révisé le mandat du CCOV et nommé quatre nouveaux membres en vue de doter les postes vacants;
- révisé le processus de mise en nomination pour la Mention élogieuse de l'OV afin d'y ajouter de nouvelles catégories de récipiendaires;
- analysé nos opérations de première ligne, y compris les outils et les processus existants, afin d'améliorer notre prestation des services aux vétérans;
- participé à l'initiative de l'Équipe combinée 20/20 des FAC/ACC et au groupe de travail d'ACC sur les communications;
- mis à profit les médias sociaux aux fins de mobilisation nationale.

Il ne s'agit là que d'un échantillon des façons dont nous avons exécuté notre mandat. Notre organisation peut compter sur un personnel dévoué qui travaille simultanément sur de nombreux fronts afin d'améliorer la vie des vétérans du Canada. Je tiens à féliciter et à remercier tout le personnel du BOV. Tous les jours, ces personnes se donnent corps et âme à leur travail. Grâce à leurs efforts, notre organisation demeure solide, pertinente et prête à relever les défis à venir!



**SHARON SQUIRE**

Ombudsman adjointe et directrice générale

# CHRONO- LOGIE - POINTS SAILLANTS ET ÉVÉNEMENTS IMPORTANTES

**AVRIL 2015** – L'OV a été invité au Comité permanent des anciens combattants (ACVA) de la Chambre des communes pour discuter des services de transition. Il a également prononcé une allocution lors du 56<sup>e</sup> Congrès de la direction provinciale du Québec de la Légion royale canadienne (LRC), qui marquait son 90<sup>e</sup> anniversaire.

**MAI 2015** – L'OV est allé aux Pays-Bas assister aux cérémonies soulignant le 70<sup>e</sup> anniversaire de leur libération. Le Bureau a publié une mise à jour du statut des priorités du BOV et les recommandations à l'ACVA. L'OV s'est présenté devant l'ACVA et le Sous-comité des anciens combattants (VEAC) du Sénat pour discuter des changements proposés à la NCAC dans le cadre du projet de loi C-59, le projet de loi de mise en œuvre du budget de 2015.





**JUIN 2015** – Le BOV a tenu une réunion de tout son personnel ainsi que des membres du CCOV. L'OV et des représentants du personnel ont mené des activités de sensibilisation à Greenwood (N.-É.) ainsi qu'à Comox et à Victoria (C.-B.). Une assemblée publique a eu lieu à chaque endroit. On a rendu visite à des établissements de soutien pour les militaires et les familles, à des bureaux d'ACC et à des organismes de vétérans.

**JUILLET 2015** – L'OV a publié *Mes cinq années en tant qu'ombudsman des vétérans* pour faire état de ce que son équipe a fait pour aider à régler les préoccupations des vétérans du Canada et de leur famille, des obstacles auxquels ils se heurtent et du travail qu'il reste à faire.



**SEPTEMBRE 2015** – L'OV était un des conférenciers d'honneur et un des trois membres du groupe d'experts du Forum canadien des ombudsmans dans le cadre du cours sur les principes fondamentaux de la fonction d'ombudsman donné à l'école de droit Osgoode Hall.

**NOVEMBRE 2015** – Le BOV a tenu une réunion bi-annuelle du CCOV à Ottawa, en marge de la cérémonie de remise de la Mention élogieuse de l'OV 2015. Les récipiendaires étaient le Lgén l'honorable (ret) Roméo Dallaire et le Capt (ret) Ray Kokkonen. Une vidéo a été réalisée en collaboration avec le Bureau de l'Ombudsman du MDN et des FC pour aider les militaires à faire la transition vers la vie civile.

