



Un seul groupe de vétérans...

Ceux et celles qui sont atteints d'une maladie ou d'une blessure semblables pendant qu'ils servent leur pays doivent avoir accès aux mêmes avantages, quels que soient la nature, le moment et l'emplacement de leur service.

... une question d'équité!

Coordonnées

Nous encourageons les membres et les anciens membres des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ainsi que les membres de leur famille et les autres clients d'Anciens Combattants Canada (ACC) qui auraient des questions sur leurs droits ou encore des préoccupations sur les avantages et les services qu'ils reçoivent du ministère à communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV). Nous sommes là pour leur donner des renseignements, les diriger vers les personnes et les organismes susceptibles de les aider et pour faciliter la résolution de leurs problèmes. Chaque dossier que nous ouvrons contient des renseignements utiles qui nous aident à cerner les tendances et les problèmes systémiques.

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

Appels faits de l'étranger (à frais virés) : **1-902-626-2919**

Courriel : **info@ombudsman-veterans.gc.ca**

Site Web : **www.ombudsman-veterans.gc.ca**

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



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombudsman
des vétérans

Veterans
Ombudsman

L'honorable Julian Fantino, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur le ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2012–2013 du Bureau de l'ombudsman des vétérans, intitulé *Un seul groupe de vétérans : une question d'équité*. Le rapport contient un aperçu des activités que nous avons menées du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, ainsi que de nos priorités pour le prochain exercice.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, mes sincères salutations.

L'ombudsman des vétérans,

Guy Parent

Canada 

Table des matières

2	<i>Déclaration des droits des anciens combattants</i>
3	Message de l'ombudsman des vétérans
13	À propos du Bureau
13	Vue d'ensemble
14	Notre mandat
14	Notre énoncé de mission
14	Notre énoncé de vision
15	Les gens que nous servons
15	Nos services
16	Structure du Bureau
17	Bilan de l'exercice 2012–2013
17	Cas individuels
26	Priorités liées à la gestion du Bureau
27	Communications et sensibilisation
28	Programme de perfectionnement professionnel
29	Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans
30	Aperçu de l'exercice 2013–2014
33	Annexe – Rapport financier



Veterans BILL OF RIGHTS

The Veterans Bill of Rights applies to all clients of Veterans Affairs. They include:

- Veterans with war service
- Veterans and serving members of the Canadian Forces (Regular and Reserve)
- Members and former members of the Royal Canadian Mounted Police
- Spouses, common-law partners, survivors and primary caregivers
- Other eligible dependants and family members
- Other eligible clients

YOU HAVE THE RIGHT TO:

- Be treated with respect, dignity, fairness and courtesy.
- Take part in discussions that involve you and your family.
- Have someone with you for support when you deal with Veterans Affairs.
- Receive clear, easy-to-understand information about our programs and services, in English or French, as set out in the *Official Languages Act*.
- Have your privacy protected as set out in the *Privacy Act*.
- Receive benefits and services as set out in our published service standards and to know your appeal rights.

YOU HAVE THE RIGHT TO MAKE A COMPLAINT AND HAVE THE MATTER LOOKED INTO IF YOU FEEL THAT ANY OF YOUR RIGHTS HAVE NOT BEEN UPHELD.

The Right Honourable Stephen Harper, P.C., M.P.
Prime Minister of Canada

Le très honorable Stephen Harper, C.P., député
Premier ministre du Canada

DÉCLARATION DES DROITS DES *anciens combattants*

La présente Déclaration s'applique à tous les clients d'Anciens Combattants, soit :

- les anciens combattants ayant servi en temps de guerre;
- les vétérans et les militaires des Forces canadiennes (force régulière et réserve);
- les membres actifs et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada;
- les conjoints et les partenaires en union de fait, les survivants et les principaux dispensateurs de soins;
- les autres personnes à charge et les membres de la famille admissibles;
- les autres clients admissibles.

VOUS AVEZ LE DROIT :

- d'être traité avec respect, dignité, équité et courtoisie;
- de prendre part aux discussions vous concernant;
- d'être accompagné lors de vos rencontres avec Anciens Combattants;
- d'obtenir de l'information claire sur nos services, en français ou en anglais, conformément à la *Loi sur les langues officielles*;
- de savoir que votre vie privée sera protégée conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- de recevoir des avantages et des services conformément à nos normes de service et d'être informé de vos droits d'appel.

SI VOUS CROYEZ QUE L'UN OU L'AUTRE DE VOS DROITS N'A PAS ÉTÉ RESPECTÉ, VOUS AVEZ LE DROIT DE DÉPOSER UNE PLAINTE ET D'ÊTRE ASSURÉ QU'ELLE SOIT PRISE EN CONSIDÉRATION.

The Honourable Greg Thompson, P.C., M.P.

L'honorable Greg Thompson, C.P., député



Rapport de l'ombudsman des vétérans

J'ai l'honneur de déposer mon troisième rapport annuel à titre d'ombudsman des vétérans du Canada. L'exercice 2012-2013 a marqué un tournant pour les vétérans et leur famille.

Il a débuté par la décision de la Cour fédérale (*Manuge v. Canada*, 2012 CF 499), qui a radié la pratique consistant à retrancher le montant des prestations d'invalidité prévues par la Loi sur les pensions lors du calcul des prestations d'invalidité de longue durée du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM). La Cour a en effet confirmé que la pension d'invalidité ne constituait pas un revenu, mais bien une indemnité versée en guise de compensation pour la douleur et la souffrance. Par conséquent, les montants versés à titre de pension d'invalidité ne peuvent pas être pris en compte dans le calcul des prestations de remplacement du revenu versées dans le cadre de régimes d'assurance collective. Pour M. Dennis Manuge, qui a dirigé le recours collectif, pour les quelque 4 500 autres anciens membres des FAC visés par la procédure judiciaire et pour environ 3 000 autres anciens militaires aussi touchés par la décision, il s'agissait d'une bonne nouvelle. Nous avons terminé l'année en nous préparant pour la publication de mon rapport en d'avril 2013 du BOV, intitulé *l'Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire*¹. Ce rapport visait à focaliser la discussion en prévision de l'examen par le comité parlementaire des améliorations à la Nouvelle Charte des anciens combattants, c'est-à-dire celles qui ont découlé de l'entrée en vigueur de la *Loi améliorant la Nouvelle Charte des anciens combattants*² (projet de loi C-55) le 3 octobre 2011, ainsi qu'à servir de catalyseur pour élargir la portée de cet examen, prévu pour l'automne 2013.

Entre ces deux événements marquants, mon équipe et moi nous sommes affairés à appliquer mon principe d'équité à plusieurs enjeux importants pour les vétérans.



1 <http://ombudsman-veterans.gc.ca/fra/rapports/rapports-examens/reviewcharter01-examencharte01-01-2013>
2 L.C 2011, ch. 12

mai 2012 Semaine de la santé mentale

En mai 2012, pendant la Semaine de la santé mentale, j'ai insisté sur la nécessité d'une carte d'identité des vétérans permettant au Ministère de garder contact avec ses clients et de cerner les éventuels besoins non comblés des quelque 500 000 vétérans qui ne font pas partie de sa clientèle. J'ai fait valoir que les FAC avaient augmenté leur cadence opérationnelle au cours des trois dernières décennies. Ainsi, un nombre accru d'opérations sont menées par un contingent réduit de militaires, de sorte que de nombreux membres souffrent des effets cumulatifs de déploiements multiples. L'impact de ces opérations sur la santé physique et mentale ne commence qu'à se faire sentir. À mesure que s'estompe le stigmate associé aux blessures de stress opérationnel, plusieurs vétérans qui n'avaient auparavant pas voulu s'identifier pourraient devenir plus ouverts à l'idée de recevoir des services du ministère. Il se peut cependant que ces vétérans ne connaissent pas les avantages et les services offerts. Par conséquent, une carte d'identité des vétérans répondrait à un besoin et se révélerait très bénéfique aux vétérans et au ministère en tant qu'outil de sensibilisation.

Le 7 mai : le second rapport sur l'équité procédurale est publié

Le second rapport du BOV sur l'équité procédurale intitulé *Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable : Une analyse des décisions de la Cour fédérale relatives au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*³ a été publiée le 7 mai 2012. Une analyse indépendante menée par le cabinet d'avocats Borden Ladner Gervais s.r.l. est venue confirmer que, dans 60 pourcent des décisions soumises à une révision, la Cour fédérale a conclu que le Tribunal avait commis une erreur de fait ou de droit ou avait dérogé aux principes d'équité procédurale. Et, même si le Tribunal affirme analyser les jugements de la Cour fédérale afin d'en tenir compte dans ses décisions ultérieures, les décisions de la Cour fédérale font état des mêmes erreurs sur une période prolongée. En moyenne, 50 pourcent des décisions de révision et 33 pourcent des décisions d'appel du Tribunal ont abouti à la modification ou au renversement d'une décision rendue par ACC, en faveur des vétérans. Par souci d'équité envers les vétérans et les autres demandeurs, la conclusion du rapport était que le Tribunal devait apporter des améliorations à son processus décisionnel.

Plus tard en mai 2012, j'ai eu un entretien avec Bob Paulson, commissaire de la GRC

Nous avons convenu de mettre sur pied un groupe de travail multidisciplinaire chargé d'étudier les questions propres aux vétérans de la GRC. À la suite de cet entretien, j'ai rencontré Suzanne Tining, alors sous-ministre d'ACC. Elle a accepté de travailler avec nous à la mise sur pied d'un groupe de travail composé de représentants de la GRC, de l'Association des anciens de la GRC, d'ACC, du BOV et d'autres intervenants. Ce travail se poursuit.

Toujours en mai 2012, j'ai comparu devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes pour parler de la transformation en cours à ACC.

J'ai insisté sur le fait que la transformation doit être axée sur les besoins des vétérans et de leur famille plutôt que sur les besoins administratifs d'ACC. J'ai ajouté que, même si certains changements annoncés représentaient un pas dans la bonne direction, par exemple les paiements anticipés pour les services d'entretien du terrain et d'entretien ménager dans le cadre du Programme pour l'autonomie des vétérans, le ministère conserve ses responsabilités malgré le changement de système : le suivi et l'amélioration continue doivent faire partie intégrante de la transformation. J'ai également indiqué que le BOV avait accompli beaucoup de travail dans ce domaine. Par exemple, en février 2012, nous avons rendu public un premier rapport sur l'équité procédurale, *Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale*⁴, qui renfermait des recommandations au ministère sur la rédaction de la correspondance destinée aux vétérans. En outre, j'ai fait valoir que c'est le BOV qui avait mis au point le Navigateur des avantages pour aider le ministère et les vétérans à réduire la complexité des programmes et des avantages. Mon témoignage intégral est disponible sur notre site Web⁵.

En juin 2012, mon équipe s'est rassemblée pour une réunion du personnel

En juin 2012, mon équipe s'est rassemblée pour une réunion du personnel, au cours de laquelle nous avons élaboré un plan stratégique pour l'année à venir. Nous en avons profité pour planifier des examens systémiques, cerner les problèmes éventuels et nous assurer que nous travaillions tous ensemble à un but commun – le traitement équitable de tous les vétérans. En particulier, nous avons résolu de poursuivre notre examen des questions d'équité procédurale dans tout le processus décisionnel. Nous avons aussi décidé de surveiller les lettres de décision envoyées par ACC et de nous assurer que les recommandations formulées dans notre rapport sur les motifs des décisions sont mises en œuvre. De plus, nous avons convenu de faire un suivi de notre analyse des décisions de la Cour fédérale qui touchent au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour veiller à ce que les améliorations recommandées dans mon rapport soient apportées. Enfin, nous avons convenu de produire des rapports de suivi sur ces deux questions afin de vous tenir au courant des progrès réalisés.



⁴ <http://ombudsman-veterans.gc.ca/fra/rapports/rapports-examens/reason-raison>

⁵ <http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Committee/411/ACVA/Evidence/EV5633892/ACVAEV37-F.PDF>

En juillet 2012, j'ai parlé à nouveau de la décision rendue par la Cour fédérale sur le RARM (Manuge), parce que, depuis qu'elle avait été annoncée le 1^{er} mai 2012, nous avons entendu très peu de détails sur la date à laquelle les changements seraient apportés ou sur la façon dont ils seraient mis en œuvre. J'ai fait savoir aux vétérans que j'avais pris à partie ACC et que j'avais recommandé au ministère de leur expliquer clairement comment il comptait appliquer les aspects prospectifs de la décision pour respecter les engagements pris par le ministre. J'ai également transmis aux vétérans un message du ministère selon lequel il s'engageait à cesser le plus rapidement possible de retrancher le montant des pensions d'invalidité prévues à la *Loi sur les pensions* de ses programmes, notamment l'allocation aux anciens combattants, l'allocation de soutien du revenu des FAC et l'allocation pour perte de revenus.

En juillet 2012 la Cour fédérale sur le RARM

Toujours en juillet 2012, je me suis rendu à Charlottetown pour rencontrer la nouvelle sous-ministre d'ACC

Je me suis rendu à Charlottetown pour rencontrer la nouvelle sous-ministre d'ACC, Mary Chaput, qui a remplacé Suzanne Tining le 16 juillet, et John Larlee, président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Mme Chaput m'a assuré que le ministère demeurerait transparent dans ses relations avec le Bureau et qu'il continuerait de lui témoigner son appui. Comme par le passé, nous avons convenu que, malgré certains désaccords, nous ne perdrons jamais de vue notre objectif commun : veiller à ce que les vétérans et leur famille soient traités avec équité, dignité et respect. De son côté, M. Larlee m'a annoncé que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) s'employait à mettre en œuvre les recommandations de notre rapport. Nous avons discuté de la publication de décisions par le Tribunal, et M. Larlee m'a fait savoir que le Tribunal travaillait de concert avec le Bureau de services juridiques des pensions afin d'accélérer l'examen des décisions rendues par la Cour fédérale et qu'il offrait désormais des audiences par vidéoconférence, qui peuvent s'organiser dans un délai de six semaines plutôt que de six mois.

