



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Veterans  
Ombud

Ombud  
des vétérans

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS BULLETIN 2021



*Veterans  
Ombud  
des vétérans*

Canada

## Introduction

Le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) a été créé en vertu d'un décret en 2007 et a essentiellement deux responsabilités générales : mener des enquêtes sur les plaintes visant Anciens Combattants Canada (ACC) et fournir des renseignements ou des aiguillages aux vétérans; et mener des enquêtes sur les écarts et les obstacles systémiques dans les avantages et les services offerts par ACC.

Plaintes : En 2020-2021, 1 354 personnes ont communiqué avec notre Bureau au sujet d'une plainte ou d'une demande de renseignements ou d'aiguillage. Nous avons constaté de l'iniquité dans 347 cas de plaintes et avons plaidé pour une résolution juste.

Enquêtes systémiques : Depuis sa création, le BOV a effectué 19 enquêtes systémiques et a formulé un total de 93 recommandations. De ces recommandations, 17 sont devenues redondantes. Ainsi, 76 recommandations continuent de faire l'objet d'un suivi du Bureau. Le présent bulletin du BOV, que nous publions tous les ans depuis 2017, se concentre sur les progrès réalisés par ACC dans la mise en œuvre des recommandations découlant de nos enquêtes systémiques (voir le tableau d'évaluation des progrès ci-dessous).

Les indicateurs « Mise en œuvre », « Partiellement mise en œuvre » et « Non mise en œuvre » pour chaque recommandation dans le tableau reposent sur notre évaluation des mesures signalées par ACC. Le bulletin du BOV 2019 abordait les progrès réalisés dans la mise en œuvre complète ou partielle de 79 % des 63 recommandations valides à ce moment. La majorité de nos recommandations jusqu'à cette date se concentraient sur l'amélioration de la sécurité financière des vétérans et de la transition vers la vie civile. Bien que le Bureau n'ait pas pu publier de bulletin en 2020, j'ai le plaisir de présenter notre quatrième bulletin, le **bulletin du BOV 2021**, qui comprend un aperçu ainsi qu'un sommaire des progrès et le tableau d'évaluation des progrès détaillé (ci-dessous).

## Aperçu de 2021

En date du 31 mars 2021, ACC a entièrement ou partiellement mis en œuvre 68 % ou 52 de nos 76 recommandations encore valides. La grande majorité des autres ont été faites par notre Bureau depuis 2017, et bien que la plupart d'entre elles nécessiteraient des modifications législatives ou réglementaires pour être mises en œuvre, le gouvernement doit faire davantage pour remplir son obligation envers ceux qui ont servi leur pays. Il doit examiner et mettre à jour régulièrement les lois et les règlements afin d'identifier les lacunes et de corriger les iniquités qui affectent la prestation des avantages et des services aux anciens combattants et à leurs familles qui souffrent de blessures liées au service. Plus particulièrement, je signale que nous continuons de nous préoccuper des recommandations en suspens suivantes :

**Modifier les dispositions de la Nouvelle Charte des anciens combattants (*Loi sur le bien-être des vétérans*) et les règlements qui les régissent afin qu'un membre célibataire des Forces armées canadiennes sans personne à charge puisse désigner un membre de la famille qui demandera et recevra l'indemnité de décès.<sup>1</sup>**

- Les membres célibataires des Forces armées canadiennes sans personne à charge ne peuvent pas désigner un autre membre de la famille comme bénéficiaire de l'indemnité de décès en cas de décès soudain lié au service.
- La recommandation a pour objectif d'éliminer cette injustice fondée sur la définition de « survivant » dans la *Loi sur le bien-être des vétérans*.
- **Nous continuons de nous préoccuper de cette injustice** et nous continuerons d'exercer des pressions sur ACC pour qu'il règle la question.

**Fournir un accès équitable à une décision rapide, peu importe les facteurs, notamment le genre et la langue du demandeur.<sup>2</sup>**

- Nous avons constaté grâce à notre enquête de 2018 sur les temps d'attente pour les demandes de prestations d'invalidité qu'il y avait des retards déraisonnables pour des vétérans ayant besoin d'un accès à des avantages financés pour soins de santé liés à leurs affections ouvrant droit à des prestations.
- Nous avons également constaté que les femmes et les francophones avaient des temps d'attente plus longs que les autres.
- Bien qu'ACC prenne des mesures pour réduire l'arriéré et simplifier le processus décisionnel relatif aux demandes de prestations d'invalidité, une seule des sept recommandations à ce sujet a complètement été mise en œuvre.
- **Les temps d'attente demeurent le motif principal des plaintes (43 %) reçues par notre Bureau.**

---

<sup>1</sup> [Une indemnisation juste de la douleur et de la souffrance pour les vétérans et leurs survivants](#)

