



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombud
des vétérans

Veterans
Ombud



Rapport annuel 2020–2021

Veterans
Ombud
des vétérans

Canada 

DÉCEMBRE 2021

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2021

ISSN : 1922-3056

This publication is also available in English in electronic format under the title : Annual Report 2020-2021

NOTRE MISSION

Nous **enquêtons** sur les plaintes et **contestons** les politiques et les décisions d'Anciens Combattants Canada lorsque nous constatons une injustice individuelle ou systémique.

NOTRE VISION

Nous nous efforçons d'être une voix **indépendante** et **respectée** pour l'équité et un **champion** pour le bien-être des vétérans et de leur famille.

NOS PRIORITÉS

- **Gagner la confiance** : Nous nous efforçons de fournir un excellent service à tous les vétérans et à leur famille.
- **Obtenir de meilleurs résultats pour la communauté des vétérans** : Nous recommandons des changements aux avantages et aux services offerts par ACC afin d'améliorer la santé et le bien-être des vétérans.
- **Assurer un accès équitable et opportun** : Nous repérons les injustices, les inefficacités et la complexité excessive de l'administration des avantages et des services d'ACC.

Veterans Ombud des vétérans

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS



Téléphone (sans frais) :
1-877-330-4343



Courriel :
ovo.info.bov@canada.ca



Télécopieur (sans frais) :
1-888-566-7582



ATS (sans frais) :
1-833-978-1639

Courrier : Bureau de l'ombud des vétérans C. P. 66 Charlottetown, PE C1A 7K2

Soumettre une plainte en ligne : <https://www.veterans-ombudsman.gc.ca/fra/plainte>



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS.....	2
FAITS SAILLANTS 2020-2021 DE L'OMBUD ADJOINTE DES VÉTÉRANS.....	3
Faits saillants	3
Année à venir.....	4
NOTRE ORGANISATION : FAIRE PROGRESSER L'ÉQUITÉ POUR LES VÉTÉRANS DU CANADA.....	5
AU SERVICE DES VÉTÉRANS ET DE LEUR FAMILLE	5
NOTRE TRAVAIL : HISTOIRES QUI FINISSENT BIEN	6
NOTRE TRAVAIL : NOS CLIENTS	7
NOTRE TRAVAIL : ENQUÊTER SUR DES PROBLÈMES SYSTÉMIQUES.....	10
NOTRE TRAVAIL : PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER EN CONTACT	11
CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS (CCOV).....	12
MENTION ÉLOGIEUSE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS.....	12
ÉTAT FINANCIER	13

MESSAGE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2020-2021 du Bureau de l'ombud des vétérans. Le moins que l'on puisse dire, c'est que cette année a été extraordinaire. Lorsque j'ai été nommée en novembre 2020, j'ai intégré une équipe qui fonctionnait à pleine capacité malgré la pandémie et le passage au travail à distance, dirigée avec main de maître par l'ombud adjointe, Sharon Squire. Son leadership et sa vision ont été inestimables pour garder le Bureau sur la bonne voie dans l'accomplissement de son mandat et l'avancement de plusieurs initiatives.

Ma priorité absolue était de comprendre les préoccupations de la communauté des vétérans. Après avoir entendu plus de 40 organisations de vétérans et d'intervenants, nous avons pris le temps de mettre à jour nos principales déclarations et de déterminer où nous devrions le mieux concentrer nos ressources d'enquête. Une chose qui m'a marquée est la nécessité évidente d'aider les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes et de la GRC en service à savoir ce que notre Bureau peut faire pour eux s'ils ont de la difficulté à avoir accès aux avantages et aux services d'Anciens Combattants Canada (ACC). Nous ne pouvons pas aider les vétérans et leur famille s'ils ne savent pas qui nous sommes et ce que nous faisons.

Il est également clair que nos vétérans continuent d'être profondément frustrés par le retard dans le traitement des demandes de prestations d'invalidité en attente d'une décision d'ACC. Comme c'est le cas depuis quelques années, c'est la principale plainte que nous recevons. Ce qui est cependant plus désolant, c'est que la demande de prestations d'invalidité donne accès aux avantages médicaux financés par ACC pour les affections réclamées par les vétérans. Bien que les coûts engagés pour le traitement puissent être remboursés de manière rétroactive jusqu'à la date de la demande, les temps d'attente prolongés pour obtenir l'approbation peuvent quand même se traduire par de longues périodes

d'attente pour des traitements pourtant nécessaires. C'est le véritable coût des « retards de traitement » et peut constituer un obstacle réel et considérable pour les vétérans dans leur transition à la vie civile. Ayant vu et entendu l'histoire de vétérans qui souffrent parce qu'ils n'ont pas les moyens de se faire soigner pour des affections liées à leur service pour le Canada, je partage leur frustration et, comme mon prédécesseur, j'exhorte le gouvernement à prendre les moyens pour respecter sa norme de service pour le traitement des demandes de prestations d'invalidité des vétérans.