Octobre 2012

Après deux mois chargés où nous nous sommes concentrés sur des activités de sensibilisation, j'ai comparu de nouveau devant le Comité permanent des anciens combattants, cette fois pour l'examen des processus et des activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). La décision du Comité de revoir les processus du Tribunal a été prise peu après la publication de mon rapport sur le sujet. J'ai été heureux de constater que le Comité avait entrepris cet examen, et j'avais bon espoir que ses travaux déboucheraient sur une amélioration des opérations du Tribunal, pour assurer l'équité du processus de recours. Dans mon témoignage, j'ai surtout parlé de la nécessité d'accroître la transparence de l'ensemble du processus de révision et d'appel – de l'embauche des membres du Tribunal jusqu'à la publication des décisions. Mon témoignage est disponible intégral sur notre site Web⁶.

Le 11 novembre 2012 – le jour du Souvenir – j’ai rendu hommage aux vétérans qui ont perdu la vie au service de leur pays. J’ai aussi réfléchi au fait que, en ce jour même, j’entamais la troisième année de mon mandat quinquennal en tant qu’ombudsman des vétérans du Canada. Au cours des deux années précédentes, le Bureau avait répondu à 16 500 appels, courriels et lettres, et il avait traité près de 4 000 cas. Nous avons produit des rapports clés auxquels le ministère des Anciens Combattants avait répondu promptement. Nous avons mis au point le Navigateur des avantages que le ministère a adopté sous le nom de Navigateur de bénéficiaires des vétérans⁷, et dont se servent les équipes des services aux clients pour déterminer à quels avantages et à quels services chaque vétéran est admissible. Le Bureau a également : fourni une aide individuelle à des vétérans par divers moyens, par exemple en élargissant les critères d’admissibilité de l’allocation d’incapacité exceptionnelle, ce qui a permis à près de 600 vétérans de toucher des paiements rétroactifs totalisant 14 millions de dollars, et en aidant 70 demandeurs dont la demande avait auparavant été rejetée, notamment des dispensateurs de soins, à recevoir le paiement à titre gracieux de 20 mille dollars lié à l’agent Orange.

Le 11 novembre 2012 *jour du Souvenir*



Le 5 décembre 2012 Traitements des vétérans du Centre Sunnybrook

Le 5 décembre 2012, vivement préoccupé par les allégations entourant le traitement des vétérans du Centre Sunnybrook, j'ai annoncé au ministre des Anciens Combattants que mon Bureau agirait comme observateur au sein de l'équipe du ministère chargée de diriger la vérification de l'établissement. Je voulais m'assurer que la vérification serait réalisée avec toute la rigueur nécessaire pour nous permettre de déceler et de régler les problèmes, conformément au mandat de l'ombudsman des vétérans, et que les vétérans seraient traités avec dignité et équité. J'ai fini par assumer la présidence du Comité consultatif externe, formé de représentants d'organismes de vétérans et de professionnels de la santé. Deux membres de mon équipe de gestion, le colonel (retraité) Charles Cue et l'adjudant chef (retraité) Michel Guay, se sont rendus au Centre Sunnybrook en décembre 2012 pour assister aux réunions entre l'équipe de vérification ministérielle, les vétérans, leur famille et le personnel de l'établissement. J'ai ainsi pu m'assurer que la vérification était exhaustive, objective et fondée sur des faits. À plusieurs reprises, j'ai rencontré les membres du Comité consultatif externe pour examiner les résultats de la vérification et pour m'assurer que toutes les préoccupations soulevées avaient dûment été prises en compte.

Le 11 décembre 2012, j'ai publié mon rapport intitulé *Honorer les vétérans du Canada et favoriser l'établissement de liens avec eux : une carte d'identité nationale des vétérans*⁸

Je recommandais au ministre des Anciens Combattants de délivrer une carte d'identité officielle aux vétérans du Canada et de reconnaître officiellement les anciens membres de la GRC comme vétérans à des fins commémoratives. J'ai fait valoir dans ce rapport que, à l'heure actuelle, près de 750 000 vétérans du pays ne possèdent aucun moyen reconnu de s'identifier comme vétérans. En effet, ils ne possèdent aucun document faisant état de leur service au Canada, que ce soit des fins de commémoration ou à des fins d'accès aux soins et aux services auxquels ils ont droit.

Une carte d'identité nationale des vétérans permettrait également à ACC d'identifier les vétérans du pays, y compris ceux qui ne font pas actuellement partie de sa clientèle, et de rester en contact avec eux.

Je suis d'avis qu'une telle carte jouerait un rôle essentiel pour assurer des communications et des interventions efficaces ainsi que pour la planification des besoins futurs.

Le 1^{er} février 2013, j'ai encore une fois pris la parole au nom des familles qui avaient de la difficulté à obtenir un soutien financier adéquat de la part d'ACC pour les frais funéraires et les frais d'inhumation des vétérans à faible revenu. Au Canada, il en coûte en moyenne de 7 000 \$ à 10 000 \$ pour tenir des funérailles, et ACC n'accordait que 3 600 \$ pour les services funéraires, un montant inchangé depuis 2001. Par contraste, le ministère de la Défense nationale et la GRC versent jusqu'à 12 700 \$ en cas de décès d'un membre encore en service. J'estimais la situation injuste, tout comme la plupart des vétérans et de leurs organismes. Les vétérans canadiens à faible revenu qui étaient prêts à risquer leur vie pour notre pays méritent notre respect indéfectible et un départ dans la dignité. J'ai résumé mes principales doléances dans le rapport du BOV de 2009 intitulé *Le service avec honneur, le départ dans la dignité – un examen administratif du Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC*⁹. Depuis mon entrée en fonction à titre d'ombudsman des vétérans en novembre 2010, j'ai défendu activement ces recommandations auprès du ministre des Anciens Combattants de l'époque et du ministre actuel, mais, en février 2013, une seule de mes sept recommandations avait été mise en œuvre : celle qui concernait la communication de renseignements plus clairs sur le programme aux vétérans. Pendant la même période, plus de 60 000 vétérans étaient décédés. Finalement, dans le budget du gouvernement du Canada, le Plan d'action économique 2013, les sommes consacrées aux frais funéraires sont passées de 3 600 \$ à 7 376 \$. Lors de la présentation du budget, on a également annoncé que le ministère simplifierait l'administration du programme en ne demandant plus aux familles de fournir une liste détaillée de chaque dépense liée aux funérailles. C'est un bon point de départ, mais il reste encore beaucoup à faire pour s'assurer que les familles des vétérans n'ont pas se buter contre des formalités administratives complexes en période de deuil.

Le 1^{er} février 2013 Soutien financier pour les frais funéraires et les frais d'inhumation

Le 4 février 2013, j'ai publié mon troisième rapport sur l'équité procédurale, *Le droit des vétérans à la divulgation – Une question d'équité procédurale*¹⁰

Le rapport contient un certain nombre de recommandations visant à améliorer les pratiques administratives adoptées par ACC pour le traitement des dossiers sur les états de service et des documents médicaux des demandeurs. Ces recommandations portent sur plusieurs points importants, dont l'absence, dans le processus de demande, de dispositions permettant aux demandeurs d'obtenir copie des documents transmis aux arbitres. En étant privés de cette information, les demandeurs n'ont pas la possibilité de fournir leurs propres renseignements, par exemple en notant ou en fournissant des renseignements manquants, ou de contester l'information soumise à l'examen des arbitres. La non divulgation de renseignements et le fait de ne pas tenir compte des documents fournis par les demandeurs empêchent également ceux-ci de justifier leur demande, ce que la loi les oblige à faire. La pratique consistant à

⁹ <http://ombudsman-veterans.gc.ca/fra/rapports/rapports-examens/honneur-honneur>

¹⁰ <http://ombudsman-veterans.gc.ca/fra/rapports/rapports-examens/disclosure-divulgarion-11-2012>

« signaler » des documents me préoccupe également. Les agents des prestations d'invalidité n'ont pas la délégation pour prendre des décisions au sujet des demandes, mais, en attirant l'attention de leurs supérieurs sur des renseignements particuliers, ils prennent des décisions concernant la pertinence des preuves fournies, une démarche susceptible d'influencer les arbitres et d'introduire un biais dans le processus décisionnel. Par conséquent, dans mon rapport, il est recommandé au ministère de modifier sa procédure de manière à assurer une plus grande équité procédurale. Je suis d'avis que les pratiques administratives, même si elles visent une efficacité accrue, ne devraient jamais nuire à l'équité procédurale, surtout quand il s'agit du droit de participation et du droit à une audience équitable des vétérans et des membres actifs.

Le 7 février 2013, j'ai commenté la publication par le ministre des Anciens Combattants du rapport¹¹ du Comité consultatif scientifique sur la santé des anciens combattants

Un comité a été indépendant chargé d'examiner et d'évaluer l'information accessible au sujet de l'exposition possible du personnel des Forces armées canadiennes à de l'uranium appauvri et de ses effets sur la santé. Après une étude rigoureuse et objective, le Comité a conclu qu'il est peu probable que les membres des FAC aient été exposés à des niveaux d'uranium appauvri pouvant être néfastes pour leur santé. Cependant, il a reconnu que, « à la suite d'un déploiement ou d'un conflit armé, de nombreux anciens combattants présentent des symptômes persistants qui, bien qu'ils ne soient pas associés à l'exposition à une substance en particulier, tel l'uranium appauvri, peuvent causer beaucoup de souffrance ». Fidèle à mon principe d'équité, j'ai fait valoir le point suivant : ce que nous ne devons jamais oublier, c'est que de nombreux membres des Forces armées canadiennes partent en mission en pleine santé et en reviennent malades pour des raisons inconnues. Ce fait doit absolument être reconnu par ACC.

Le 6
mars
2013

J'ai parlé publiquement du Programme pour l'autonomie des vétérans, parce que les éléments d'un programme qui marginalisent le soutien accordé aux familles suscitent généralement mon attention. Le programme accorde des avantages aux survivants en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*. Cependant, il présente certaines incohérences qui méritent d'être éliminées. Par exemple, si le vétéran ayant servi en temps de guerre et le dispensateur de soins (en l'occurrence l'épouse) recevaient à la fois des services d'entretien ménager et des services d'entretien du terrain pendant que le vétéran était vivant, le dispensateur de soins continue d'avoir accès à ces deux types de services après le décès du vétéran. Si ce même vétéran ne recevait pas de services d'entretien ménager et d'entretien du terrain de son vivant, le dispensateur de soins à faible revenu peut, après le décès du vétéran, recevoir ces services s'il en fait la demande. Cependant, si ce même vétéran et ce même dispensateur de soins ne recevaient qu'un des deux types de services, le dispensateur de soins à faible revenu a seulement droit au type de service qu'il recevait au moment du décès du vétéran. Le dispensateur de soins ne pourra jamais recevoir le second type de services, même s'il en a besoin. Cette situation me semble tout à fait insensée. À mon avis, l'admissibilité aux services devrait être fondée uniquement sur les besoins et non sur la nature du service militaire d'un vétéran et sur les types de services reçus avant le décès du vétéran. C'est le moins que nous puissions faire pour reconnaître le service de nos vétérans et de leur famille qui les ont soutenus. Dans les mois à venir, mon bureau terminera une série de rapports contenant des recommandations en ce qui concerne les avantages accordés aux vétérans malades ou blessés pour leur permettre de vivre de manière autonome à domicile.

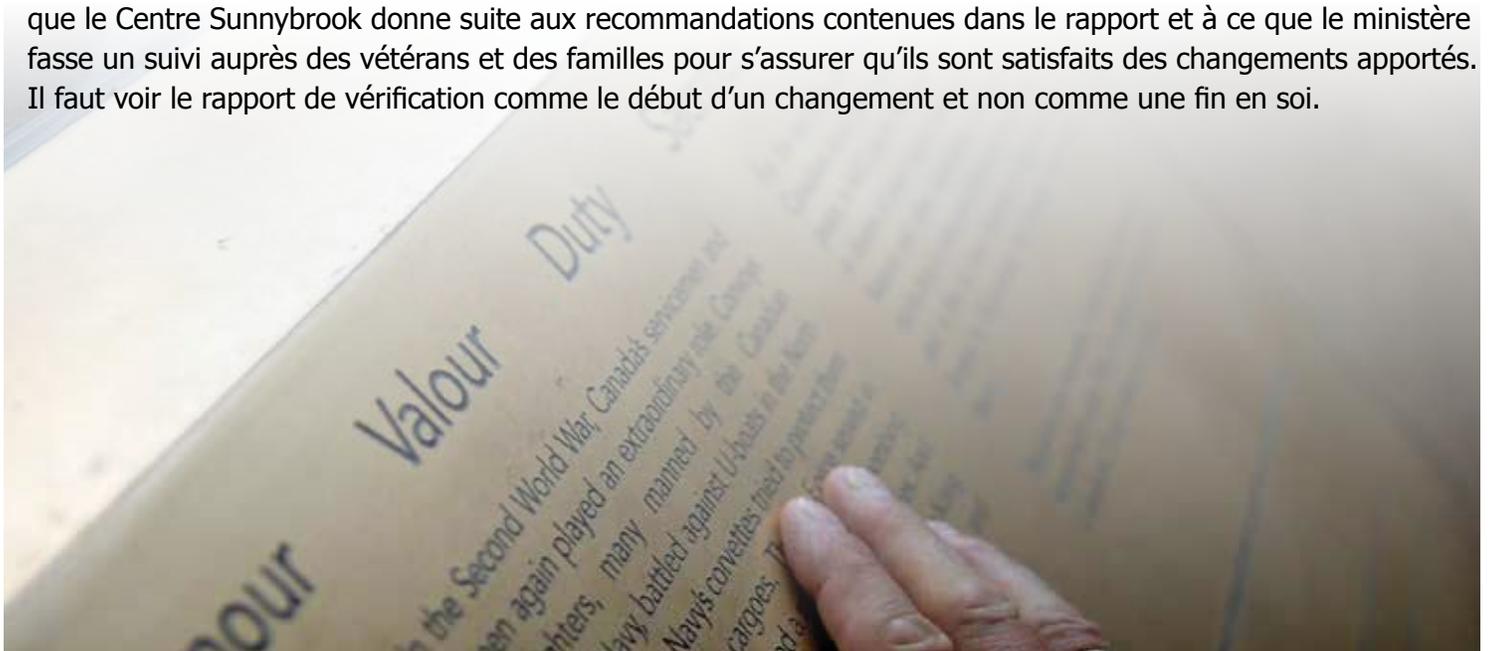
¹¹ <http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/rapports-external>

Le 19 mars 2013, j'ai parlé en faveur des vétérans de la GRC qui sont aux prises avec les modalités de leur propre régime d'assurance-revenu

Comme vous le savez, en mai¹² dernier, la Cour fédérale a radié la déduction des prestations d'invalidité prévues par la Loi sur les pensions pour le calcul des prestations d'invalidité de longue durée du Régime d'assurance-revenu militaire. Cependant, une pratique similaire nuit encore aux vétérans de la GRC et il faudra probablement s'attendre à une longue procédure juridique si le gouvernement ne met pas fin à cette pratique injuste à leur endroit. Les membres de la GRC ont accès à des prestations de remplacement du revenu par l'intermédiaire d'une autre compagnie d'assurance. Malheureusement, les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit en vertu de la Loi sur les pensions continuent d'être retranchées de ces prestations de remplacement du revenu. Il est injuste de déduire le montant des prestations d'invalidité de longue durée de tous les vétérans atteints d'invalidité, qu'il soit question de vétérans qui ont servi dans les FAC ou d'anciens-membres de la GRC. Encore une fois, il s'agit de traiter équitablement les hommes et les femmes qui ont servi notre pays. Le gouvernement a la possibilité d'agir rapidement cette fois-ci et d'éviter de faire traîner le dossier pour les vétérans de la GRC. J'ai abordé la question avec Bob Paulson, commissaire de la GRC, et je lui ai demandé que des mesures soient prises pour régler le problème en temps opportun. Le commissaire Paulson m'a fait savoir qu'il avait transmis une copie de notre correspondance à l'honorable Vic Toews, alors ministre de la Sécurité publique, à des fins d'examen. Il serait à mon avis très malheureux que le gouvernement manque cette occasion de régler la question et d'éviter une autre longue démarche juridique, avec tous les coûts que celle-ci pourrait entraîner.