<sup>2</sup> [Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada](#)

**Modifier les critères d’admissibilité à l’allocation de reconnaissance pour aidant afin de faciliter l’accès des aidants à une indemnisation lorsqu’une affection liée au service empêche le vétéran d’effectuer les activités instrumentales de la vie quotidienne et d’assurer les soins aux enfants.<sup>3</sup>**

- Les critères d’admissibilité de l’allocation de reconnaissance pour aidant sont très stricts; seuls les aidants des vétérans ayant une invalidité grave peuvent y être admissibles.
- De nombreux aidants n’y sont pas admissibles, même s’ils aident des vétérans en prenant soin des enfants et des aînés, en cuisinant, en faisant les emplettes, en faisant la lessive et en s’occupant des comptes bancaires ainsi qu’en prenant des rendez-vous et en offrant un soutien psychologique.
- Cette recommandation n’a toujours pas été mise en œuvre.
- **Nous effectuons une enquête de suivi axée sur le soutien à domicile.**

**Veiller à ce que les membres de la famille, y compris les anciens conjoints, les survivants et les personnes à charge, aient accès de plein droit à un traitement en santé mentale financé par le gouvernement fédéral lorsque le problème de santé mentale est associé aux conditions liées au service militaire vécues par le membre de la famille, indépendamment du plan de traitement du vétéran et indépendamment de la participation de ce dernier à un traitement.<sup>4</sup>**

- Lorsqu’un membre de la famille souffre d’une maladie ou d’une blessure liée aux conditions et aux difficultés uniques relatives au service militaire, il devrait avoir accès à un traitement en santé mentale, indépendamment du plan de traitement ou de réadaptation du vétéran.
- Selon de récentes recherches, le service militaire nuit à la santé et au bien-être des vétérans et des membres de leur famille pour de nombreuses raisons, notamment les affectations et les déploiements fréquents ainsi que le risque inhérent au service militaire. Par conséquent, la demande de soins de santé mentale présentée par le membre de la famille doit être prise en compte, que le vétéran participe ou non à un traitement en santé mentale.
- **Notre Bureau est encouragé** par le mandat supplémentaire du 15 janvier 2021 du premier ministre à l’intention du ministre des Anciens Combattants pour examiner les programmes et les services de santé mentale afin de s’assurer que les vétérans, leur famille et leurs principaux aidants reçoivent les meilleurs soutiens possible en matière de santé mentale, y compris un accès opportun aux services; et par la réponse du ministre du 18 janvier 2021 à notre rapport dans laquelle il est entièrement d’accord avec l’objectif de fournir aux membres de la famille des vétérans le soutien en matière de santé mentale dont ils ont besoin, à l’endroit et au moment où ils en ont besoin.

---

<sup>3</sup> [Continuum de soins : Des soins à domicile aux soins de longue durée, 2018](#)

<sup>4</sup> [Rapport sur les avantages pour soins de santé mentale destinés aux membres des familles, de plein droit, pour des problèmes de santé mentale liés au service militaire](#)

## 2021-2022 et exercices subséquents

En juin 2021, nous avons publié un rapport dans lequel nous recommandions un accès équitable à un **soutien par les pairs**, financé par ACC, **pour les vétérans ayant subi un traumatisme sexuel militaire**.<sup>5</sup>

À l'automne 2021, nous publierons un rapport sur notre enquête sur le montant mensuel supplémentaire.

À l'avenir, nous examinerons les questions suivantes selon nos trois priorités stratégiques :

**Bâtir la confiance** : Des relations accrues avec les vétérans par l'intermédiaire des services que nous offrons et de nos recommandations à ACC en vue d'éliminer les injustices.

**Santé et bien-être des vétérans, des membres de leur famille et des aidants** : Soins à domicile; accessibilité et structure des avantages des soins à domicile d'ACC pour les vétérans des Forces armées canadiennes; et écarts ou chevauchements possibles dans les programmes et les services.

**Accès équitable et en temps opportun aux programmes et aux services d'ACC** : **possibilité de** préjugés sexistes et d'iniquité entre les genres dans le processus décisionnel d'ACC.

## Conclusion

Je reconnais les progrès réalisés par ACC dans la mise en œuvre des recommandations que nous avons faites jusqu'en 2021 et j'encouragerais le Ministère à continuer ses efforts pour le reste des recommandations. Nous reconnaissons que certaines de nos recommandations exigeront des consultations ou des modifications à une loi ou à un règlement, ce qui peut prendre beaucoup plus de temps. Nous reconnaissons également que la pandémie a eu un effet perturbateur au cours de la dernière année. Toutefois, les recommandations restantes mettent en lumière les enjeux qui doivent être réglés. Aucun vétéran ni membre de la famille ayant un besoin de soins et de soutien lié au service ne doit être oublié en raison d'une injustice systémique.