Ce ne sont toutefois pas seulement les vétérans qui ont besoin d'aide après le service. Nous savons que les familles servent aussi, donc le rôle qu'elles jouent et les répercussions du service sur leur vie méritent une reconnaissance officielle. Le travail d'enquête systématique entrepris par le Bureau au cours de la dernière année a mis en lumière certains aspects du service de la famille, en particulier le soutien des conjoints pendant la transition de la vie militaire à la vie civile, et le besoin pour les membres de la famille d'avoir accès de plein droit à un traitement en santé mentale financé par ACC lorsque leurs affections sont liées au service. Ces histoires sont déchirantes et témoignent d'un besoin négligé et souvent désespéré. Les familles ne font pas partie des « meubles », et leur soutien aux vétérans et aux militaires actifs a longtemps été simplement considéré comme acquis. Il est temps que le gouvernement en fasse plus pour les familles des militaires.

Le Bureau a accompli beaucoup en cette année de pandémie, et je suis fière de notre équipe. Dans notre mandat principal d'aider les vétérans individuels ou les militaires actifs qui ont de la difficulté à accéder aux avantages et aux services d'ACC, nous avons pu obtenir un résultat positif pour presque toutes les plaintes ne concernant pas le temps d'attente pour les demandes de prestations d'invalidité. J'ai hâte de pouvoir rencontrer des vétérans et des militaires actifs dans leur collectivité dès que les conseils de la santé publique le permettront afin de leur faire savoir que nous défendons leurs droits et leur expliquer comment nous pouvons leur être utiles. J'attends aussi avec impatience notre prochaine série d'enquêtes sur les problèmes systémiques qui touchent la santé et le bien-être des vétérans ou de leur famille ainsi qu'un accès équitable et opportun aux avantages et aux services d'ACC.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'N. Jardine'.

COLONEL (À LA RETRAITE) NISHIKA JARDINE
OMBUD DES VÉTÉRANS



FAITS SAILLANTS 2020-2021 DE L'OMBUD ADJOINTE DES VÉTÉRANS

La dernière année a été riche en changements. En novembre 2020, nous avons eu le plaisir d'accueillir le colonel (à la retraite) Nishika Jardine en tant qu'ombud des vétérans, apportant ses 37 années d'expérience militaire et de leadership à ce poste. J'ai eu l'honneur de diriger le Bureau dans l'intervalle qui a suivi le départ du colonel (à la retraite) Craig Dalton. Au cours de la dernière année, l'équipe du BOV a travaillé sans relâche afin d'obtenir l'équité pour les vétérans et leur famille.

FAITS SAILLANTS

Au cours de 2020-2021, nous avons continué à traiter diverses plaintes individuelles d'injustice de la part de vétérans et de leur famille. Les répercussions de notre travail est illustré dans les récits des pages qui suivent, qu'il s'agisse d'aider un vétéran à obtenir le paiement d'un traitement, de résoudre un problème de trop-payé ou de récolter les avantages auxquels un vétéran avait droit. Bon nombre de nos cas sont complexes et nécessitent un examen approfondi et une liaison avec ACC pour résoudre les problèmes d'injustice. Pour accroître notre efficacité, nous avons repensé notre méthode de transmission des cas individuels au sous-ministre et au ministre, simplifié nos processus opérationnels et intégré notre formulaire de plainte en ligne à notre système de gestion de cas. Je suis fier que nous ayons pu dépasser notre norme de service en matière de réponse aux plaintes individuelles des vétérans.

Souvent, nos enquêtes individuelles révèlent également des injustices systémiques, comme le manque de soutien en ce qui a trait aux services de traitement de la santé mentale destinés expressément aux familles pour les affections liées au service militaire. Nous avons également recensé des lacunes dans la façon dont ACC a conseillé les vétérans concernant leur admissibilité à la prestation de retraite supplémentaire et constaté que certains d'entre eux n'ont peut-être pas reçu cette prestation lorsqu'elle a été interrompue parce que les renseignements fournis n'étaient pas clairs. Notre rapport sur l'indemnisation financière des vétérans compare les prestations du régime de pension à vie aux prestations financières offertes aux vétérans avant le 1^{er} avril 2019 en vertu de la *Loi sur le bien-être des vétérans* et la *Loi sur les pensions*. Ces enquêtes ont donné lieu à la présentation de dix recommandations au ministre et à ACC.