Le 28 mars 2013, le ministre des Anciens Combattants a publié les résultats de la vérification¹³ de la qualité des soins dispensés aux vétérans du Centre Sunnybrook

L'équipe de vérification a conclu que la prestation et la qualité des soins dispensés aux vétérans du Centre Sunnybrook respectaient les normes provinciales et professionnelles. Malgré tout, elle a formulé sept recommandations, dont cinq portent sur l'amélioration du processus de règlement des plaintes et de la communication avec les résidants et les familles. Puisque la prestation des soins de santé est une responsabilité provinciale, ACC n'a aucun pouvoir d'exécution relativement à ces recommandations. Cela dit, je m'attends à ce que le Centre Sunnybrook donne suite aux recommandations contenues dans le rapport et à ce que le ministère fasse un suivi auprès des vétérans et des familles pour s'assurer qu'ils sont satisfaits des changements apportés. Il faut voir le rapport de vérification comme le début d'un changement et non comme une fin en soi.



¹² <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/blog-blogue/post-fra.cfm?157>

¹³ <http://www.veterans.gc.ca/fra/ministere/presse/communique/1714>

En plus de toutes les activités que je viens de mentionner, j'ai consacré beaucoup de temps, dans le cadre de mes activités de sensibilisation, à des rencontres avec des organismes de vétérans, des vétérans et leur famille et des membres encore actifs des Forces armées canadiennes et de la GRC dans diverses localités du pays, de la Colombie-Britannique à Terre Neuve-et-Labrador. Leur courage, leur engagement, leur solide esprit de camaraderie et leur loyauté envers notre pays sont une source d'inspiration pour toute la population canadienne. Je suis toujours reconnaissant de l'accueil chaleureux que l'on me réserve; chaque rencontre me donne de l'énergie et me motive à en faire davantage pour eux.

J'aimerais terminer en vous faisant la réflexion suivante : l'administration des avantages destinés aux vétérans devrait être considérée comme une question de sécurité nationale. En effet, la manière dont nous prenons soin des vétérans a des incidences directes sur la capacité des FAC de recruter et de conserver dans leurs rangs les meilleurs éléments du Canada. Il en va de même pour la GRC. Quand il est question de mettre la vie des hommes et des femmes du Canada en danger, les décideurs de la sécurité nationale devraient prévoir et attribuer les ressources dont ACC aura besoin pour faire face aux répercussions futures de ces opérations sur leurs santé physique et mentale. Le véritable impact des déploiements de forte intensité, comme les missions en Afghanistan, ne sera peut-être pas connu avant des années, mais à la lumière de cette nouvelle réalité, ACC devrait toujours tenir compte des mesures qu'il devra prendre pour répondre aux besoins actuels et futurs des vétérans.

Je suis fier de servir les vétérans du Canada et leur famille, et je tiens à vous assurer que je continuerai de faire de mon mieux pour la communauté des vétérans.

Je suis déterminé à apporter une contribution significative dans la vie des vétérans qui doivent composer avec des blessures et des maladies attribuables à leur service pour notre pays. Je tiens à vous assurer que le concept d'équité restera au cœur de mes discussions avec le ministre des Anciens Combattants, avec d'autres parlementaires et avec la communauté des vétérans, à l'heure où le Bureau se prépare à l'examen parlementaire de la Nouvelle Charte des anciens combattants à l'automne 2013.

Guy Parent

Un exemple de réussite....

Approbation de l'achat d'équipement de conditionnement physique pour domicile

Un vétéran pensionné à 100 pourcent attendait depuis un an l'approbation de l'achat d'équipement de conditionnement physique à domicile en vue d'atténuer la douleur qu'il ressent en raison de ses déplacements excessifs en voiture. Le vétéran doit effectuer un voyage de six heures aller retour, trois fois par semaine, pour se rendre à la ville la plus proche afin de recevoir des traitements de physiothérapie. Il avait présenté à ACC une ordonnance de son médecin et une recommandation écrite de son physiothérapeute à l'égard de l'équipement de conditionnement physique à domicile, mais son gestionnaire de cas n'avait pas approuvé cette demande. Grâce à l'intervention du BOV, l'achat de l'équipement de conditionnement physique à domicile a été accepté et le directeur de secteur doit enquêter sur la situation.

À propos du Bureau

Le mot « ombudsman », qui provient de la langue suédoise, signifie « représentant du peuple ».

Il y a, au Canada, 700 000 vétérans et plus de 110 000 membres actifs des FAC et de la GRC qui, un jour, joindront leurs rangs. Qu'ils reçoivent ou non des services et des avantages d'ACC, je les considère tous, eux et leur famille, comme des partenaires du Bureau.

- Guy Parent

Vue d'ensemble

Le Bureau fonctionne selon les normes de pratique de l'*International Ombudsman Association*¹⁴. Ces normes, appuyées par le Forum canadien des ombudsmans¹⁵, portent notamment sur l'indépendance, l'impartialité et la neutralité, la confidentialité et l'absence de formalité. Elles encadrent la façon dont le Bureau reçoit les plaintes, travaille en vue de régler les problèmes et fait des recommandations objectives et fondées sur des données probantes à l'intention du ministre des ACC et du ministère.

En tant qu'organisme indépendant, le BOV se veut la voix indépendante de tous ceux et celles qui reçoivent les services d'ACC. À ce titre, il offre des services directs à une clientèle très dispersée et veille à ce que les besoins des vétérans du Canada et ceux de leur famille soient toujours à l'avant plan des décisions. Par ailleurs, l'ombudsman agit à titre de conseiller spécial pour le ministre des Anciens Combattants, ce qui lui donne l'occasion de lui présenter directement les enjeux importants pour la communauté des vétérans.

Le BOV reflète l'engagement pris par le gouvernement de traiter les vétérans et leur famille avec équité dans le cadre des programmes, des services et des avantages d'ACC auxquels ils ont droit, et il témoigne de l'importance que le gouvernement y attache. Le BOV considère l'équité comme un résultat pouvant être mesuré objectivement en termes de pertinence, de caractère suffisant et d'accessibilité des avantages et des services qui ont été mis en place pour répondre aux besoins des vétérans malades ou blessés et de ceux et celles qui sont toujours en service.

L'ombudsman conservera le thème « un seul groupe de vétérans », qui résume comment les enjeux sont abordés par son BOV. Ceux et celles qui ont une maladie ou une blessure semblables doivent avoir accès aux mêmes avantages, sans égard à la nature, au moment et à l'emplacement de leur service.

¹⁴ <http://www.ombudsassociation.org/>

¹⁵ <http://www.ombudsmanforum.ca/>

Notre Mandat

- Examiner et traiter les plaintes des clients ou de leurs représentants découlant de l'application de la Déclaration des droits des anciens combattants.
- Cerner et examiner tout problème nouveau ou d'ordre systémique concernant les programmes et les services offerts ou administrés par le ministère des Anciens Combattants ou par un tiers agissant en son nom.
- Examiner et traiter les plaintes des clients ou de leurs représentants concernant les programmes et les services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom, notamment les décisions concernant les programmes et les services qui ont une portée individuelle et pour lesquelles aucun droit d'appel ne peut être exercé devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).
- Examiner les problèmes d'ordre systémique et les problèmes liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel), le cas échéant.
- Faciliter pour les clients l'accès aux programmes et aux services en leur fournissant de l'information et des services d'orientation.

Notre énoncé de mission

Notre mission consiste à promouvoir le traitement équitable des vétérans et à faire respecter les droits définis dans *la Déclaration des droits des anciens combattants*, en examinant et en traitant les plaintes ainsi que les problèmes nouveaux et d'ordre systémique concernant les programmes, les services et les avantages offerts par ACC.

- Nous sommes une organisation indépendante, résolue à agir de manière objective et impartiale;
- Nous agissons toujours avec équité;
- Nous avons les normes éthiques et professionnelles les plus rigoureuses;
- Nous avons à cœur d'établir les normes de service les plus rigoureuses à l'égard de nos clients, et de les respecter;
- Nous prenons des positions fondées sur des principes, et nous agissons avec courage et conviction;
- Nous faisons des recommandations objectives et fondées sur des données probantes à l'intention du ministre des Anciens Combattants, du ministère et de la communauté des vétérans.

Notre énoncé de vision

Organisme indépendant et impartial, le BOV a à cœur le traitement équitable et juste de tous les vétérans et de leur famille. Il est le point de ralliement des questions qui touchent les vétérans. Le Bureau se veut une organisation pragmatique à laquelle quiconque peut faire appel relativement à un sujet ayant des répercussions sur la communauté des vétérans, en sachant que le Bureau travaillera sans relâche dans son intérêt supérieur. Le Bureau est doté d'une équipe dévouée, professionnelle et respectée qui possède la crédibilité et la détermination requises pour régler, de manière opportune et positive, une situation injuste ou inéquitable à l'égard d'un vétéran ou de sa famille.

Les gens que nous servons

Le BOV est prêt à venir en aide aux membres de la communauté des vétérans, aux membres actifs des Forces armées canadiennes et de la GRC, ainsi qu'aux autres clients d'ACC :

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

Nos services

Le BOV offre quatre principaux services :

Information: Fréquemment, les gens qui communiquent avec le Bureau ne connaissent pas les avantages, les services et les mécanismes de recours dont ils peuvent bénéficier. Le Bureau les aide à naviguer la complexité du système en les informant sur leurs droits et les avantages et services offerts par ACC et d'autres organismes.

Orientation : Le BOV aide ceux qui appellent pour obtenir de l'aide, souvent en dernier recours, en les dirigeant vers les fournisseurs de service qui peuvent plus aisément les aider.

Règlement des plaintes : Le BOV traite les plaintes formulées par les personnes qui croient avoir été injustement traitées par ACC ou d'autres fournisseurs de service. Afin de régler la question le plus tôt possible, tout est fait pour essayer de régler les plaintes sans passer par des procédures officielles et ce à l'échelon le plus bas possible, le plus souvent au moyen de demandes de renseignements et de la médiation en collaboration avec les fournisseurs de service.

Interventions visant à régler des questions systémiques : Lorsque les faits d'un cas révèlent des questions d'ordre systémique qui risquent de toucher bon nombre d'autres vétérans et de clients du Ministère, lorsqu'il y a de nombreuses plaintes au sujet d'une même question ou lorsque des problèmes voient le jour par suite du dialogue entre le BOV, le ministère et la communauté des vétérans, le personnel du BOV interviendra de l'une des trois façons suivantes, selon la complexité du problème :

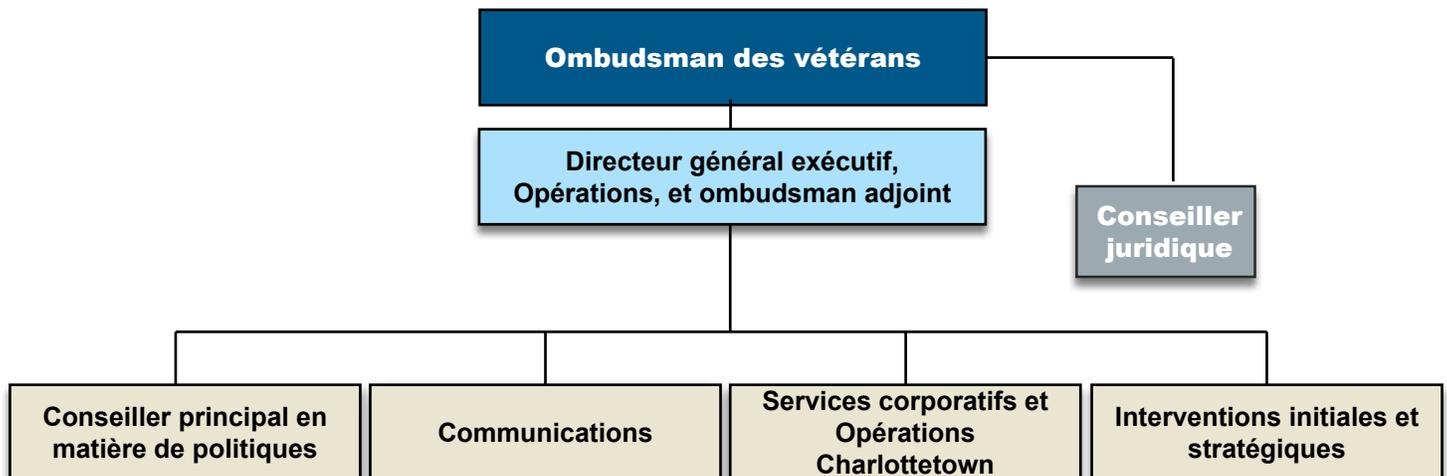
- Dans le cas d'un problème simple lié à une procédure, le bureau en discutera de manière informelle avec le ministère afin de le régler le plus rapidement possible. Souvent, un appel téléphonique ou un échange de correspondance suffit pour que les changements nécessaires soient apportés.
- Le bureau entreprend des examens visant à faire la synthèse de l'information disponibles sur un sujet donné et à en présenter les divers points de vue. Les documents d'examen, qui ne contiennent pas de recommandations, sont produits afin de permettre la tenue de discussions éclairées sur des questions intéressant la communauté des vétérans.