---




<sup>5</sup> [Soutien par les pairs pour les vétérans ayant subi un traumatisme sexuel militaire](#)






## Sommaire des progrès de 2021

Le tableau suivant présente un sommaire des progrès réalisés par ACC concernant nos recommandations depuis le premier bulletin du BOV publié en 2017. Veuillez noter que, avec le temps, certaines des recommandations sont devenues redondantes. Ainsi, le pourcentage de progrès de chaque année est en fonction des recommandations toujours valides.





	<b>Recommandations formulées depuis 2007</b>	<b>Redondantes</b>	<b>Toujours valides</b>	<b>Mises en œuvre par ACC</b>	<b>Progrès</b>
<b>Recommandations de 2017</b>	57	0	57	37	65 %
<b>Recommandations de 2018</b>	74	10	64	46	72 %
<b>Recommandations de 2019</b>	81	18	63	50	79 %
<b>Recommandations de 2021</b>	93	17	76	52	68 %








## Le bulletin 2021 Tableau d'évaluation de la progression 2021







Année	Rapport	Recommandation	Statut
2021	<a href="#">Soins de Santé Mentale Destinés Aux Membres des Familles, de Plein Droit, pour des Problèmes de Santé Mentale Liés au Service Militaire</a>	<p>1. Compte tenu des répercussions uniques du service militaire sur la santé mentale et le bien-être des vétérans et des membres de leur famille en raison des affectations fréquentes, des absences longues et multiples et du risque inhérent au service militaire d'entraîner une maladie, une blessure ou le décès, que le gouvernement veille à ce que les membres des familles, y compris les anciens conjoints, les survivants et les enfants à charge, aient accès de plein droit à un traitement de santé mentale financé par le gouvernement fédéral lorsque le problème de santé mentale est associé aux conditions liées au service militaire vécues par le membre de la famille, indépendamment du plan de traitement du vétéran et indépendamment de la participation de ce dernier à un traitement</p>	<p>Non mise en œuvre  </p>
		<p>2. Qu'ACC effectue et publie une analyse comparative entre les sexes plus de l'accessibilité aux services et aux avantages pour soins de santé mentale pour les membres de la famille, y compris les conjoints, les anciens conjoints, les survivants et les enfants à charge, afin de déterminer s'il existe des obstacles qui rendent difficile l'accès de certains groupes aux soins de santé mentale dont ils ont besoin</p>	<p>Non mise en œuvre  </p>
		<p>3. Qu'ACC continue à faire preuve de souplesse pour répondre aux besoins urgents des membres de la famille en matière de santé mentale. De plus, nous encourageons ACC à envisager d'élargir et d'obtenir des autorisations supplémentaires afin de réduire les coûts financiers importants que doivent assumer certains vétérans et membres de leur famille pour obtenir des</p>	<p>Non mise en œuvre  </p>



		traitements de santé mentale. Cela peut inclure d'élargir l'accès aux séances de traitement pour les membres de la famille	
2020	<a href="#">Indemnisation des vétérans canadiens : une analyse comparative des régimes d'avantages</a>	1. Établir clairement les résultats financiers que le Canada cherche à fournir aux vétérans malades et blessés	Non mise en œuvre 
		2. Harmoniser les cadres d'indemnisation existants pour atteindre les résultats financiers escomptés	Non mise en œuvre 
		3. En attendant l'établissement des résultats escomptés de l'indemnisation et pour éviter toute iniquité future, veiller à ce qu'aucun vétéran considéré comme ayant une diminution de la capacité de gain qui présente une demande de pension à vie ne soit financièrement défavorisé par rapport à ceux qui ont présenté leur demande au titre de la Loi sur le bien-être des vétérans avant le 1er avril 2019	Non mise en œuvre 
		4. Indemniser les vétérans pour la perte d'occasions d'avancement professionnel, comme si le vétéran avait poursuivi l'ensemble de sa carrière militaire	Non mise en œuvre 
2020	<a href="#">Paiement de la prestation de retraite supplémentaire</a>	1. Revoir la date de début d'admissibilité à la PRS de tous les vétérans bénéficiant à la fois de prestations d'ACC et du régime d'AIP des FAC libérés avant le 1er octobre 2016 et réputés avoir une ITP ou une DCG. Les vétérans libérés après cette date sont censés recevoir l'APR grâce aux activités de sensibilisation d'ACC liées à la mise en œuvre du complément permettant aux vétérans qui reçoivent des prestations du régime d'AIP des FAC de toucher 90 % de leur solde avant la libération	Non mise en œuvre 
		2. Si la date de début d'admissibilité à la PRS d'un vétéran est postérieure à la date de début	