Nous nous sommes également concentrés sur le rôle des conjoints dans la transition réussie des vétérans de la vie militaire à la vie civile. Nous avons publié une étude soulignant le rôle important des conjoints et une analyse documentaire de la recherche sur les expériences des conjoints de vétérans des FAC libérés pour raisons médicales.

En passant au monde virtuel, nous avons organisé deux activités réussies. En mars, le BOV a organisé un forum virtuel de 24 femmes vétérans des FAC et de la GRC, discutant des moyens pour améliorer les prestations de soins de santé et les services aux femmes vétérans et de la manière dont le BOV pourrait offrir de meilleurs services aux femmes vétérans. En novembre 2020, nous avons organisé notre première cérémonie virtuelle de remise de la Mention élogieuse de l'ombud des vétérans reconnaissant six récipiendaires de partout au Canada.

Enfin, une évaluation indépendante du programme du BOV a été réalisée. Plusieurs recommandations ont été suggérées, comme la mise en œuvre d'enquêtes micro-systémiques et l'amélioration de la spécialisation en la matière dans nos enquêtes sur les plaintes individuelles. Nous avons accepté toutes les recommandations, et elles ont été incluses à nos plans d'amélioration des services.



ANNÉE À VENIR

Nous espérons que l'année à venir sera marquée par le succès. Pour améliorer l'accès à nos services, nous lancerons un outil de réservation en ligne permettant aux vétérans et à leur famille de prendre rendez-vous avec nous. Nous mettrons en œuvre des améliorations de service à notre processus de plainte individuelle en fonction de vos commentaires.

Nous continuerons de cerner les lacunes dans les programmes et les services d'ACC qui entraînent des injustices pour les vétérans et leur famille. Nous allons examiner le soutien par les pairs pour les vétérans qui ont subi un traumatisme sexuel militaire; enquêter sur la façon dont les décisions d'ACC en matière de dysfonction sexuelle consécutive sont rendues; examiner le soutien offert aux vétérans et à leur famille pour aider les vétérans blessés et malades à rester à la maison, et évaluer le montant mensuel supplémentaire.

Nous allons réorganiser notre site Web et créer une vidéo sur le BOV pour fournir les renseignements nécessaires sur nos services. Au fur et à mesure que les restrictions relatives à la COVID-19 s'assouplissent, nous avons l'intention d'élargir nos relations externes et la sensibilisation au BOV. N'hésitez pas à parler de l'important travail accompli par le BOV.

Ce rapport annuel sera mon dernier. À l'approche de ma retraite au cours de l'année à venir, je veux exprimer ma fierté par rapport aux réalisations de notre équipe et son dévouement continu à l'égard de l'équité pour les vétérans et leur famille. J'aimerais aussi souligner le départ à la retraite de Michel Guay, directeur, Services d'intervention, qui a assuré le leadership du BOV depuis sa création.



SHARON SQUIRE
OMBUD ADJOINTE DES VÉTÉRANS



NOTRE ORGANISATION : FAIRE PROGRESSER L'ÉQUITÉ POUR LES VÉTÉRANS DU CANADA

Notre organisation est composée des personnes et directions suivantes :

- Ombud des vétérans
- Ombud adjointe des vétérans et directrice exécutive
- Direction de l'intervention
- Direction des services ministériels
- Direction de l'examen et de l'analyse stratégiques
- Direction des communications

Les bureaux de l'ombud des vétérans sont situés à Charlottetown (Î.-P.-É.) et dans la région de la capitale nationale; 32 employés y travaillent. Toutefois, en raison de la pandémie de COVID-19, nous avons commencé à travailler de la maison en mars 2020, fournissant des services de première ligne ininterrompus aux vétérans et à leur famille, enquêtant sur les problèmes systémiques et menant des activités de sensibilisation et de mobilisation auprès des vétérans et des autres intervenants.

AU SERVICE DES VÉTÉRANS ET DE LEUR FAMILLE

POURQUOI LES VÉTÉRANS DEVRAIENT-ILS COMMUNIQUER AVEC NOUS?