- Les questions complexes peuvent exiger des enquêtes exhaustives qui donneront lieu à la production d'un rapport officiel contenant des recommandations à l'intention du ministre des Anciens Combattants. Ces rapports sont publiés 60 jours après leur soumission au ministre.

Structure du Bureau

L'ombudsman est soutenu par une équipe de 37 employés situés à Ottawa et à Charlottetown, notamment des représentants du bureau, des analystes de l'intervention initiale, des enquêteurs, des spécialistes en communication, une conseillère juridique, un conseiller en matière de politiques ainsi que du personnel de soutien administratif. L'équipe comprend des anciens membres des FAC et de la GRC, ainsi que des fonctionnaires chevronnés, qui utilisent leurs connaissances et leur expertise pour mettre les vétérans et les autres clients d'ACC sur un pied d'égalité en les aidant à naviguer dans les processus établis.

L'ombudsman compte également sur un Conseil consultatif qui l'avise sur des questions préoccupant la communauté des vétérans, suscite la coopération parmi les groupes de vétérans et favorise un meilleur dialogue entre la communauté des vétérans et le bureau. Le Conseil consultatif est composé de représentants des vétérans, de représentants du milieu universitaire, du secteur des soins de santé, de la réadaptation et d'autres domaines et de membres affiliés provenant de divers domaines d'expertise. La structure de cette entité est passée de comité à conseil en 2012; le poste de président a été éliminé pour favoriser une approche plus collégiale, la mobilisation et les discussions du groupe.



Un exemple de réussite....

Augmentation marquée de l'évaluation d'invalidité d'un vétéran

Un vétéran a communiqué avec le BOV, parce qu'il n'était pas satisfait de l'évaluation initiale (provisoire) de 28 pour cent qu'il avait reçue pour plusieurs blessures importantes subies lors de l'explosion d'un engin explosif improvisé. Le bureau a communiqué avec le conseiller médical principal de l'Administration centrale d'ACC et grâce à des discussions, on a réussi à faire évaluer les blessures de façon holistique (plutôt que chaque blessure séparément). La note pour l'évaluation est alors passée de 28 pour cent à 72 pour cent.

Bilan de l'exercice 2012–2013

La contribution d'un vétéran à notre pays ne cesse jamais. Il devrait en être de même pour la gratitude des Canadiens envers nos vétérans. D'un bout à l'autre du Canada, les vétérans améliorent leurs communautés grâce à leurs compétences et à leur leadership, comme bénévoles, entraîneurs, enseignants, entrepreneurs, fonctionnaires, etc. Il n'y a aucune collectivité au Canada qui ne soit pas plus solide et plus enrichie en raison de l'engagement continu de ses vétérans. J'encourage les Canadiens et les Canadiennes à reconnaître chaque jour le service des vétérans dans leur collectivité.

- Guy Parent

Cas individuels

En 2012-2013, le BOV a continué d'aider les vétérans par l'intermédiaire d'interventions initiales. Il a reçu 6 732 appels, courriels et lettres. Le bureau a commencé l'exercice avec 236 cas reportés de l'exercice précédent et a établi 1 845 nouveaux cas. Au total, il a fermé 1 953 cas au cours de l'exercice, ce qui laisse 127 cas encore ouverts au 31 mars 2013.

Les représentants du service de l'ombudsman et les analystes de l'intervention initiale ont fourni des renseignements et orientent les clients vers ACC, en plus d'appuyer la résolution de plaintes dans 76 pour cent des cas. Sur le pourcentage des cas restants (24 pour cent), quatre pour cent ont été aiguillés vers d'autres organismes, neuf pour cent ont été fermés sans aucune intervention du Bureau parce qu'aucune erreur n'avait été commise par ACC et parce que, malgré le désaccord des plaignants avec les décisions prises par le ministère, les plaignants avaient été traités de manière équitable. Les cas fermés sans avoir été résolus (11 pour cent) portaient sur des questions qui ne relevaient pas du mandat du Bureau ou qui nécessitaient des changements à la loi. Bon nombre des cas qui nécessitent des changements à une loi ont suscité des examens, ont donné lieu à des enquêtes ou ont fait l'objet d'efforts soutenus de la part du personnel du BOV.

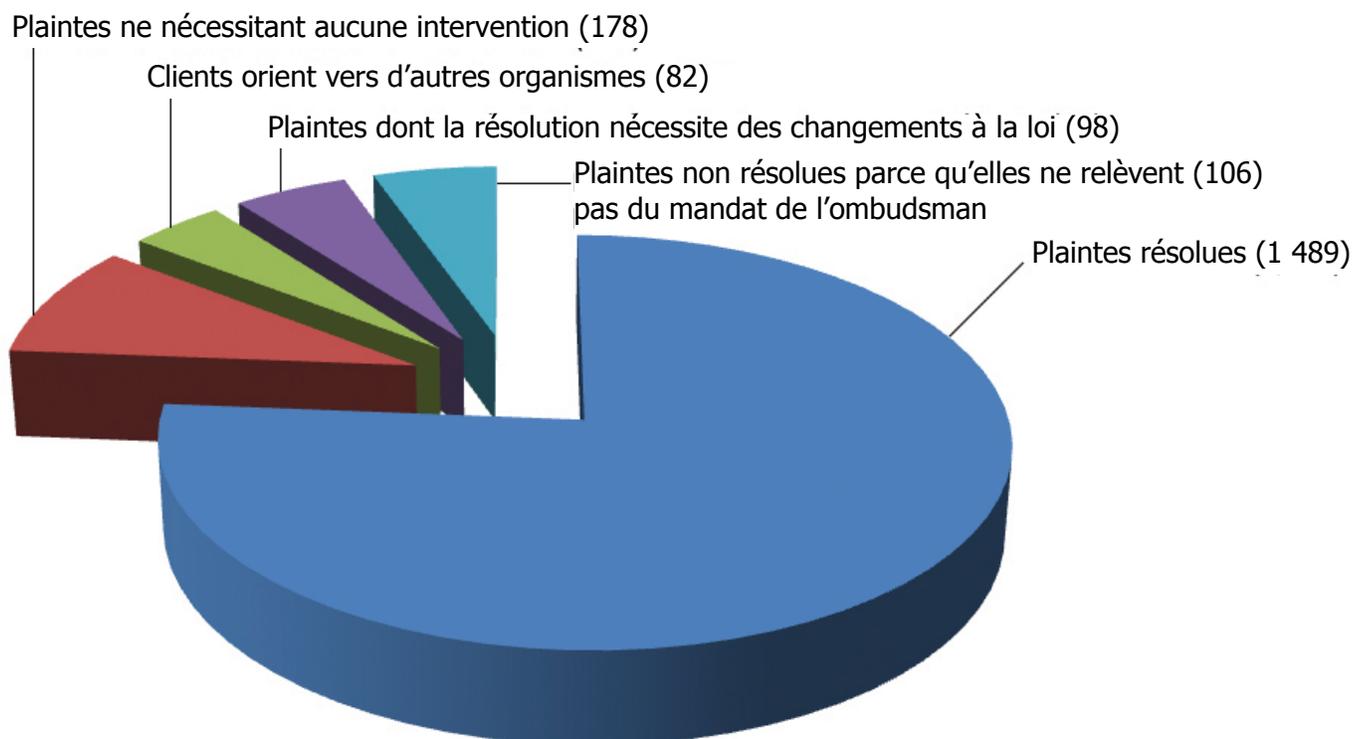
Les **plaintes non résolues** sont attribuables à la nécessité d'apporter des changements à la loi.

Les **clients aiguillés vers d'autres organismes** ont été aiguillés vers d'autres organismes gouvernementaux ou bureaux d'ombudsman.

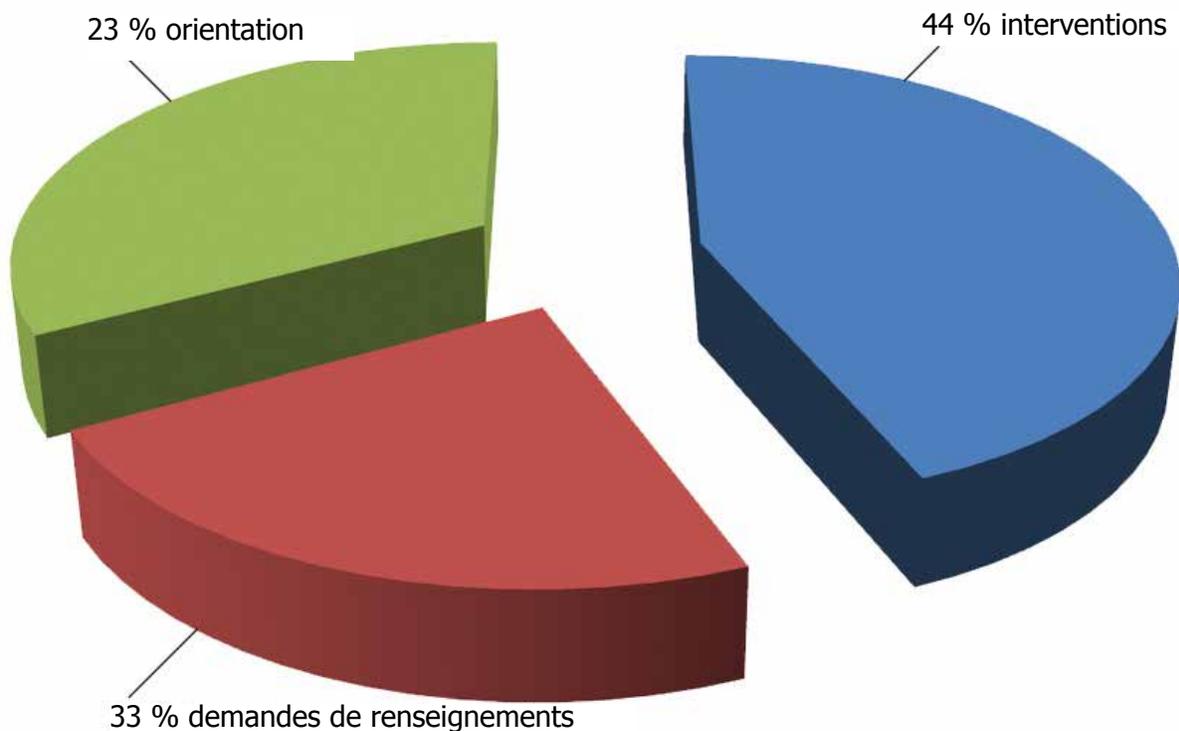
Les **plaintes résolues** l'ont été grâce à des interventions ou des demandes de renseignements.

Répartition (des 1 953 cas fermés en 2012 - 2013)	Pourcentage et nombre de cas
Plaintes résolues	76 % (1 489)
Plaintes ne nécessitant aucune intervention	9 % (178)
Clients aiguillés vers d'autres organismes	4 % (82)
Plaintes dont la résolution nécessite des changements à la loi	5 % (98)
Plaintes non résolues parce qu'elles ne relèvent pas du mandat de l'ombudsman	6 % (106)

Répartition (des 1 953 cas fermés en 2012 - 2013)

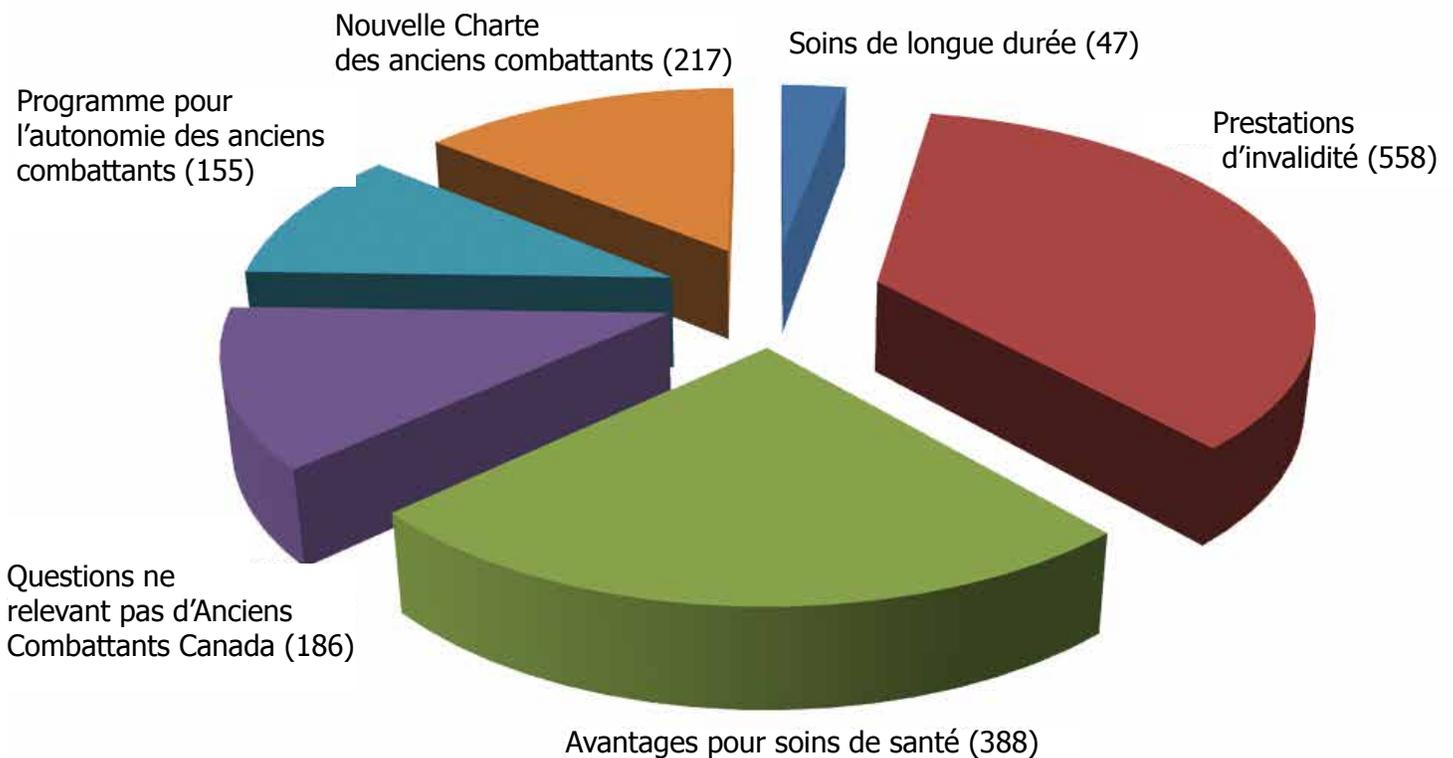


Types de services fournis



Sur les 1 845 nouveaux cas reçus, 44 pour cent étaient liés à des interventions, 23 pour cent représentaient de l'orientation vers le ministère ou d'autres organismes et 33 pour cent touchaient des demandes d'information.