		du paiement des prestations du régime d'AIP des FAC, se servir de cette dernière date comme date de début d'admissibilité pour le calcul du paiement du PRS (en remontant jusqu'au 1er avril 2006)	Non mise en œuvre 
		3. Dans une perspective d'équité, et pour obtenir des résultats équitables, on recommande que le ministre des Anciens Combattants et ACC recalculent le montant de la PRS payable en fonction de la date d'admissibilité rajustée et versent le montant corrigé aux vétérans admissibles	Non mise en œuvre 
2020	<a href="#">Calcul de la prestation de remplacement de revenu pour les vétérans de la Force de réserve</a>	1. Modifier le Règlement sur le bien-être des vétérans pour s'assurer que la prestation de remplacement de revenu est calculée équitablement pour les vétérans libérés de toute classe de service dans la Force de réserve. Le BOV suggère la modification suivante au libellé de l'alinéa 18(1)b) du Règlement sur le bien-être des vétérans (et des autres articles pertinents) :  Dans le cas du vétéran libéré définitivement de la force de réserve, choisir la plus élevée des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la solde militaire mensuelle du vétéran au moment de sa libération,</li> <li>• la solde militaire mensuelle du vétéran au moment de sa libération de la classe de service au cours de laquelle s'est produit l'événement à l'origine du problème de santé qui a mené à sa libération; ou</li> <li>• la solde minimum fixée</li> </ul>	Partiellement mise en œuvre 
		2. Corriger le biais systémique involontaire en appliquant une perspective « réserviste » à l'élaboration des politiques	Non mise en œuvre 





2018	<a href="#">Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades et blessés du Canada</a>	1. Fournir aux clients une liste de contrôle de tous les documents requis sur le formulaire de demande et, à la réception, retourner immédiatement les demandes s'il manque les documents requis	Partiellement mise en œuvre 
		2. Trier les demandes à la réception en fonction de l'état de santé et des besoins financiers	Partiellement mise en œuvre 
		3. Normaliser les dates de début de la norme de service afin d'améliorer la transparence et l'équité et de faciliter l'établissement de rapports précis sur le rendement	Partiellement mise en œuvre 
		4. Rembourser tous les frais de soins de santé des vétérans pour les affections approuvées 90 jours avant la date de leur demande	Mise en œuvre 
		5. Offrir un accès équitable à la prise de décisions en temps opportun, sans égard à des facteurs tels que le sexe et la langue du demandeur	Non mise en œuvre 
		6. Lorsqu'un vétéran décède et qu'une demande de prestation d'invalidité est en cours de traitement, continuer de traiter la demande et permettre le paiement à la succession si la décision est favorable	Non mise en œuvre 
		7. Donner à chaque demandeur un délai d'exécution prévu et individualisé pour sa demande et l'informer si la décision sera retardée et en donner la raison	Non mise en œuvre 





2017	<a href="#">Continuum de soins : Des soins à domicile aux soins de longue durée</a>	1. Effectuer un suivi auprès des bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des vétérans au moins une fois par année, et plus souvent pour ceux qui présentent un risque élevé (avec des évaluations à domicile, au besoin), afin de pouvoir cerner rapidement et précisément les besoins changeants des vétérans à mesure qu'ils vieillissent	Partiellement mise en œuvre 
		2. Éliminer les incohérences dans l'admissibilité aux services d'entretien ménager et d'entretien du terrain du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour permettre à tous les survivants et conjoints d'avoir accès aux services dont ils ont besoin, peu importe les services reçus par le vétéran avant son décès ou la séparation involontaire	Non mise en œuvre 
		3. ajuster les critères d'admissibilité à l'allocation de reconnaissance pour aidants naturels afin de faciliter leur accès à une indemnisation lorsqu'une affection liée au service empêche le vétéran d'effectuer les activités instrumentales de la vie quotidienne et de s'occuper des enfants	Non mise en œuvre 
		4. Instaurer une aide financière supplémentaire pouvant servir à subventionner les options d'aide à la vie autonome des vétérans qui n'ont pas besoin de soins de longue durée, mais qui ne peuvent demeurer dans leur propre maison	Non mise en œuvre 
		5. Fusionner le Programme pour l'autonomie des vétérans et le Programme de soins de longue durée en un seul programme de « continuum de soins » pour que l'admissibilité soit déterminée une seule fois et que les critères soient transparents, compréhensibles et fondés sur les besoins en matière de santé physique et mentale du vétéran	Non mise en œuvre 
		6. Réduire la complexité des critères d'admissibilité des 28 groupes de clients, qui reposent actuellement sur le type de service, pour que l'accès au soutien tout au long du continuum de soins se fonde sur les besoins liés à la santé physique et mentale des vétérans	Non mise en œuvre 
		7. Élaborer et de rendre publique une stratégie pour veiller à ce que les besoins de tous les	