La lettre de mandat du nouveau ministre tient compte de plusieurs recommandations formulées antérieurement par le BOV, notamment la simplification et la refonte du processus de prestation de services, l'augmentation de l'allocation pour perte de revenus à 90 pour cent de la solde touchée avant la libération, l'élargissement de l'admissibilité à l'allocation pour déficience permanente (maintenant appelée « allocation pour incidence sur la carrière »), l'augmentation de l'indemnité d'invalidité et l'élimination de la limite de temps imposée aux époux survivants pour faire une demande d'aide en vertu des programmes de réadaptation et d'assistance professionnelle.





**DÉCEMBRE 2015** – Le BOV a publié Le droit des vétérans à la divulgation et de connaître les motifs des décisions : le rapport de suivi, le 5<sup>e</sup> rapport de la série de rapports sur l'équité procédurale.



**FÉVRIER 2016** – L'OV s'est présenté devant le VEAC pour discuter de son idée relativement à une nouvelle démarche fondée sur les résultats pour les vétérans et non sur les activités de programme. Le ministre des Anciens Combattants a déposé le rapport annuel 2014-2015 du BOV.



**MARS 2016** – L'OV s'est présenté devant l'ACVA pour discuter de l'étude continue sur la prestation de services à ACC. Le BOV a publié, en collaboration avec le Bureau de l'Ombudsman du MDN et des FC, trois documents d'information sur la transition des militaires libérés pour raisons médicales. L'OV s'est rendu à Washington avec des conseillers du BOV pour se renseigner sur les pratiques exemplaires en matière de traitement des vétérans et de leur famille. Le gouvernement a présenté le Budget de 2016, qui comprenait plusieurs mesures visant à combler les lacunes liées aux avantages et aux services fournis aux vétérans et à leur famille. Le budget a tenu compte de bon nombre des recommandations formulées dans les rapports de l'ombudsman. L'OV et des représentants du personnel ont mené des activités de sensibilisation à Kingston (Ont.), y compris une assemblée publique et une réunion de consultation des intervenants; on a également rendu visite à des établissements de soutien pour les militaires et les familles et au bureau local d'ACC. Le BOV a publié Soutien aux familles militaires en transition : l'examen, un document qui résume le soutien offert aux familles de militaires et qui fait le point sur les recommandations touchant les familles.

# UN COUP DE MAIN AUX VÉTÉRANS

## TRAITEMENT POURSUIVI PENDANT L'INCARCÉRATION

Quand ACC a été informé de l'incarcération d'un vétérán touchant une pension pour un ÉSPT (état de stress post-traumatique) et participant au Programme de réadaptation, le ministère a immédiatement mis fin à son plan de réadaptation. La rationnelle était qu'il ne pourrait plus participer au programme puisque celui-ci requiert de suivre un traitement en santé mentale.

Pendant son incarcération, le vétérán a demandé de l'aide d'ACC à maintes reprises mais elle lui a été refusée chaque fois. Après que nous soyons intervenus, il a été réadmis au programme – malgré son incarcération – et il a pu être suivi par un psychologue disposé à le traiter en prison.

Nous avons également demandé que la décision d'annulation initiale rendue par ACC soit examinée, étant donné qu'aucun effort n'avait été fait pour déterminer si le vétérán pouvait participer entièrement à son plan de réadaptation. Le ministère a constaté qu'il n'avait aucun pouvoir législatif d'annuler son plan de réadaptation et, par conséquent, a rejeté la décision d'annulation.

Les vétérans qui touchent une pension ou une indemnité d'invalidité ont le droit de recevoir



des avantages médicaux pour l'affection liée à leur pension ou à leur indemnité. **Une nouvelle entente entre Service Correctionnel Canada et ACC est en cours de mise en place afin de s'assurer que les vétérans incarcérés continuent de recevoir les soins dont ils ont besoin.**