Questions les plus importantes (83 pour cent de l'ensemble des 1 845 nouveaux cas)



Avantages pour soins de santé : (notamment les retards dans le temps de traitement des réclamations sur les déplacements à des fins médicales, les inquiétudes concernant le refus d'ACC de financer la thérapie canine pour les personnes ayant reçu un diagnostic d'État de stress post-traumatique)

Questions ne relevant pas d'ACC : (notamment la réduction des prestations d'invalidité de longue durée et des prestations d'invalidité à la GRC, ainsi que les versements liés au recours collectif visant le RARM)

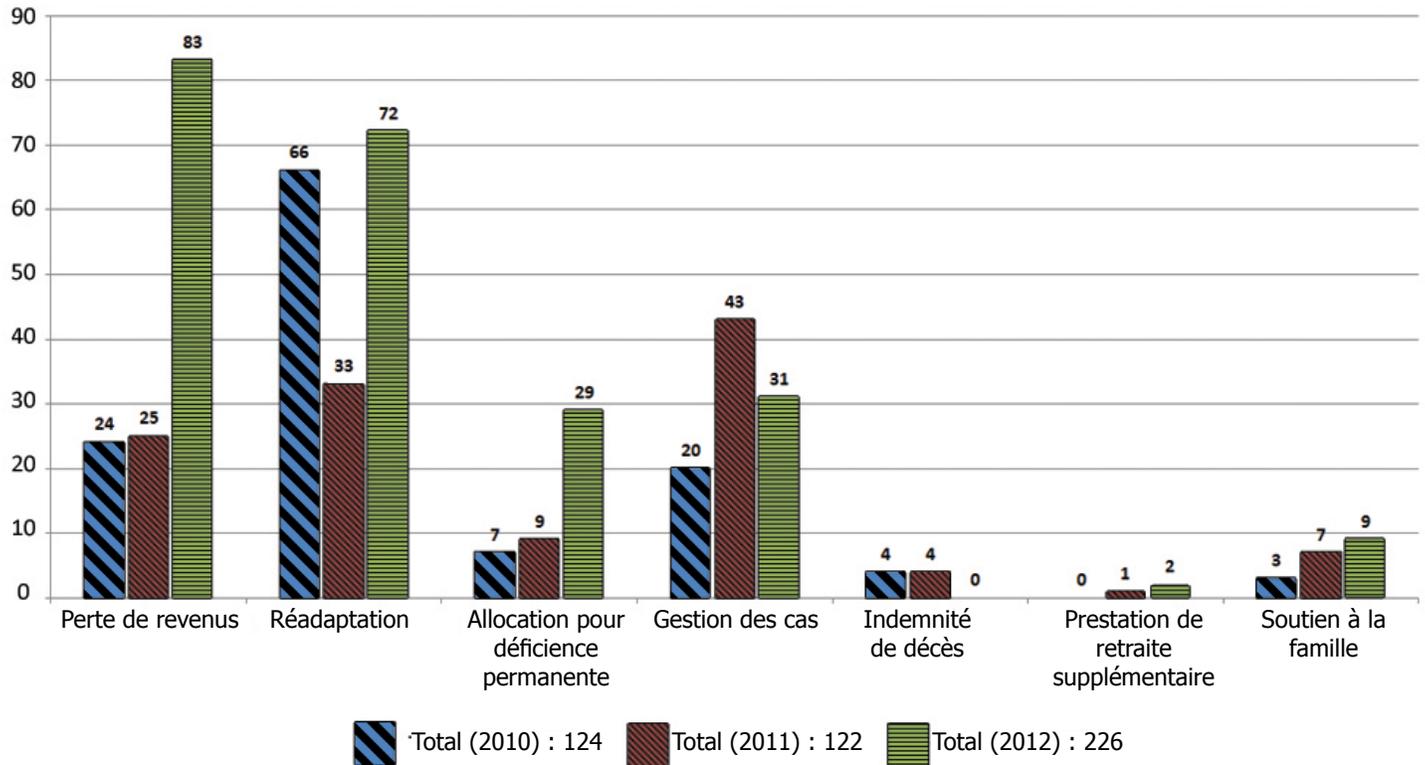
Programme pour l'autonomie des anciens combattants : (notamment l'inadmissibilité conformément aux lois, aux règlements et aux politiques et l'exécution de ce programme)

Soins de longue durée : (notamment les inquiétudes liées à la prestation de ce service par ACC et le temps de traitement des remboursements)

Nouvelle Charte des anciens combattants : (notamment le recouvrement de trop-payés de l'allocation pour perte de revenus en raison de la réduction des pensions d'invalidité, le temps de traitement des remboursements traités par CANVET et la rétroactivité de l'allocation pour déficience permanente)

Comme dans le passé, la majorité des nouveaux cas ont été signalés au BOV par des anciens membres et des membres actifs des FAC (Force régulière et Force de réserve) et par des vétérans traditionnels (anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée). Cependant, les questions relatives à la Nouvelle Charte des anciens combattants ont presque doublé en 2012-2013.

Nouvelle Charte des anciens combattants



Problèmes liés à l'allocation pour perte de revenus :

- Près de la moitié des plaintes liées à l'allocation pour perte de revenus visaient l'harmonisation des déductions ainsi que de la rétroactivité prévue par ACC;
- Un autre point concernant l'allocation pour perte de revenus était le trop-payé lié à la déduction de la pension d'invalidité;
- Trois plaintes concernant l'allocation pour perte de revenus ont été formulées par des intervenants de la Force de réserve concernant le revenu attribué/salaire minimum établi entre les membres de la Réserve et les membres de la Force régulière.

Fort hausse des problèmes liés à la réadaptation :

- Les principaux problèmes soulevés concernaient CANVET, l'annulation des programmes de réadaptation individuels, les problèmes de gestion des cas et les obstacles pour les vétérans souhaitant faire des études universitaires ou obtenir un titre professionnel.

Augmentation des plaintes liées à l'allocation pour déficience permanente :

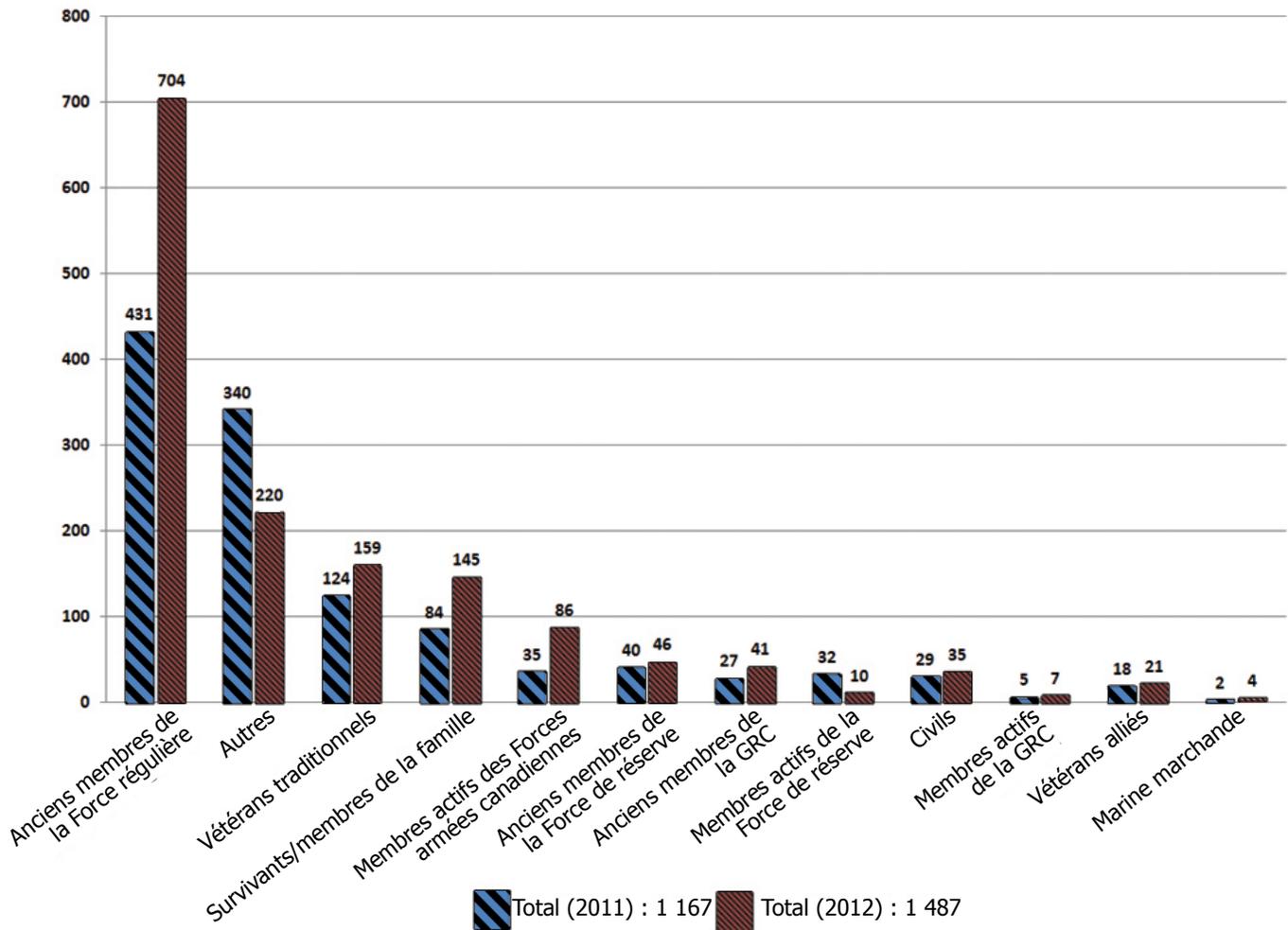
- Les plaintes étaient principalement liées aux retards dans les décisions, à la nature des décisions (refus des prestations) et à la rétroactivité de l'allocation pour déficience permanente.

Questions relatives à la gestion des cas :

- La plupart des plaintes étaient liées à des retards dans les suivis auprès des vétérans, à des conflits de personnalités entre un vétéran et un gestionnaire de cas et au rejet des demandes de changement de gestionnaire de cas.

Cette hausse importante dans les problèmes liés à la Nouvelle Charte des anciens combattants se reflète par l'augmentation du nombre de clients de la Force régulière, en hausse de 11 pour cent depuis 2011-2012. Cette augmentation se remarque également dans la hausse des plaintes liées à la Nouvelle Charte des anciens combattants et à l'invalidité.