		vétérans soient comblés tout au long du continuum de soins dans le contexte actuel du système canadien des soins de santé	Non mise en œuvre 
2017	<a href="#">Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants – L’analyse Actuarielle</a>	1. Que d’ici le 1er avril 2019, le ministre des Anciens Combattants consolide les avantages financiers de manière à offrir une structure moins complexe et à mieux répondre aux besoins financiers des vétérans et de leurs survivants	Redondant
		2. Qu’ACC évalue le niveau de soutien financier qu’il offre aux vétérans qui ne correspondent pas à la définition d’ITP, afin de s’assurer de répondre à leurs besoins financiers, et qu’il publie les résultats de son évaluation d’ici le 1er avril 2018	Redondant
		3. Qu’ACC évalue le niveau de soutien financier qu’il offre aux survivants, afin de s’assurer de répondre à leurs besoins financiers à vie, et qu’il publie les résultats de son évaluation d’ici le 1er avril 2018	Redondant
		4. Qu’ACC examine à quel moment les vétérans et leurs survivants reçoivent leurs prestations, afin de s’assurer de répondre à leurs besoins financiers, et qu’il publie d’ici le 1er avril 2018, les jalons qu’il aura utilisés pour mesurer ce soutien financier	Redondant
2016	<a href="#">Les familles des vétérans : se soucier de ceux pour qui ça compte</a>	1. Donner aux membres des familles un accès de plein droit aux services de diagnostic et à des avantages médicaux en santé mentale	Redondant
		2. Créer une prestation pour les dispensateurs de soins qui s’occupent de vétérans malades et blessés	Redondant
2016	<a href="#">Projet conjoint de transition - Fermer la brèche</a>	1. Présenter une seule demande pour tous les avantages	Partiellement mise en œuvre 






		2. Réduire la période d'attente avant de recevoir le premier paiement en vertu de la Loi sur la pension de retraite des Forces armées canadiennes	Mise en œuvre 
		3. Faire en sorte que tous les avantages soient en place au moment de la libération	Partiellement mise en œuvre 
		4. Fournir aux membres, aux vétérans et aux familles un navigateur tout au long du processus de transition	Partiellement mise en œuvre 
2016	<a href="#">Une indemnisation juste de la douleur et de la souffrance</a>	1. Que le ministre des Anciens Combattants accorde aux vétérans et à leurs survivants une indemnisation en vertu de la NCAC pour reconnaître les répercussions non financières d'une incapacité exceptionnelle	Mise en œuvre 
		2. Qu'Anciens Combattants Canada élabore de nouveaux critères d'admissibilité pour l'avantage lié à des répercussions non financières qui indemnise l'incapacité exceptionnelle (c.-à-d. des critères qui ne sont pas fondés sur un pourcentage d'invalidité minimale fixe)	Mise en œuvre 
		3. Que le ministre des Anciens Combattants modifie les dispositions de la NCAC et le règlement qui la régit afin qu'un membre célibataire des FAC sans enfant à charge puisse désigner un membre de la famille qui demandera et recevra l'indemnité de décès	Non mise en œuvre 
2014	<a href="#">Appuyer les vétérans atteints d'une déficience grave</a>	1. Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants modifie l'article 40 du Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes pour inclure « toute autre	Mise en œuvre 







		maladie ou blessure grave et permanente ayant une incidence sur les possibilités d'emploi et d'avancement professionnel » à la définition de « déficience grave et permanente »	
		2. Il est recommandé que le ministre des Anciens combattants et son Ministère modifient toutes politiques et réglementations portant sur l'allocation pour déficience permanente en vue d'y inclure des critères particuliers liés à la perte de capacité de gagner un revenu dans le contexte de l'évaluation du degré de déficience afin d'assurer l'alignement entre cette évaluation et l'objectif de l'allocation	Mise en œuvre 
		3. Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants et son Ministère modifient toutes politiques et réglementations portant sur l'allocation pour déficience permanente de façon à ce que l'attribution des catégories soit fondée sur des critères précis (dont le nombre d'années de travail touchées) qui caractérisent l'incidence d'une déficience grave et permanente sur les possibilités d'emploi et d'avancement professionnel	Mise en œuvre 
		4. Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants modifie la loi pour que le plein montant de l'allocation pour déficience permanente et du supplément soit versé au survivant pendant une période d'un an suivant le décès du vétéran, si le vétéran recevait ces avantages au moment de son décès	Redondant
2013	<a href="#">Investir dans la formation professionnelle des vétérans</a>	1. Il est recommandé que le ministère des Anciens Combattants conçoive des mesures de rendement du programme afin qu'il puisse surveiller efficacement les progrès des vétérans et la réussite de leur Plan de réadaptation professionnelle personnalisé, y compris leur embauche subséquente	Redondant
		2. Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants modifie le Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes de	Mise en œuvre 