- Si les vétérans estiment que l'un de leurs droits n'a pas été respecté ou qu'une décision est injuste, ils ont le droit de déposer une plainte auprès de l'ombud des vétérans.
- La *Déclaration des droits des anciens combattants* énonce le droit des vétérans d'être traités avec respect, dignité, équité et courtoisie, ainsi que d'autres droits.
- Le Bureau de l'ombud des vétérans est un organisme indépendant d'ACC. Nous restons impartiaux lorsque nous écoutons le problème. Nous examinons le dossier du vétéran avec lui et nous communiquons avec lui en utilisant un langage clair pour qu'il puisse comprendre les options qui s'offrent à lui. Nous évaluons comment il a été traité, comment le processus a été suivi et si le résultat est équitable. Si nous trouvons quelque chose d'injuste dans leur cas, nous plaidons pour l'équité en leur nom.

NOTRE TRAVAIL : HISTOIRES QUI FINISSENT BIEN

LE TRAITEMENT PSYCHOLOGIQUE D'UN VÉTÉRAN S'EST POURSUIVI GRÂCE À UNE SOLUTION OPPORTUNE



Un vétérán nous a demandé d'intervenir dans son cas pour persuader ACC de couvrir les coûts de la poursuite du traitement psychologique car le vétérán avait dépassé la limite de son régime d'assurance. Lors des discussions qu'il avait eues avec ACC, on l'avait informé qu'il ne pouvait pas

bénéficier de la couverture d'ACC dans le cadre du programme de réadaptation parce qu'il travaillait depuis qu'il avait quitté les forces armées. Il ne remplissait pas non plus les conditions requises pour bénéficier du traitement dans le cadre du régime de prestations d'invalidité, car il n'avait jamais demandé d'indemnité d'invalidité, et l'obtention d'une telle autorisation pouvait prendre jusqu'à dix mois. Après avoir examiné la situation, nous avons fait valoir à ACC que le fait d'avoir un emploi ne devrait pas empêcher le vétérán d'avoir accès à un traitement dans le cadre du programme de réadaptation. ACC a accepté. Le vétérán a demandé à recevoir une prestation d'invalidité comme solution à long terme et, dans l'intervalle, la couverture des coûts dans le cadre du programme de réadaptation a été approuvée. Le vétérán a pu poursuivre son traitement psychologique sans interruption.

À TEMPS : CORRECTION DE LA DATE DE DEMANDE D'UN VÉTÉRAN



La plainte la plus fréquente que nous recevons au BOV concerne le temps d'attente associé aux décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité. Lorsqu'ACC reçoit le formulaire de demande dûment rempli et tous les autres documents requis, le Ministère informe le vétérán

de la date de début de la norme de service qui y est associée, et le compte à rebours commence. Un vétérán, qui soupçonnait que la date de début de sa demande de réévaluation de l'indemnité

d'invalidité était inexacte, a demandé l'aide de notre bureau. L'agent d'intervention du BOV a constaté que la date de début était incorrecte et a demandé au gestionnaire national de programme d'ACC de la corriger. Grâce à notre intervention, ce vétérán n'a pas eu à attendre longtemps pour obtenir une décision.

UN LONG CHEMIN VERS LA RÉPARATION : RÉOLUTION D'UN PROBLÈME DE TROP-PERÇU ET RÉTABLISSEMENT DE PENSION



Désespéré et se sentant vulnérable, un survivant qui avait reçu un avis de trop-perçu de près de 19 000 \$ nous a contactés pour obtenir de l'aide. Le problème est survenu lorsque le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a demandé à ACC de convertir l'indemnité d'invalidité