Catégorie de services



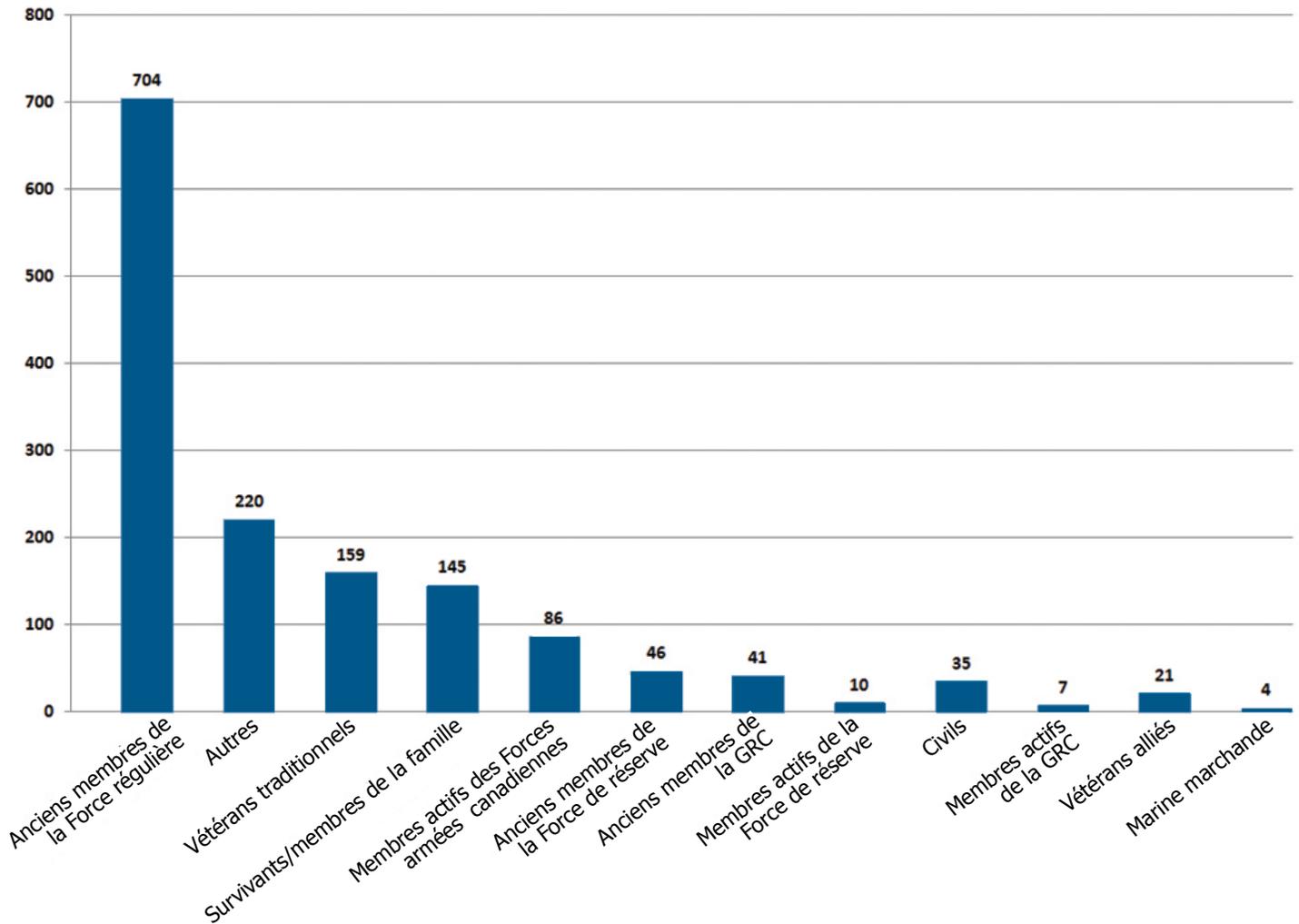
Profil lié au service

Membres retraités des Forces armées canadiennes (Force régulière) *	48 %
Membres actifs des Forces armées canadiennes (Force régulière) *	6 %
Vétérans traditionnels **	11 %
Vétérans alliés	1 %
Anciens membres et membres actifs de la Force de réserve	9 %
Anciens membres et membres actifs de la GRC	3 %
Survivants / membres de la famille	10 %
Civils	2 %
Profil inconnu	10 %

* Vétérans ayant servi après 1947 (à l'exception des vétérans de la guerre de Corée)

** Vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée

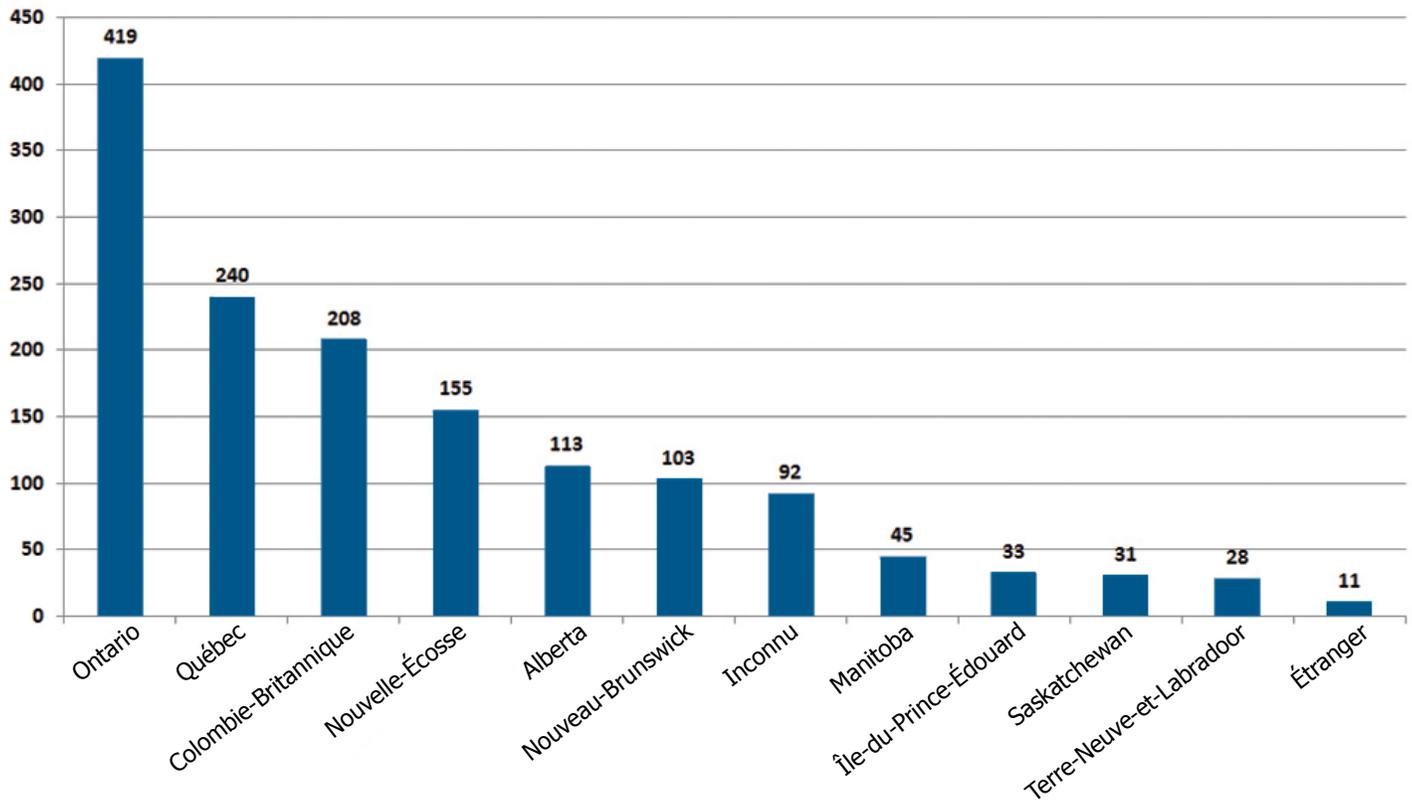
Profil géographique



Profil géographique

Emplacement géographique	Pourcentage de clients
Atlantique	22 %
Québec	16 %
Ontario	28 %
Prairies	5 %
Alberta	8 %
Colombie-Britannique	14 %
Profil étranger ou inconnu	7 %

Répartition démographique selon la province



L'augmentation de deux pour cent des plaintes de vétérans de l'Ontario s'inscrit dans la tendance remarquée depuis 2011. Le plus important facteur de cette tendance est l'augmentation continue des membres de la Force régulière, soit 11 pour cent depuis 2011. Cette hausse de cohorte se reflète également dans les plaintes relatives à la Nouvelle Charte des anciens combattants et aux services visant l'invalidité. On peut également constater une hausse du nombre de survivants (trois pour cent) et de membres actifs de la Force régulière (trois pour cent).

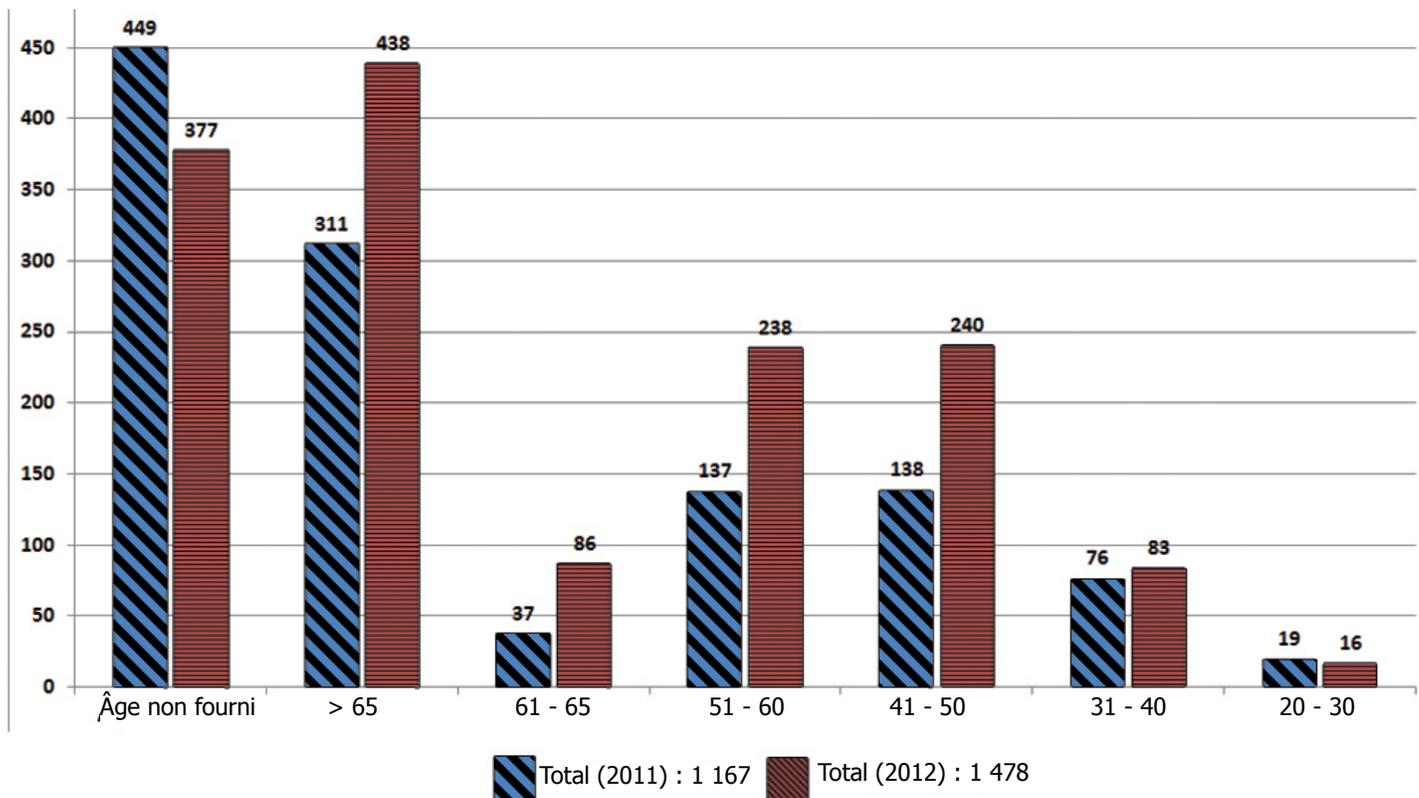
Un exemple de réussite....

Second regard sur le Plan de réadaptation professionnelle d'un vétéran

Un vétéran a communiqué avec le BOV, parce qu'il était incertain au sujet du cheminement professionnel qu'ACC avait choisi pour lui. Il craignait que le ministère ferme son plan de réadaptation professionnelle. Le vétéran avait été contrôleur de la circulation aérienne et camionneur dans les FAC. Le fournisseur de services professionnels du ministère avait suggéré un programme de formation de courtier en douanes. Le vétéran était d'avis qu'il ne s'agissait pas d'un cheminement de carrière vers un emploi rémunérateur et convenable pour lui. Il a signalé que tout ce dont il avait besoin pour devenir courtier en douanes, était d'étudier brièvement et de réussir un examen, pour la somme de 500 dollars. Notre Bureau a communiqué avec le ministère pour lui faire part des préoccupations du vétéran. Après des discussions, le ministère a accepté de garder le plan de réadaptation professionnelle du vétéran ouvert, afin de lui permettre d'explorer des objectifs de carrière plus appropriés.

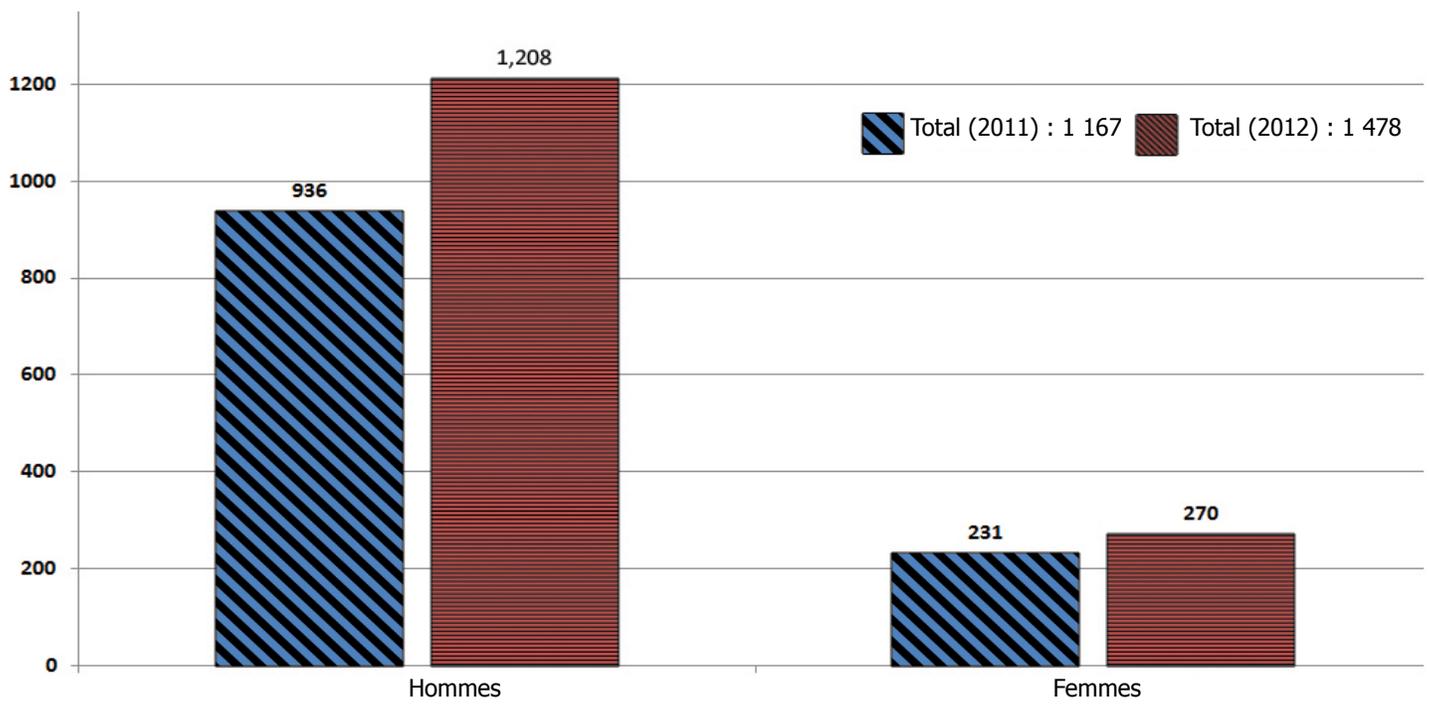
Répartition démographique selon l'âge

Une grande partie des vétérans qui ont communiqué avec le BOV avaient plus de 65 ans (30 pour cent). Trente-deux pour cent des vétérans étaient âgés de 41 à 60 ans. Par ailleurs, l'augmentation des clients âgés de 41 à 65 ans est attribuable en partie à l'augmentation du nombre d'anciens membres de la Force régulière.