		sorte que tous les coûts associés aux études postsecondaires soient payés	
		3. Il est recommandé que le ministère des Anciens Combattants modifie ses politiques concernant la réadaptation et l'assistance professionnelles pour s'assurer que le Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes est interprété de façon libérale en ce qui concerne le coût et la durée d'un Plan de réadaptation professionnelle personnalisé	Mise en œuvre 
		4. Il est recommandé que le ministère des Anciens Combattants modifie ses politiques concernant la réadaptation et l'assistance professionnelles pour s'assurer que le Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes est interprété de façon libérale, de sorte qu'on accorde aux vétérans une marge de manœuvre accrue pour ce qui est d'acquérir de nouvelles compétences et de faire des études supérieures, tout en tenant compte de l'aptitude et de la motivation des vétérans dans la préparation d'un Plan de réadaptation professionnelle personnalisé	Mise en œuvre 
2013	<a href="#">Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : le rapport</a>	<b>Soutien financier – Avantages financiers</b> 1. Offrir du soutien financier additionnel, après l'âge de 65 ans, aux vétérans admissibles ayant une incapacité totale et permanente, afin que leurs indemnités mensuelles soient d'au moins 70 pourcent de leur solde indexée avant la libération	Mise en œuvre 
		2. Accroître l'allocation pour perte de revenus pour qu'elle atteigne 90 pourcent de la solde avant la libération	Mise en œuvre 
		3. Offrir la même allocation pour perte de revenus aux vétérans ayant servi à temps partiel	




		dans la Force de réserve et qui sont touchés par une blessure ou une maladie liée au service	Mise en œuvre 
		4. Calculer le rajustement annuel au coût de la vie de l'allocation pour perte de revenus en le fondant sur les augmentations annuelles réelles mesurées par l'Indice des prix à la consommation	Mise en œuvre 
		5. Offrir l'allocation pour déficience permanente et le supplément à l'allocation pour déficience permanente à tous les vétérans frappés d'une incapacité totale et permanente et bénéficiant d'une indemnité d'invalidité et d'un plan de réadaptation approuvé connexe pour l'affection qui constitue l'invalidité grave et permanente	Redondant
		<b>Soutien financier – répercussions non financières</b> 6. Dans un premier temps, accroître la valeur maximale de l'indemnité d'invalidité pour qu'elle corresponde à la limite des montants adjugés par les tribunaux canadiens en dommages-intérêts non pécuniaires	Mise en œuvre 
		7. Mener une étude approfondie, notamment par des consultations auprès des intervenants chez les vétérans, pour déterminer ce qui constitue une indemnité maximale appropriée visant à dédommager équitablement les vétérans et les membres des Forces canadiennes pour la douleur et la souffrance découlant d'une blessure ou d'une maladie liée au service pour le Canada	Redondant
		8. Déterminer si le montant de 500 \$ offert pour les services financiers est suffisant	Mise en œuvre 
		<b>Services de réadaptation et d'assistance professionnelles</b> 9. Donnant comme instructions au ministère de concevoir des mesures de rendement du programme afin qu'il puisse surveiller	Redondant






		efficacement les progrès des vétérans et la réussite de leur Plan de réadaptation professionnelle personnalisé, y compris leur embauche subséquent	
		10. Modifiant le <b>Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes</b> de sorte que tous les coûts associés aux études postsecondaires soient payés	Mise en œuvre 
		11. Donnant comme instructions au ministère de modifier ses politiques concernant la réadaptation et l'assistance professionnelles pour s'assurer que le <b>Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes</b> est interprété de façon libérale en ce qui concerne le coût et la durée d'un Plan de réadaptation professionnelle personnalisé	Mise en œuvre 
		12. Donnant comme instructions au ministère de modifier ses politiques concernant la réadaptation et l'assistance professionnelles pour s'assurer que le <b>Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes</b> est interprété de façon libérale, de sorte qu'on accorde aux vétérans une marge de manœuvre accrue pour ce qui est d'acquérir de nouvelles compétences et de faire des études supérieures, tout en tenant compte de l'aptitude et de la motivation des vétérans dans la préparation d'un Plan de réadaptation professionnelle personnalisé	Mise en œuvre 
		13. Accroissant les possibilités de partenariat pour mieux aider les vétérans à obtenir des emplois civils bien rémunérés, en collaboration avec le ministre de la Défense nationale	Mise en œuvre 
		14. Collaborant avec le ministre de la Défense nationale, procéder à un examen indépendant pour déterminer s'il est efficace d'avoir deux séries de programmes de soutien de revenu et de réadaptation et d'assistance professionnelles,	Non mise en œuvre 