## DES SOINS DENTAIRES ESSENTIELS ASSURÉS MALGRÉ LEUR COÛT ÉLEVÉ

Le BOV est intervenu avec succès dans le cas d'un vétéran souffrant de xérostomie, une affection caractérisée par la réduction chronique de la sécrétion de salive. Son affection était telle qu'il

avait besoin d'un ensemble complet d'implants dentaires plutôt que de dentiers. ACC avait refusé de couvrir les soins dentaires recommandés, et sa santé se détériorait en raison de sa perte de poids excessive et de son incapacité d'ingérer des aliments. Le BOV a présenté à ACC un argument valable pour appuyer le fait que le besoin du vétéran était lié à une affection ouvrant droit à pension. **En conséquence, ACC a convenu de lui rembourser le coût des soins dentaires.**

## LES CLIENTS AU TITRE DE LA LOI SUR LES PENSIONS NON-ADMISSIBLES À L'ALLOCATION POUR RELÈVE D'UN AIDANT FAMILIAL AUTOMATIQUEMENT CONSIDÉRÉS POUR L'ALLOCATION POUR SOINS

À la suite de la création de l'allocation pour relève d'un aidant familial (ARAF), un avantage prévu par la NCAC, certains vétérans atteints d'une invalidité ayant besoin de soins en ont fait la demande mais n'ont pas été jugés admissibles. On leur a refusé leur demande parce qu'ils recevaient des prestations d'indemnité au titre de la *Loi sur les pensions*. Dans sa lettre de décision, ACC a indiqué qu'ils étaient peut-être admissibles à l'allocation pour soins mais qu'ils devaient présenter une nouvelle demande pour celle-ci. Plusieurs des clients insatisfaits d'avoir à présenter une nouvelle demande ont communiqué avec le BOV pour s'en plaindre. **Le BOV a soulevé la question auprès d'ACC, qui a convenu de modifier son processus et d'évaluer automatiquement l'admissibilité des vétérans à l'allocation pour soins, ce qui est plus conforme à une démarche de prestation de services centrée sur les vétérans.**



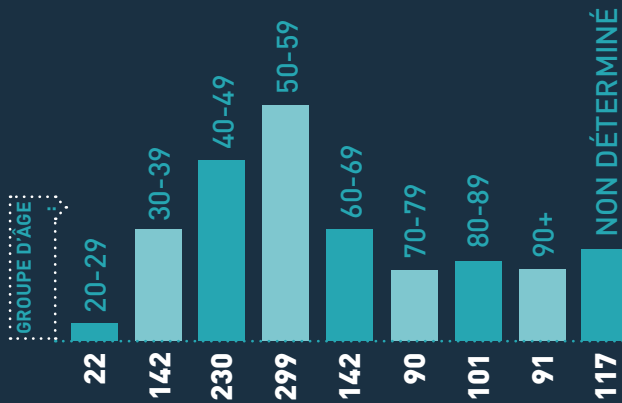
« Il faut concevoir des avantages et des processus administratifs qui donnent des résultats. Si nous ne comprenons pas clairement les résultats pour les vétérans et que nous nous contentons de raccommoder les avantages actuels, nous risquons fort de rendre la situation de plus en plus complexe et décevante. »