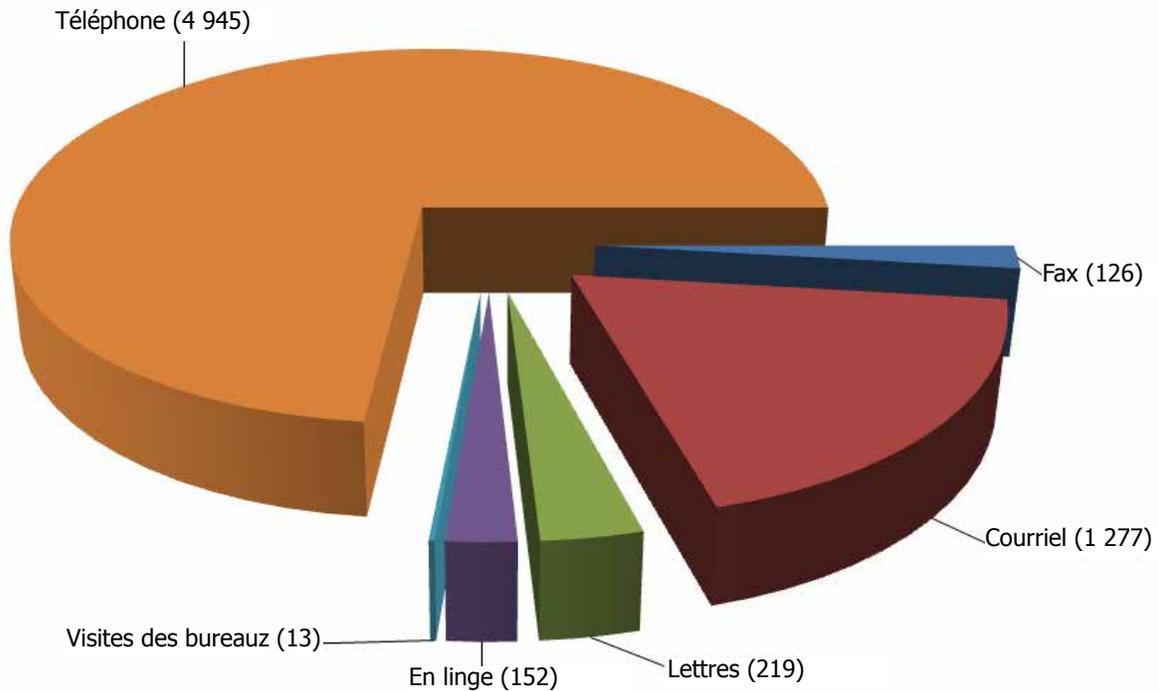
Répartition démographique selon le sexe

Le pourcentage d'hommes et des femmes demeure semblable à l'année précédente avec approximativement une femme pour chaque quatre hommes.



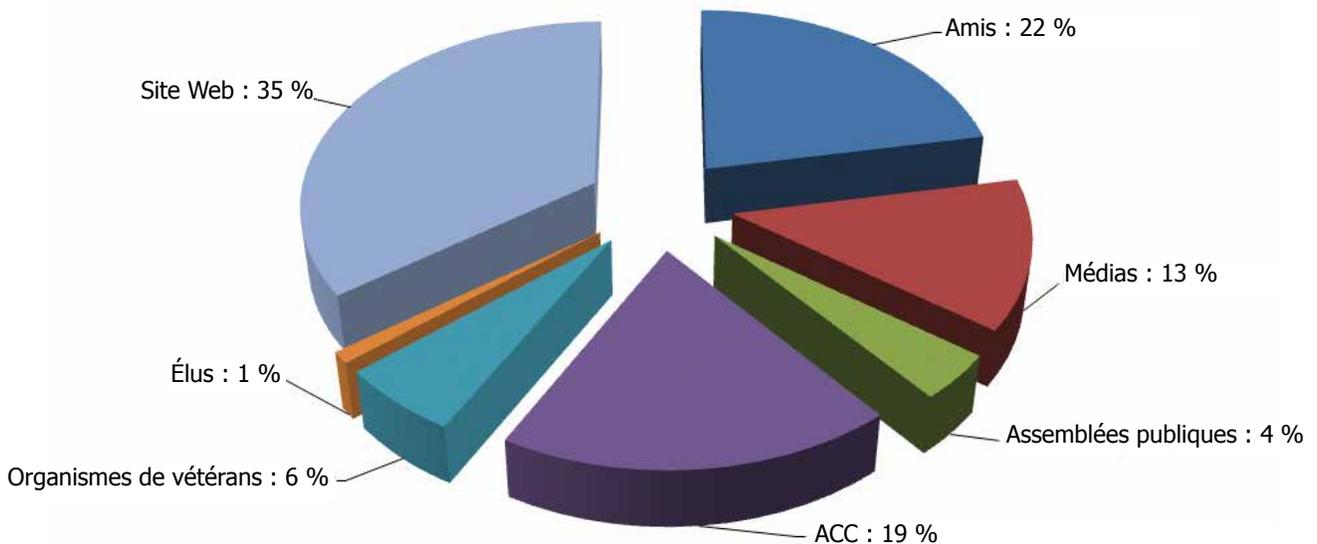
Moyens utilisés par les vétérans pour communiquer avec le BOV

En ce qui concerne les 6 732 communications recensées, le téléphone et le courriel sont les principaux moyens de communication employés par les vétérans et leur famille pour communiquer avec le BOV. Le téléphone a été utilisé dans 73 pour cent des communications en 2012 - 2013. Nous continuons de maintenir une excellente norme de service (taux de réponse de 96 pour cent).



Source de renseignements

En avril 2012, nous avons commencé à recueillir des données pour savoir comment nos clients avaient entendu parler du BOV. Bien que nous ne recueillions des renseignements que depuis un an, nous pouvons d'ores et déjà voir des tendances se dégager. Les visites de notre site Web, les amis ou le bouche à oreille représentent 57 pour cent de tous les contacts. Autre point important, le taux de cas référés d'ACC est de 19 pour cent.



Priorités liées à la gestion du Bureau

Un certain nombre d'initiatives ont été mises en œuvre au cours de l'exercice de 2012-2013 dans le but d'améliorer les services de soutien corporatifs internes pour le BOV.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Le 24 avril 2012, le ministre des Anciens Combattants a signé de nouvelles ordonnances de délégation de pouvoirs pour la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le ministre a accordé à l'ombudsman des vétérans, au directeur général, au conseiller juridique et au directeur, Services généraux et Opérations Charlottetown, l'autorisation intégrale d'exercer ses pouvoirs et ses attributions à titre d'administrateur d'ACC, conformément aux dispositions des lois et des règlements afférents pour le BOV. Les nouveaux décrets de délégation de pouvoirs étaient en place pour l'exercice 2012-2013.

Cette même année, un protocole d'entente (PE) a été conclu entre ACC et le BOV pour représenter la relation de travail entre la Direction générale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du ministère (AIPRP d'ACC) et notre bureau relativement à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette entente vise à préciser l'interprétation des responsabilités communes à l'AIPRP d'ACC et notre Bureau ayant trait aux questions portant sur l'application des lois. Pour mettre en œuvre le nouveau PE et les nouvelles ordonnances de délégation des pouvoirs, le BOV a établi une nouvelle structure de gouvernance d'AIPRP, défini les rôles et les responsabilités, élaboré des processus opérationnels et mis sur pied la nouvelle Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels au Bureau.

En 2012-2013, l'Unité de l'AIPRP du BOV a :

- participé à une formation conçue pour les spécialistes de l'AIPRP;
- présenté à l'ensemble du personnel des séances de formation à l'interne relativement à l'AIPRP;
- élaboré des procédures et des processus relatifs à l'AIPRP à l'appui des nouveaux rôles et des nouvelles responsabilités;
- mis en application la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels pour le Bureau*, conformément au PE;
- conçu une page wiki pour l'AIPRP afin de transmettre à l'ensemble des employés du Bureau des documents pertinents;
- créé une nouvelle section sur l'AIPRP dans le wiki du Bureau pour informer les demandeurs de leurs droits en vertu des deux lois, ainsi que de la démarche à suivre pour présenter une demande à l'Unité de l'AIPRP du BOV et pour faire état publiquement des demandes d'accès à l'information complétées;
- travaillé étroitement avec l'AIPRP d'ACC pour traiter les demandes présentées à ACC (avant la mise en œuvre de la nouvelle ordonnance de délégations des pouvoirs) relativement au Bureau;
- travaillé étroitement avec l'AIPRP d'ACC pour fournir les renseignements pertinents en vue de la consolidation des rapports annuels au Parlement en ce qui a trait à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

En 2012-2013, le BOV a également effectué une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP), à titre de mesure proactive, afin d'évaluer les pratiques qu'il emploie en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre de l'exécution de son mandat de base, et de s'assurer que la protection des renseignements personnels est adéquatement prise en compte dans les procédures opérationnelles du Bureau. L'EFVP, accompagnée d'une nouvelle description du Fichier de renseignements personnels, a été transmise simultanément au Secrétariat du Conseil du Trésor et au Commissariat à la protection de la vie privée.

Par ailleurs, le Bureau a élaboré un plan d'atténuation des risques afin de mettre en œuvre des mesures d'atténuation pour contrer les risques détectés dans l'EFVP, et a développé une section sur l'AIPRP sur son site Web afin de faire état publiquement de l'EFVP et de la progression du plan d'action.

Gestion de l'information

Afin de satisfaire aux exigences en ce qui concerne la Directive sur la tenue de documents du BOV, le Bureau a élaboré et mis en œuvre un plan d'action en matière de conformité avec la Directive sur la tenue de documents.

En 2012-2013, le BOV a :

- participé à une formation, à des ateliers et à des réunions interministérielles conçus pour des spécialistes de la gestion de l'information;
- présenté à l'ensemble du personnel une séance interne sur la gestion de l'information et le plan d'action du BOV;
- veillé à ce que l'ensemble du personnel suive le cours « Tenue de documents pour tous les fonctionnaires » de l'École de la fonction publique du Canada;
- conçu et diffusé des directives à l'intention du personnel relativement au nom des documents électroniques et au nettoyage des comptes courriel;
- mis en œuvre le nettoyage de documents transitoires papier;
- créé une page wiki du Bureau où le service de gestion de l'information peut publier des documents pertinents à l'ensemble du personnel du Bureau;
- discuté avec des experts en la matière d'ACC, de Bibliothèque et Archives Canada et du Secrétariat du Conseil du Trésor afin de mieux comprendre la directive du gouvernement du Canada sur la gestion de l'information, la mise en œuvre d'une solution sur la gestion des documents électroniques et des dossiers et le Programme renouvelé de disposition et de tenue de documents.

Communications et sensibilisation

Les communications sont au cœur du travail de l'ombudsman des vétérans, non seulement pour ce qui est d'informer et d'éduquer, mais aussi pour apprendre, encourager le dialogue et susciter des changements. Le BOV a recours à une anoplie de moyens pour favoriser la discussion avec la communauté des vétérans, pour veiller à ce que les préoccupations des vétérans soient reflétées dans le travail du Bureau et pour faire participer les parlementaires et d'autres décideurs et personnes influentes aux dossiers touchant les vétérans.

Les activités de communication et de sensibilisation visent à :

- accroître la sensibilisation au rôle et au mandat de l'ombudsman des vétérans et accroître la compréhension de ceux-ci;
- sensibiliser les vétérans et les autres clients d'ACC aux services offerts par le Bureau;
- améliorer la compréhension des questions touchant les vétérans et favoriser un dialogue éclairé sur ces questions;
- promouvoir, auprès des législateurs et de la haute direction d'ACC dans le but d'obtenir leur appui, les recommandations de l'ombudsman visant à améliorer les programmes et les services qui soutiennent les vétérans.

Une autre priorité en matière de communication consiste à sensibiliser la population canadienne à la contribution inestimable que les vétérans et les quelque 6 000 hommes et femmes qui se retirent chaque année des FAC et de la GRC continuent de faire à la société après leur service au pays.

L'ombudsman des vétérans a consacré beaucoup de temps cette année à rencontrer des vétérans et leur famille, des organisations de vétérans, d'autres groupes, établissements et organismes de soutien aux vétérans, ainsi que des membres des médias locaux, régionaux et nationaux. Ces rencontres constituent d'importantes communications bilatérales qui permettent à l'ombudsman des vétérans de sensibiliser les gens aux mesures qu'il prend pour aider les vétérans et pour répondre aux questions relativement au Bureau, et aux enjeux importants à l'égard de la communauté des vétérans.

L'ombudsman a également rencontré les élus municipaux afin de discuter de moyens de venir en aide aux vétérans et de sensibiliser la population canadienne à la contribution inestimable que les vétérans continuent de faire à la société après leur service au pays.

Le dialogue avec les parlementaires et les autres décideurs sur les questions touchant les vétérans est resté une priorité. En plus des comparutions de l'ombudsman devant les comités parlementaires, les rapports de l'ombudsman ont été diffusés à tous les députés et les sénateurs. Ses activités de sensibilisation, ses allocutions et ses rapports ont également beaucoup retenu l'attention des médias locaux, régionaux et nationaux, ce qui a permis de mieux faire connaître les besoins des vétérans auprès de la population canadienne.