		soit ceux des Services financiers RARM et ceux d'Anciens Combattants Canada	
		<b>Soutien aux familles</b> 15. Offrir des conseils et des renseignements et améliorer les communications et les services d'approche pour aider les familles des vétérans	Mise en œuvre 
		16. En collaboration avec le ministre de la Défense nationale, étendre l'accès aux programmes du Centre de ressources pour les familles des militaires pour inclure les membres des Forces canadiennes libérés pour des raisons médicales	Mise en œuvre 
		17. Harmoniser les taux d'assistance financière offerts aux familles par les Forces canadiennes et Anciens Combattants Canada	Redondant
		18. Élaborer un programme d'indemnisation des dispensateurs de soins afin d'indemniser le conjoint ou le membre de famille qui agit comme le principal dispensateur de soins auprès d'un vétéran souffrant d'une déficience grave	Mise en œuvre 
		19. Faire en sorte que les vétérans et leur famille aient accès aux mêmes services en vertu du Régime de services dentaires pour les pensionnés du Conseil du Trésor qu'à ceux qui leur sont offerts par Anciens Combattants Canada en vertu du Régime de soins de santé de la fonction publique	Non mise en œuvre 
		20. Éliminer la limite de temps imposée aux conjoints survivants pour faire une demande d'aide en vertu des programmes de réadaptation et d'assistance professionnelle	Mise en œuvre 
2012	<a href="#">Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable</a>	1. Que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) fasse rapport sur son rendement, au Parlement, en utilisant le pourcentage de jugements de la Cour fédérale confirmant les décisions du Tribunal comme indicateur de l'équité du processus de recours,	Mise en œuvre 

		ainsi que sur les mesures correctives prises pour atteindre la cible de 100 p. 100	
		2. Que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), Anciens Combattants Canada et le Bureau de services juridiques des pensions établissent un mécanisme officiel en vue d'examiner chaque décision des cours fédérales donnant gain de cause à un vétéran ou à un autre demandeur, dans le but d'apporter des mesures correctives aux procédures et aux pratiques décisionnelles	Redondant
		3. Que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) fournisse des motifs de décision démontrant clairement qu'il a respecté son obligation d'interpréter de façon large la législation ainsi que ses obligations visées par l'article 39 de la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), soit de tirer les conclusions les plus favorables possible aux demandeurs, d'accepter les éléments de preuve non contredits et vraisemblables et de donner aux demandeurs le bénéfice du doute à la présomption de preuve	Mise en œuvre 
		4. Que le ministre des Anciens Combattants s'assure que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dispose des ressources suffisantes pour permettre au Tribunal de publier toutes ses décisions sur son site Web ainsi que les jugements des cours fédérales portant sur les décisions du Tribunal	Mise en œuvre 
		5. Que le ministre des Anciens Combattants autorise le Bureau de services juridiques des pensions à représenter les demandeurs dans le cadre du contrôle judiciaire des décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) par la Cour fédérale	Non mise en œuvre 
		6. Que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et le Bureau de services juridiques des pensions examinent leurs processus et leurs normes de service afin d'accorder la priorité aux causes renvoyées par les cours fédérales pour fins de nouvelle audience	Mise en œuvre 

		7. Que le ministre des Anciens Combattants propose des modifications législatives et réglementaires nécessaires pour permettre aux vétérans de se faire indemniser rétroactivement à compter de la date de la présentation de leur demande aux termes de la Loi sur les pensions ou de la Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes	Mise en œuvre 
2012	<a href="#">Honorer les vétérans du Canada et favoriser l'établissement de liens avec eux : une carte d'identité nationale des vétérans</a>	1. Que le ministre des Anciens Combattants, en collaboration avec le ministre de la Défense nationale et le ministre de la Sécurité publique, modifie la définition actuelle de vétéran à des fins de commémoration afin qu'elle englobe les anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada	Redondant
		2. Qu'Anciens Combattants Canada diffuse à grande échelle et mette en évidence sur son site Web et dans les publications appropriées, la définition de vétéran à des fins de commémoration	Mise en œuvre 
		3. Que le ministre des Anciens Combattants, en collaboration avec le ministre de la Défense nationale et le ministre de la Sécurité publique, entreprenne en priorité les démarches nécessaires à la création d'une carte d'identité nationale des vétérans répondant aux normes qui régissent les documents d'identification délivrés par l'État	Redondant
		4. Qu'Anciens Combattants Canada, en collaboration avec les Forces canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada, élabore une stratégie pour la délivrance d'une carte d'identité nationale des vétérans aux membres en voie de libération et aux vétérans actuels	Mise en œuvre 
2012	<a href="#">Le droit des vétérans à la divulgation - Une question d'équité procédurale</a>	1. Qu'Anciens Combattants Canada modifie la procédure actuelle d'extraction des états de service et des documents médicaux relatifs au service de manière à fournir aux demandeurs une copie des documents et de tous les autres renseignements que les arbitres des prestations	Redondant