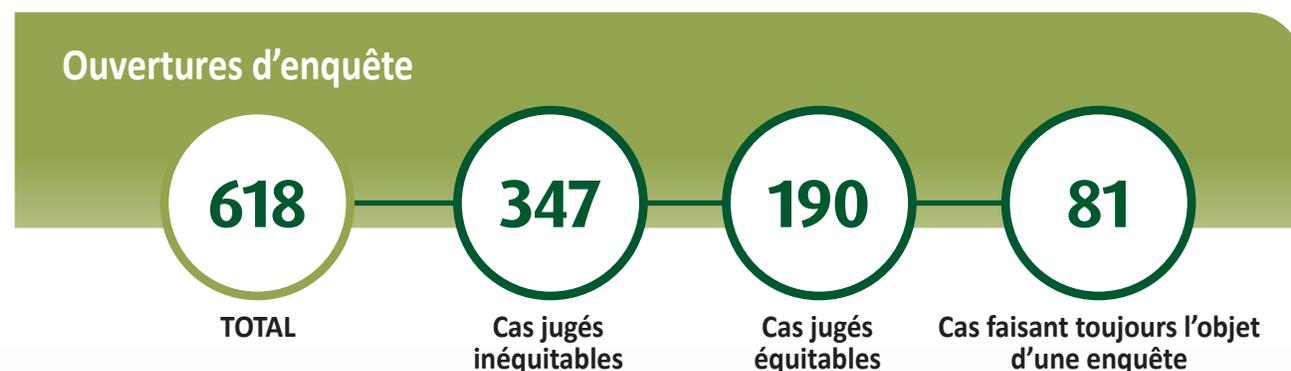
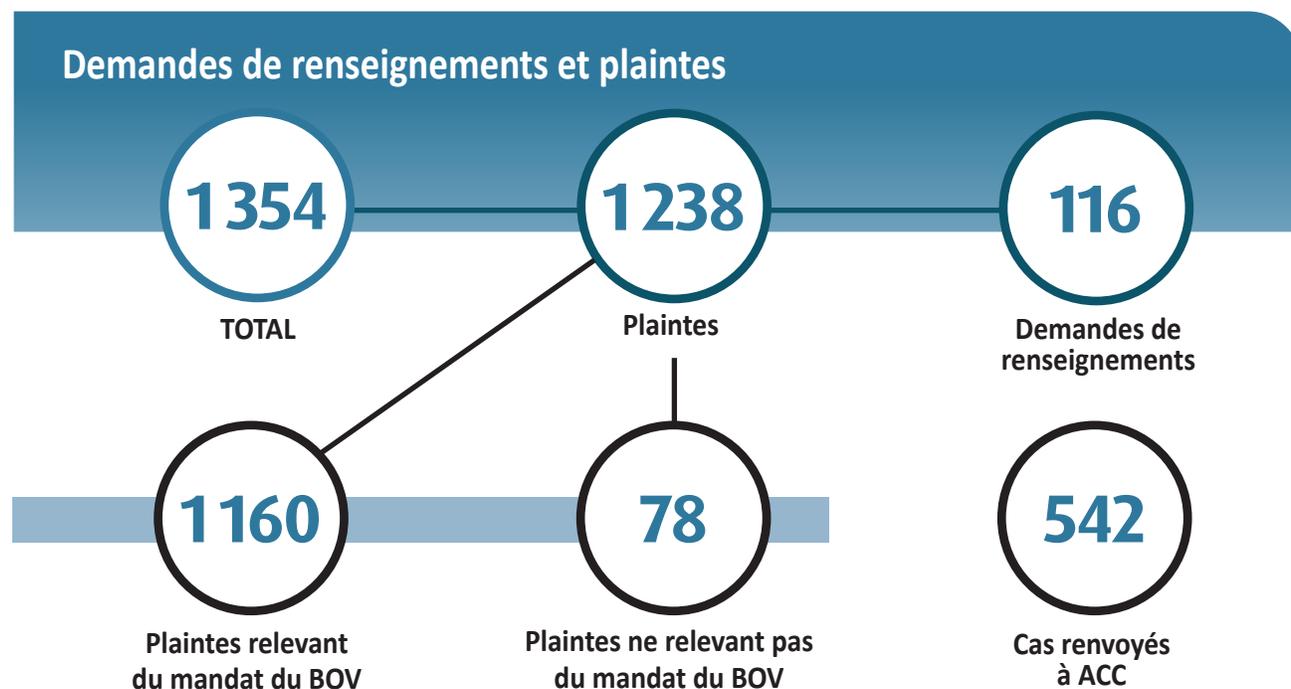
forfaitaire (que le vétérán avait demandée par erreur) en une pension d'invalidité mensuelle, afin qu'il puisse recevoir rétroactivement les prestations maximales. Toutefois, puisqu'une indemnité d'invalidité et une pension d'invalidité ne peuvent être accordées pour la même affection, ce changement bien intentionné a entraîné un trop-perçu important. Notre analyste des enjeux, après avoir examiné le dossier, a noté que la communication initiale entre le Ministère et le survivant était complexe et manquait de clarté. Grâce à deux années d'efforts constants de la part de notre bureau, le trop-perçu a été annulé, et le survivant a reçu le montant qui lui était dû, soit plus de 100 000 \$, et a vu sa pension rétablie à son plein montant.