- Guy Parent, Ombudsman des vétérans



# COUP D'ŒIL SUR 2015-2016

## NOS CLIENTS



**1 234** CLIENTS



**1 012**  
HOMMES



**222**  
FEMMES

## COMMENT NOUS AVONS AIDÉ

## MOYENS DE COMMUNICATION UTILISÉS

**4 760**   
APPELS TÉLÉPHONIQUES

**1 312**   
COURRIELS

**195**   
PLAINTES EN LIGNE

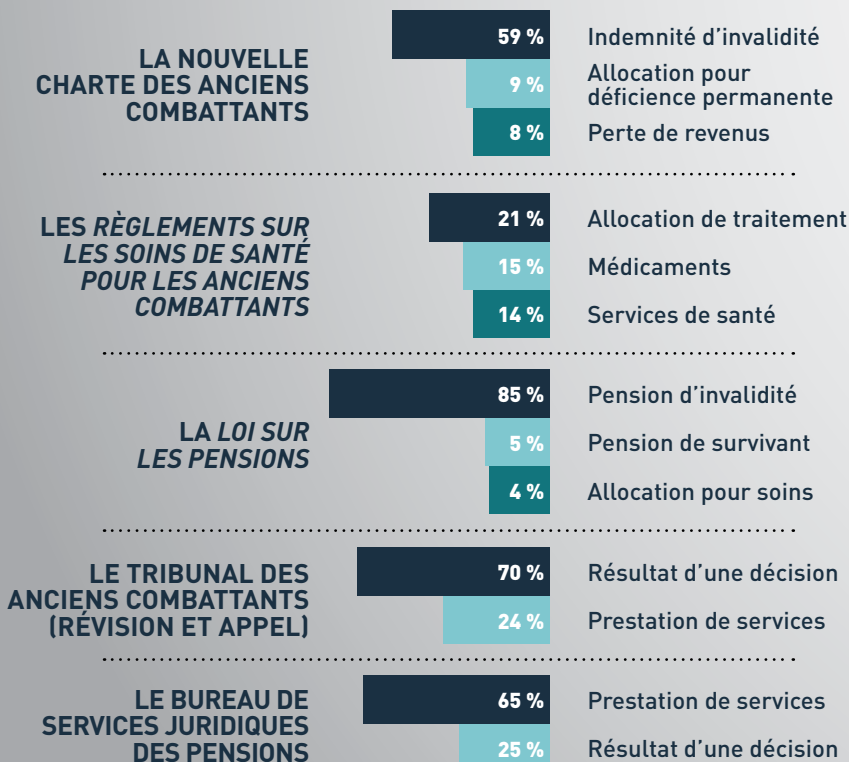
**141**   
TÉLÉCOPIES

**108**   
LETTRES

**55**   
VISITES EN PERSONNE

**TOTAL 6 571**

## LEURS PROBLÈMES CONCERNAIENT\* ...



\* LES PROBLÈMES LES PLUS RÉCURRENTS

## SERVICES FOURNIS :



**1 304**  
INTERVENTIONS



**1 916**  
DOSSIERS  
OUVERTS



**1 776**  
DOSSIERS  
FERMÉS



**334**  
SERVICES  
D'ORIENTATION



**272**  
DEMANDES DE  
RENSEIGNEMENTS

## LA PRESSE\*



**6**  
COMMUNIQUÉS  
DE PRESSE



**4**  
AVIS AUX  
MÉDIAS



**36**  
ENTREVUES  
MÉDIATIQUES



**3**  
ARTICLES  
PUBLIÉS

\* EN DATE DU 31 MARS 2016

## COMMENT NOUS ÉDUQUONS ET INFORMONS

## LES MÉDIAS SOCIAUX\*



**568**  
TWEETS

2015	2016
<b>1 081</b>	<b>1 479</b>
ABONNÉS	

AUGMEN-  
TATION DE  
**27 %**



**525**  
MESSAGES SUR  
FACEBOOK

2015	2016
<b>2 143</b>	<b>3 227</b>
ABONNÉS	

AUGMEN-  
TATION DE  
**34 %**



**14**  
BLOGUES

**300**  
ABONNÉS

\* EN DATE DU 31 MARS 2016

## EXAMENS ET RAPPORTS PUBLIÉS



LE DROIT DES VÉTÉRANS  
À LA DIVULGATION ET DE  
CONNAÎTRE LES MOTIFS  
DES DÉCISIONS : LE  
RAPPORT DE SUIVI



MES CINQ ANNÉES EN  
TANT QU'OMBUDSMAN  
DES VÉTÉRANS : RÉDUIRE  
L'ÉCART POUR LES VÉTÉ-  
RANS ET LEUR FAMILLE



SOUTIEN AUX FAMILLES  
MILITAIRES EN TRANSI-  
TION : L'EXAMEN



RAPPORT ANNUEL  
2014-2015

## SENSIBILISATION

**4**  
ASSEMBLÉES  
PUBLIQUES



**2**  
ACTIVITÉS DE  
SENSIBILISATION  
INTERNATIONALES



**30**  
RÉUNIONS D'INFOR-  
MATION GÉNÉRALE



**5**  
PRÉSENTATIONS  
AUX COMITÉS  
PARLEMENTAIRES



# REGARD VERS L'AVENIR

Je ne saurais trop insister sur l'importance de bien garder le cap sur les résultats pour les vétérans. Nous devons continuer à examiner les questions liées au caractère suffisant des prestations et à la complexité du processus qu'il faut suivre pour y avoir accès. Nous devons nous pencher sur le résultat final que nous voulons atteindre et déterminer les mesures nécessaires pour obtenir des résultats optimaux pour les vétérans et leur famille.

Comme je l'ai déjà mentionné, il s'agit d'un programme ambitieux, et je compte travailler avec mon équipe pour utiliser les données probantes et les autres données que nous recueillons afin d'influer sur le changement, et ce, au profit des membres de la communauté des vétérans qui en ont le plus besoin.