		d'invalidité prendront en considération pour rendre leurs décisions. En outre, un avis aux demandeurs doit être inclus les informant de l'importance d'examiner les renseignements qui leur sont transmis et d'aviser le Ministère de toute erreur ou omission	
		2. Qu'Anciens Combattants Canada clarifie la manière dont les états de service et les documents médicaux relatifs au service exigés aux fins de traitement des demandes de prestations d'invalidité sont obtenus, par qui ils le sont, et inclure cette procédure dans une politique mise à la disposition des demandeurs	Mise en œuvre 
		3. Qu'Anciens Combattants Canada informe plus clairement les demandeurs de son intention d'extraire les états de service et les documents médicaux relatifs au service à la réception des demandes, indique les types de dossiers ciblés par la procédure; et avise les demandeurs, nonobstant les mesures censées être autorisées par le formulaire de consentement, qu'ils sont responsables de l'exactitude des renseignements	Mise en œuvre 
		4. Que les états de service et les documents médicaux relatifs au service qu'obtient Anciens Combattants Canada à l'appui des demandes de prestations d'invalidité, soient envoyés directement aux arbitres des prestations d'invalidité intacts et sans aucune observation faite par des employés qui ne détiennent pas le pouvoir délégué de rendre des décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité	Redondant
2011	<a href="#">Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale</a>	1. Qu'Anciens Combattants Canada améliore les mécanismes de production des lettres de décision relatives à l'évaluation du degré d'invalidité pour veiller à ce que des renseignements essentiels soient saisis à des fins d'inclusion dans les lettres. Ces renseignements doivent être compréhensibles et liés à la décision prise. Une explication de la manière dont les renseignements ont contribué à la décision doit également être fournie. Le Ministère doit également veiller à ce que chaque lettre de décision concernant une demande de	Mise en œuvre 

		prestations d'invalidité mentionne le droit d'appel	
		2. Que les motifs de décision soient écrits en termes simples. Tout terme juridique, médical ou administratif doit être expliqué. Un dépliant ou un autre document servirait à cette fin et pourrait être joint aux lettres de décision	Mise en œuvre ✓
		3. Que les manuels des procédures et les modules de formation soient examinés pour veiller à ce que les décideurs connaissent les renseignements minimaux qu'ils doivent fournir dans les lettres de décision ainsi que les éléments requis pour justifier les motifs de leurs décisions	Mise en œuvre ✓
		4. Que des procédures d'assurance de la qualité soient mises en place pour veiller à ce que les lettres de décision soient pleinement conformes aux normes liées au caractère suffisant des motifs de décision	Mise en œuvre ✓
2009	<a href="#">Le service avec honneur, le départ dans la dignité</a>	1. L'augmentation du financement maximal offert pour les funérailles et l'inhumation en fonction des normes de l'industrie et l'introduction d'une formule d'indexation afin que l'allocation soit à la hauteur de la hausse des prix à la consommation	Mise en œuvre ✓
		2. L'administration de l'allocation de funérailles et d'inhumation soit simplifiée par l'adoption d'un montant forfaitaire pour remplacer la méthode « à la pièce actuelle » pour le remboursement des dépenses autorisées	Mise en œuvre ✓
		3. Anciens Combattants Canada offre le Programme de funérailles et d'inhumation à tous les anciens combattants et vétérans	Mise en œuvre ✓
		4. L'admissibilité au Programme de funérailles et d'inhumation soit étendue aux anciens combattants et vétérans qui ont des affections multiples ouvrant droit à pension lorsque les souffrances et l'affaiblissement cumulatif qu'elles entraînent peuvent contribuer au décès	Mise en œuvre ✓
		5. L'exemption pour la succession (conjoint survivant) utilisée pour le critère de l'actif soit	Mise en œuvre

		haussée pour être plus à la hauteur des revenus et des coûts actuels	✓
		6. Qu'Anciens Combattants Canada lance une campagne de communication à plusieurs volets pour mieux faire connaître le Programme de funérailles et d'inhumation	Mise en œuvre ✓
		7. Qu'Anciens Combattants Canada soit plus souple et accepte la prise en considération de circonstances extraordinaires lorsque le délai est dépassé	Mise en œuvre ✓