NOTRE TRAVAIL : NOS CLIENTS

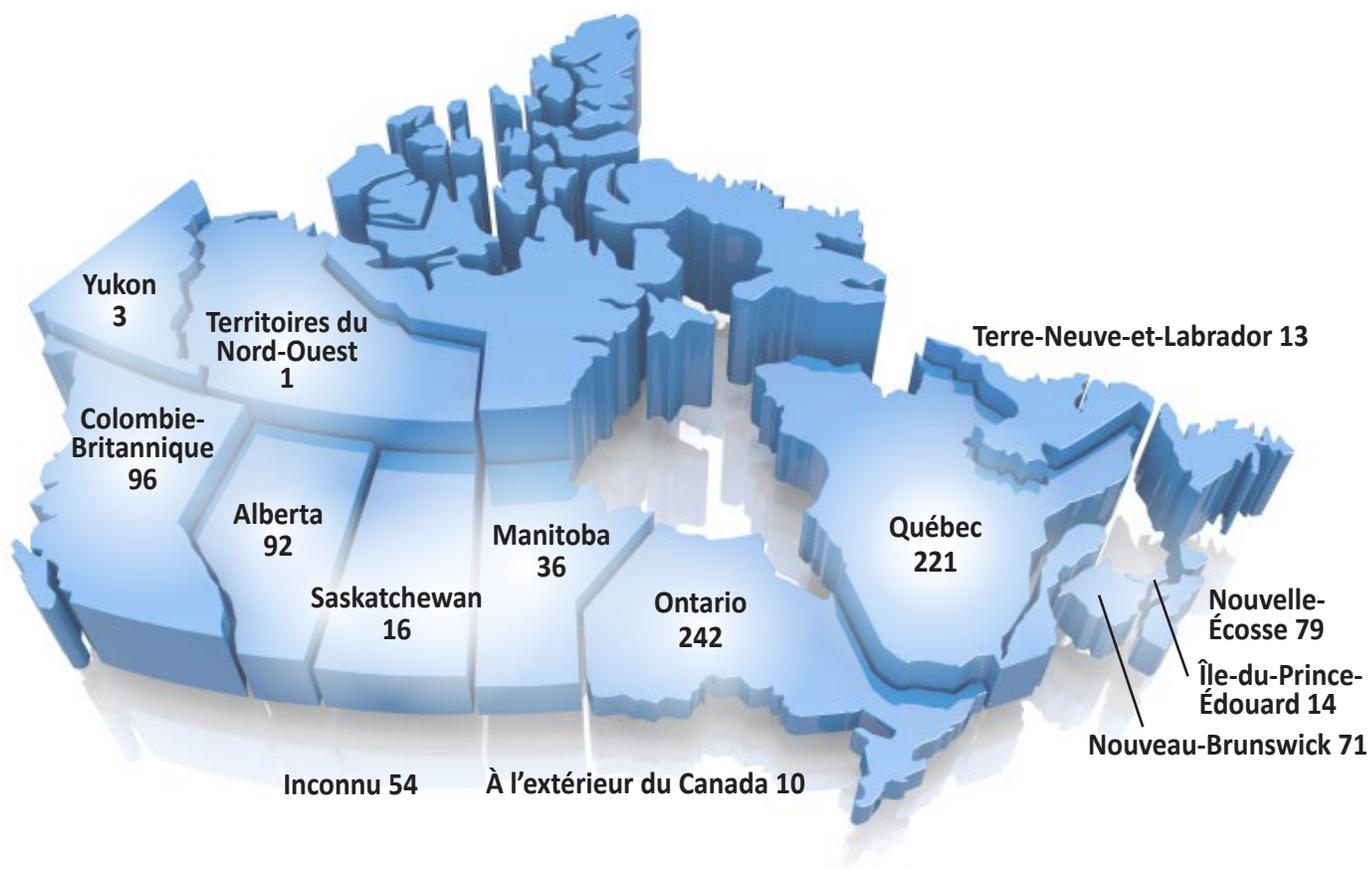
Comme par le passé, les plaintes que nous avons reçues des vétérans et de ceux qui les défendent concernaient principalement les soins de santé des vétérans et le temps d'attente associé aux décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité. Nous avons pu atteindre ou dépasser notre norme de service en enquêtant sur 83 % des plaintes dans les 60 jours, en répondant à 85 % des demandes de renseignements dans les cinq jours et en effectuant 87 % des aiguillages dans les dix jours.