Nous commencerons par nous appuyer sur les analyses qui ont déjà été effectuées et sur les recommandations qui ont déjà été faites pour combler les lacunes à l'égard des avantages financiers offerts aux vétérans et à leur famille au titre de la NCAC. En 2016-2017, tout en continuant à garder un œil sur la progression des avantages financiers, nous examinerons la façon dont les vétérans et leurs êtres chers sont indemnisés pour la douleur et la souffrance qu'ils endurent en raison d'une maladie ou d'une blessure liée au service. En effet, le BOV prépare actuellement un rapport qui jettera de la lumière sur ce qui est ou pourrait être considéré comme une juste compensation de la douleur et de la souffrance.

Nous examinerons également les programmes et les avantages existants d'ACC pour déterminer si le ministère répond aux besoins des vétérans. Une analyse actuarielle semblable à celle réalisée en 2013 sera menée, et ses résultats

serviront à informer les décideurs des faits. Je suis convaincu qu'une démarche fondée sur des données probantes est requise pour s'assurer que la prochaine vague de changements améliore concrètement la vie de nos vétérans.

En plus d'influencer le dialogue sur les avantages, nous continuerons de réclamer des services centrés sur les vétérans et la communication de décisions en temps opportun aux vétérans et à leur famille. Les avantages et services offerts aux vétérans doivent être simplifiés, et l'accès à ceux-ci doit être facile et simple à naviguer.

Nous poursuivrons notre collaboration avec le Bureau de l'Ombudsman du MDN et des FC afin de communiquer les résultats de notre travail en matière de transition ainsi que de contribuer à clarifier et à améliorer le processus de transition pour les personnes quittant les forces armées. En mobilisant directement les vétérans qui ont réussi la transition, nous espérons déterminer les facteurs qui contribuent le plus à une transition réussie. Grâce à ce travail, nous comptons trouver des solutions qui aideront à atténuer le stress qu'entraîne souvent la période de transition de même qu'à améliorer la qualité de vie des personnes qui sont en voie de changer radicalement leur mode de vie.



Mais il ne faut pas s'arrêter là, puisqu'il y a d'autres secteurs qui méritent qu'on s'y attarde. Par exemple, nous avons l'intention de continuer à consulter les familles pour déterminer les mesures de soutien qui leur seraient les plus utiles et pour recommander des solutions qui répondent à leurs besoins. Nous nous pencherons également sur le continuum de soins destiné à nos vétérans vieillissants pour nous assurer qu'on s'occupe de la santé et du mieux-être de tous les vétérans à mesure qu'ils avancent en âge.

Ce travail ne peut se faire de façon isolée mais plutôt en travaillant de pair; nous nous devons de consulter notre personnel, nos partenaires, nos conseillers, nos intervenants et la population canadienne. Nous prévoyons tenir des Twitter Chats ainsi que des assemblées publiques en ligne, en commençant par une Twitter Chat destinée à recueillir la rétroaction et les suggestions des familles de militaires en transition. Je me réjouis à l'idée de voir le dialogue qu'engendreront ces initiatives!