Programme de perfectionnement professionnel

Le BOV a mis sur pied un programme de perfectionnement professionnel en 2012-2013.

À la Direction des interventions initiales et stratégiques, le maintien en poste des employés et la planification de la relève sont essentiels. C'est pourquoi on a créé le programme de perfectionnement professionnel, qui assure la formation et le perfectionnement des employés du niveau PM-2 à PM-5.

La formation a été offerte aux employés occupant un poste au premier échelon du groupe PM au début de l'exercice. L'objectif consiste à accroître le maintien en poste des employés et à leur permettre d'acquérir les compétences nécessaires pour combler des postes vacants jusqu'au niveau PM-5.

Dans le cadre du programme, le BOV recrute des analystes compétents et assure leur perfectionnement et leur maintien en poste afin de veiller à ce que ce groupe d'analystes, qui réglera les problèmes d'ordre systémique préoccupant toute la communauté des vétérans, continue d'offrir le meilleur service possible aux clients.

Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans

La Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans est décernée en guise de reconnaissance des efforts de personnes et de groupes qui travaillent courageusement et inlassablement à reconnaître et à régler divers problèmes au nom des vétérans des Forces armées canadiennes et de la GRC ainsi que de leur famille. Tout au long de l'année, notre Bureau accepte des mises en candidature de la communauté des vétérans et examine chacune de concert avec un comité consultatif. La Mention élogieuse sert à reconnaître le dévouement exceptionnel de personnes ou de groupes, sans égard à la nature de leurs efforts ni aux résultats obtenus.

Cette année, une Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans a été décernée à quatre personnes, nommées ci-dessous, qui ont fait preuve de leadership exceptionnel au nom des vétérans. Les récipiendaires ont été honorés dans le cadre d'une cérémonie à Halifax, en Nouvelle-Écosse, où notre équipe tout entière était honorée de les accueillir et d'en apprendre davantage sur les efforts incroyables qu'ils ont déployés. J'étais heureux de saisir l'occasion de reconnaître leur travail exceptionnel et leurs contributions remarquables à l'amélioration de la vie des vétérans canadiens.

Jerome Burke est un ambassadeur dévoué des Anciens combattants de l'armée, de la marine et de la force aérienne au Canada (ANAVETS). Il a occupé plusieurs postes de direction au sein de cet organisme au cours des 10 dernières années; il est actuellement vice-président de la Direction nationale et président du comité national de défense des intérêts. Jerome a mené les activités de financement d'envergure pour sa filiale des ANAVETS et pour de nombreux autres organismes – des activités qui ont recueilli des dizaines de milliers de dollars pour sa collectivité. De plus, Jerome est membre de la Légion royale canadienne. Grâce à son leadership extraordinaire, Jerome témoigne de l'impact positif que les vétérans ont sur leur collectivité. Jerome habite à New Waterford, en Nouvelle-Écosse.

William (Bill) Gidley a consacré plus de 10 ans comme directeur exécutif de l'Association des anciens de la GRC. En tant que défenseur national pour l'Association des anciens de la GRC, son rôle le plus récent, Bill est demeuré résolu à promouvoir le traitement équitable des vétérans et de leur famille, conformément à la Déclaration des droits des anciens combattants. Leader remarquable, Bill est à l'avant-scène des efforts visant à aider les vétérans de la GRC à obtenir des avantages d'ACC. Bill habite à Orléans, en Ontario.

John D. Gillis a œuvré inlassablement pendant plus d'une cinquantaine d'années pour la Légion royale canadienne. Il a aussi consacré de nombreuses années à l'Association canadienne des vétérans de la Corée et il a occupé divers rôles de direction au sein des Anciens combattants de l'armée, de la marine et de la force aérienne au Canada (ANAVETS). Son leadership et son travail exceptionnels au Centre Deer Lodge, à Winnipeg, témoignent du grand souci qu'il a à l'égard du bien-être des vétérans les plus vulnérables. John continue d'être un membre dévoué et actif du conseil d'administration de la Fondation Deer Lodge et de son comité mixte de vétérans. John habite à Winnipeg, au Manitoba.

David Munro, actuellement commandant de la zone, Sud/Milieu de l'île de Vancouver, à la Légion royale canadienne, a consacré plus d'une vingtaine d'années au service des vétérans, notamment à titre de président de l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix. Il a participé activement à l'élaboration de la Nouvelle Charte des anciens combattants et a joué un rôle important dans la création du Septième Livre du Souvenir. Grâce à son leadership remarquable, David a joué un rôle essentiel dans la construction de logements de qualité à prix modique pour les vétérans et les aînés de sa collectivité, ainsi que dans la réalisation du projet de la Maison Cockrell pour les vétérans sans abri, à Colwood. David habite à Chemainus, en Colombie-Britannique.

Exercice 2014-2013 : un aperçu

Je continuerai d'encourager les parlementaires et les membres de la haute direction d'ACC à tenir compte des besoins des vétérans de manière équitable : les programmes et les services répondent-ils à leurs besoins? Les bons programmes sont-ils dotés de ressources suffisantes? Les critères d'admissibilité créent-ils des obstacles injustes et peut-on avoir accès rapidement et facilement aux avantages et aux services? Je continuerai également de rappeler à l'ensemble des gens que l'appui des vétérans malades ou blessés est un versement envers le remboursement de la dette du gouvernement du Canada. Une dette dont il doit s'acquitter.

– Guy Parent

Un exemple de réussite....

Approbation d'une allocation pour déficience permanente

Un vétéran a présenté sa candidature au Programme de réadaptation et, en même temps, il a présenté une demande d'allocation pour déficience permanente (ADP). La demande d'ADP a été refusée puisque la demande au Programme de réadaptation n'avait pas encore été approuvée, critère d'admissibilité à l'ADP. Lorsque la demande au Programme de réadaptation a été approuvée, la demande d'ADP n'a pas été relancée. Le vétéran a communiqué avec le BOV pour obtenir de l'aide en vue de faire approuver sa demande d'ADP. Grâce à l'intervention du bureau, le vétéran a reçu tous les avantages de l'ADP auxquels il était admissible.

Examen de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Le BOV publiera une série d'articles sur la Nouvelle Charte des anciens combattants en 2013, en commençant par la publication en avril 2013 de « Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire ». L'examen aura deux objectifs : concentrer les discussions sur l'examen en comité parlementaire à l'automne 2013 des améliorations apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants qui résultent de la mise en application de la *Loi améliorant la Nouvelle Charte des anciens combattants*¹⁶, le 3 octobre 2011, et agir en tant qu'élément catalyseur pour élargir la portée de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Le rapport se penchera sur trois problèmes clés en matière de transition : l'instabilité financière et le niveau de vie inférieur en raison d'un revenu moindre après la libération, de même que le soutien financier insuffisant après l'âge de 65 ans; les limitations sur le plan des services de réadaptation et d'assistance professionnelles pouvant influencer sur les aspirations de seconde carrière et les possibilités d'emploi, et une situation familiale pénible en raison d'un soutien insuffisant aux familles.

À l'issue de vastes consultations menées auprès des intervenants, et avant les audiences du comité parlementaire à l'automne, le Bureau publiera un rapport sur la Nouvelle Charte des anciens combattants, accompagné d'une analyse actuarielle. Le rapport renfermera des recommandations fondées sur des données probantes visant à corriger les lacunes de la Nouvelle Charte cernées lors de l'examen. Il importe de noter que ce sera la première fois que des recommandations visant à améliorer la Nouvelle Charte des anciens combattants seront appuyées par une analyse actuarielle qui détermine avec précision en quoi la gamme actuelle d'avantages prévus par la Nouvelle Charte des anciens combattants néglige certains vétérans aujourd'hui et continuera à les négliger à moins que des changements soient apportés rapidement.

Par ailleurs, le Bureau publiera un rapport sur la réadaptation professionnelle qui se penche sur la prestation et la pertinence des services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC. De plus, il renferme des recommandations pour qu'ACC puisse maintenir son engagement à réinsérer efficacement les vétérans dans la vie civile.

Programmes et avantages pour soins de santé des vétérans

En 2013-2014 et jusqu'au début de 2014-2015, le BOV publiera une série de rapports sur les programmes et les avantages pour soins de santé auxquels les vétérans pourraient avoir accès, selon leurs besoins, au cours de leur vie. Le premier rapport, soit l'examen intitulé *Besoins des anciens combattants en matière de soins de longue durée*, sera publié à l'été 2013, suivi de l'examen du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, et celui des services fédéraux et provinciaux offerts aux vétérans ayant besoin de logements avec assistance. Ainsi, le continuum de soins offert par le ministère sera complet et il offrira un aperçu de l'administration de ces programmes et avantages. Par ailleurs, le bureau publiera un rapport de suivi qui fera le lien entre l'examen du Programme de soins de longue durée et des examens futurs du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et des services ayant trait aux logements avec assistance, dans le but de formuler des recommandations pour améliorer la condition de vie des vétérans et de leur famille.

Examen sur les soins de longue durée

La publication de l'examen sur le Programme de soins de longue durée est prévue pour l'été 2013. Il examinera l'admissibilité, l'accessibilité et le coût du programme offert par d'ACC dans le but de favoriser une compréhension commune du rôle que joue actuellement le ministère dans le financement des soins de longue durée des vétérans dans le cadre du programme du même nom.

Le Programme de soins de longue durée appuie financièrement les vétérans admissibles dans divers établissements de soins, notamment des soins en établissement pour adultes, les soins intermédiaires et les soins prolongés. L'admissibilité à ces différents niveaux de soins est complexe : il faut répondre à la fois aux critères liés aux états de service et aux critères d'admissibilité au programme. Dans la plupart des cas, les vétérans et les autres clients du ministère doivent d'abord répondre aux critères d'admissibilité de leur province avant que leur demande puisse être étudiée dans le cadre du Programme de soins de longue durée. Alors que l'admissibilité provinciale est fondée sur les besoins en soins de santé, ceux du ministère doivent tenir compte à la fois des besoins en soins de santé et de la catégorie de clients, qui dépendent de l'endroit et de la période où le vétéran a fait son service militaire.

Par ailleurs, certains vétérans qui habitent hors des agglomérations urbaines ou des centres à forte concentration de vétérans continuent d'avoir de la difficulté à trouver des soins de longue durée dans les collectivités où ils habitent ou à proximité de celles-ci. Ils sont parfois mis sur des listes d'attente pour des lits financés par le ministère dans leur établissement de choix puisqu'il revient aux provinces de déterminer à qui donner un accès prioritaire.

Le point sur l'examen de 2012 lié à l'analyse des décisions des cours fédérales relatives au Tribunal des anciens combattants

En 2013-2014, on rédigera un rapport de suivi portant sur le rapport du 7 mai 2012, *Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable : une analyse des décisions de la Cour fédérale relatives au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*¹⁷. Ce rapport a pour but de déterminer la mesure selon laquelle les recommandations formulées dans le rapport de 2012 du BOV sont mises en œuvre par ACC, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et le ministre d'Anciens Combattants.

Un exemple de réussite....

Règlement d'une facture d'ambulance non payée

Un vétéran a communiqué avec nous puisque sa facture d'ambulance non payée a été transmise à une agence de recouvrement. Le vétéran avait présenté la facture à ACC pour règlement, mais le ministère avait refusé la demande pour cause d'informations insuffisantes. Notre bureau est intervenu auprès de l'agence de recouvrement et lui a demandé de mettre le dossier en suspens, le temps d'étudier la situation. Après avoir prouvé au ministère que les services ambulanciers découlaient directement de la condition pensionnée du vétéran, il a accepté de régler la facture d'ambulance. Nous avons par la suite communiqué avec l'agence de recouvrement pour l'informer des progrès et confirmer que la facture serait payée.

Annexe – Rapport financier

Le BOV dispose d'un budget de 6,3 millions de dollars pour l'exercice 2012-2013, un montant approuvé par le Conseil du Trésor. Au total, 4,07 millions de dollars ont été alloués à la prestation du programme de l'ombudsman des vétérans et aux coûts opérationnels du bureau.

Financement du Conseil du Trésor pour 2012-2013			
Organisation	Salaires	Dépenses de fonctionnement	Total du financement
BOV	2 750 000 \$	1 320 000 \$	4 070 000 \$
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (locaux)	_____	459 000 \$	459 000 \$
Conseil du Trésor (avantages sociaux des employés)	638 118 \$	_____	638 118 \$
ACC (prestation de services au BOV)	787 652 \$	380 000 \$	1 167 652 \$
Totaux	4 175 770 \$	2 159 000 \$	6 334 770 \$

Sommaire des dépenses de 2012-2013	
Organisation	Dépenses
BOV	3 637 398 \$
ACC (prestation de services au Bureau)	1 167 652 \$
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (locaux)	459 000 \$
Conseil du Trésor (avantages sociaux des employés)	638 118 \$
Total des dépenses	5 902 168 \$

Dépenses du programme de l'ombudsman des vétérans et dépenses opérationnelles en 2012-2013

Exigences opérationnelles ou liées au programme	Dépenses
Déplacements et transport	205 997 \$
Services professionnels et spéciaux	486 135 \$
Salaires	2 685 447 \$
Formation et perfectionnement professionnel	66 743 \$
Télécommunications	61 837 \$
Matériel, fournitures, réparations et entretien	74 725 \$
Impression, édition et publicité	44 837 \$
Locations	11 518 \$
Divers	159 \$
Total	3 637 398 \$

Vétérans du Canada

Les Canadiens et les Canadiennes ont beaucoup de raisons de célébrer : la liberté d'expression, la liberté de religion et de réunion pacifique, la justice sociale, la démocratie et la primauté du droit. Ces libertés ont été durement gagnées par des Canadiennes et des Canadiens prêts à risquer leur vie pour les défendre. Bien que la majorité des militaires soient en bonne santé, ils sont nombreux à réintégrer la vie civile malades ou blessés. Le Canada est dans l'obligation de s'occuper de ceux et celles qui ont servi pour protéger nos droits et nos libertés. Veiller à ce que leurs besoins soient satisfaits est la marque de gratitude la plus profonde et la plus significative que le pays puisse leur faire.

– Guy Parent