LES INTERVENTIONS EN CHIFFRES, 2020-2021

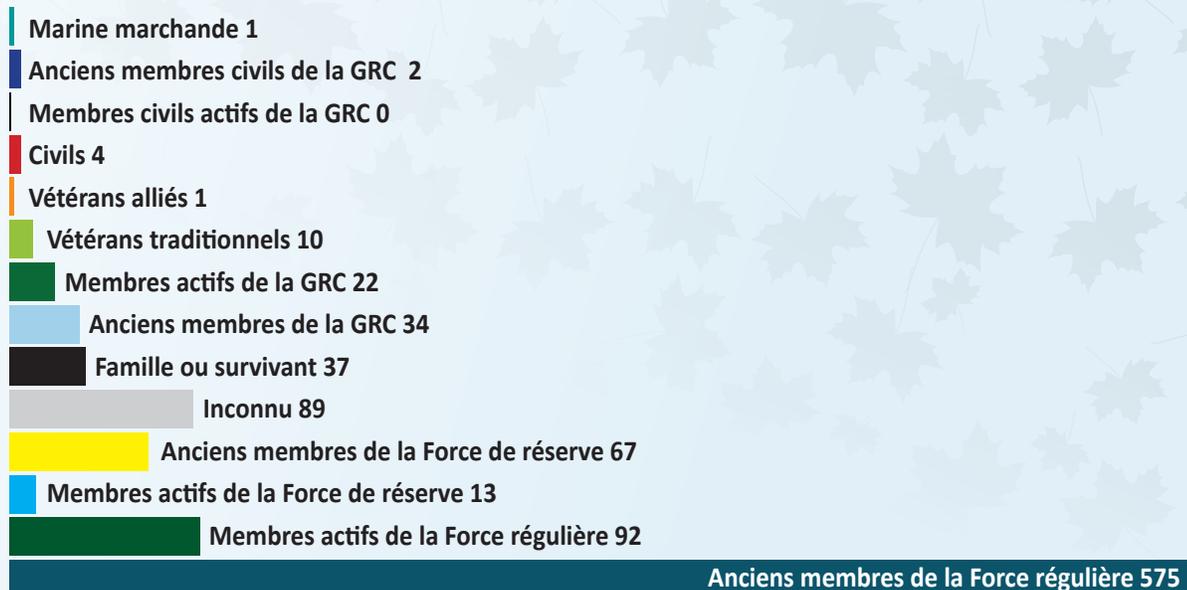
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES



CLIENTS PAR RÉGION



CLIENTS PAR CATÉGORIE



CLIENTS SELON L'ÂGE

948

Clients

De 20 à 29 ans

14

De 60 à 69 ans

129

De 30 à 39 ans

155

De 70 à 79 ans

49

De 40 à 49 ans

216

De 80 à 89 ans

31

De 50 à 59 ans

240

Plus de 90 ans

14

Âge inconnu/non divulgué

100

AMÉLIORATION CONTINUE

En s'efforçant de fournir le meilleur service possible aux clients, la Direction de l'intervention cherche continuellement des moyens d'améliorer et de rationaliser ses processus. Malgré les défis engendrés par la pandémie de COVID-19, l'équipe a mis en œuvre un certain nombre de nouvelles mesures au cours de la période 2020-2021.

L'une des améliorations les plus significatives a été l'intégration du formulaire de plainte en ligne à notre système de gestion des dossiers. De plus, nos statistiques et nos normes de service sont maintenant publiées sur notre site Web afin d'être plus transparent sur le travail que nous faisons. Tout aussi important, nous avons institué des séances de sensibilisation trimestrielles pour le personnel afin de mieux comprendre la nature unique du service au sein des FAC et de la GRC.

NOTRE TRAVAIL : ENQUÊTER SUR DES PROBLÈMES SYSTÉMIQUES

En plus d'enquêter sur les plaintes des clients, le BOV se penche également sur les problèmes systémiques – les lacunes ou les préoccupations liées aux programmes et aux services d'ACC – qui touchent de nombreux vétérans. Ces problèmes sont cernés par le biais de plaintes répétées et d'examen de cas individuels, et grâce à la mobilisation des intervenants. Le type d'examen ou d'enquête à entreprendre est déterminé par la nature et la complexité du problème. De nombreuses études mènent à des recommandations à l'intention d'ACC. Ainsi, en 2020-2021, le BOV a formulé 10 recommandations.

PUBLICATIONS

Paiement de la prestation de retraite supplémentaire (PRS) Micro-enquête

Cette micro-enquête était fondée sur la plainte d'un vétéran qui reprochait à ACC de ne pas lui avoir conseillé de faire une demande d'allocation pour perte de revenus (APR), lorsqu'il était potentiellement admissible, en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants. En ayant recours à une approche par scénarios, nous avons constaté que cette lacune en matière de conseils a finalement entraîné des répercussions financières inéquitables en ce qui concerne le versement de la prestation de retraite supplémentaire (PRS), qui dépend de l'admissibilité à l'APR. En poussant plus loin notre enquête, nous avons constaté que d'autres vétérans étaient désavantagés en ce qui concerne le montant de leur PRS, et ce, simplement en raison d'un manque de connaissances ou de compréhension.