Donc, attendez-vous à des consultations virtuelles sur nos pages [Facebook](#) et [Twitter](#) ainsi qu'à des activités de sensibilisation et de mobilisation avec nos nombreux intervenants. Après tout, pour représenter adéquatement la communauté des vétérans, je dois continuer à tâter le pouls des vétérans et de leur famille, et c'est ce que je compte bien faire, grâce au dialogue et à la collaboration!



**GUY PARENT**

Ombudsman des vétérans



« Les vétérans ont besoin d'espoir. Pour avoir de l'espoir, il faut aller de l'avant. Pour aller de l'avant, il faut que les options qu'on a devant nous soient meilleures que celles qui sont derrière nous. »

- Guy Parent, ombudsman des vétérans

# ÉTATS FINANCIERS

Conformément au Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016, les dépenses prévues de l'ombudsman des vétérans étaient de 5,8 millions de dollars pour l'exercice 2015-2016. Les autorisations réelles à la fin de l'exercice 2015-2016 étaient de 5,2 millions de dollars.

## DÉPENSES PRÉVUES ET AUTORISATIONS DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR 2015-2016

Organisation	Salaires	Dépenses de fonctionnement	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations 2015-2016
Bureau de l'ombudsman des vétérans	2 797 700 \$	978 100 \$	3 775 800 \$	3 775 800 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)*	729 526 \$	698 772 \$	1 428 298 \$	922 198 \$
Régime d'avantages sociaux des employés			575 774 \$	525 947 \$
Rajustements nets (y compris ceux liés à la convention collective)				6 141 \$
<b>Totals</b>			<b>5 779 872 \$</b>	<b>5 230 086 \$</b>

\* Les autorisations de 2015-2016 tiennent compte d'un transfert de 500 000 \$ du Programme de l'ombudsman des vétérans au Programme des services internes.

## DÉPENSES DE PROGRAMME ET DE FONCTIONNEMENT 2015-2016 DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

Besoins liés aux programmes ou au fonctionnement	Dépenses
Salaires et traitements	2 701 840 \$
<b>Total – Salaires et traitements</b>	<b>2 701 840 \$</b>
Transports et communications	179 138 \$
Information	5 984 \$
Services professionnels et spéciaux	343 533 \$
Location	9 696 \$
Achat de services de réparation et d'entretien	17 650 \$
Services publics, fournitures et approvisionnements	28 368 \$
Acquisition de machines et de matériel	42 735 \$
Autres	77 \$
<b>Dépenses de fonctionnement totales</b>	<b>627 181 \$</b>
<b>Total – BOV</b>	<b>3 329 021 \$</b>

## DÉPENSES D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA, DÉPENSES DE PROGRAMME ET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT LIÉES À LA PRESTATION DE SERVICES AU BOV EN 2015-2016 (À L'EXCEPTION DES SERVICES INTERNES)

Besoins liés aux programmes ou au fonctionnement	Dépenses
Salaires et traitements	578 586 \$
Dépenses de fonctionnement	116 900 \$
<b>Total</b>	<b>695 486 \$</b>

## SOMMAIRE DES DÉPENSES DE 2015-2016

Organisation	Dépenses
Bureau de l'ombudsman des vétérans	3 329 021 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services)	695 486 \$
Régime d'avantages sociaux des employés	525 947 \$
Autres (affectation des dépenses en matière de rémunération, réaménagement des effectifs, etc.)	49 987 \$
<b>Dépenses totales</b>	<b>4 600 441 \$</b>



# COORDONNÉES

---

Site Web :

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

Courriel :

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

Appels faits au Canada (sans frais) :

1-877-330-4343

Adresse :

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

**Suivez l'ombudsman des vétérans sur  
Facebook et Twitter :**

 Ombudsman des vétérans du Canada

 @OmbudVeterans