Indemnisation des vétérans canadiens

Analyse comparative

Le BOV a comparé l'indemnisation que les vétérans malades ou blessés recevraient en vertu de trois régimes, soit : la *Loi sur les pensions*, la Nouvelle Charte des anciens combattants/*Loi sur le bien-être des vétérans* et la pension à vie. L'analyse menée à l'aide d'une approche par scénarios a révélé qu'aucun régime n'est le plus généreux sur le plan financier dans tous les cas. Celle-ci a plutôt conclu que la situation de chaque personne est unique et que la gravité de l'invalidité du vétéran est le principal facteur déterminant de l'indemnisation à vie. Toutefois, même lorsque les vétérans présentent la même gravité d'invalidité et qu'ils ont le même grade et le même âge à la libération, l'indemnisation financière à vie peut encore différer, selon le régime sous lequel la demande a été présentée. Autrement dit, les résultats sont inéquitables.

Avantages pour soins de santé mentale destinés aux membres des familles, de plein droit, pour des problèmes de santé mentale liés au service militaire

Rapport

Lorsqu'un militaire sert son pays, sa famille le fait aussi. Bien que les familles soient résilientes, les conditions du service militaire peuvent

présenter des difficultés et avoir des répercussions différentes sur chaque membre de la famille. Le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) a conclu que les membres de la famille devraient avoir accès à leurs propres avantages pour soins de santé mentale par l'entremise d'Anciens Combattants Canada (ACC) lorsque le problème de santé mentale est lié au service. Leur accès aux avantages devrait être fondé sur leur besoin de traitement, lorsque ce besoin est lié au service militaire, et non sur les besoins du vétéran, sur le fait que ce dernier cherche à obtenir un traitement ou sur l'effet du traitement sur le vétéran.

Le soutien des conjoints durant la transition

Étude qualitative

Le rapport de 2017 du BOV intitulé *Faire une transition réussie : une étude qualitative* a révélé que les conjoints représentent la plus grande source de soutien pour les vétérans qui passent de la vie militaire à la vie civile. Notre récente étude qualitative a exploré l'expérience vécue de 13 conjoints de vétérans des FAC, libérés pour raisons médicales entre 2006 et 2016, qui disent avoir réussi leur transition. Nous avons constaté que les trois principaux facteurs de stress pour les conjoints pendant la transition sont les problèmes de santé du vétéran, la sécurité financière et le maintien de la stabilité familiale. Les trois principales sources de soutien étaient la famille, les amis et les conseillers ou thérapeutes. Les aides informelles ont été jugées les plus utiles. L'étude a également révélé que les soutiens formels doivent être mieux communiqués, que les vétérans ont besoin d'un meilleur accès aux soins de santé, que les conjoints ont besoin de groupes de soutien formels et que tant les vétérans que leurs conjoints bénéficieraient d'une aide à la gestion des finances. Des services de santé mentale proactifs pour les membres ou les vétérans et leur famille au cours de la transition auraient été bénéfiques.

Le soutien des conjoints durant la transition

Analyse documentaire

Une analyse documentaire sur les conjoints de vétérans qui ont effectué une transition en 2006 ou par la suite a révélé que les conjoints des vétérans héritent d'une quantité importante de travail non rémunéré et subissent des répercussions négatives sur le plan de la santé physique et mentale, immédiatement avant, pendant et après la libération pour raisons médicales du vétéran. En raison de la transition, ils sont souvent confrontés à des répercussions négatives sur leur carrière, à un isolement social et à un sentiment de perte. Les vétérans vivant avec un partenaire ont indiqué des niveaux plus élevés de satisfaction, d'adaptation, de soutien social perçu et une difficulté moindre à la suite de la transition que les vétérans vivant seuls ou avec des membres de la famille. Dans l'ensemble, l'examen a révélé qu'il existe peu de recherches sur les conjoints de vétérans en ce qui concerne la transition de la vie militaire à la vie civile, particulièrement dans le contexte canadien. D'autres recherches devront être menées afin de bien comprendre les besoins des personnes qui soutiennent les vétérans.

NOTRE TRAVAIL : PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER EN CONTACT

Le fait d'être en contact avec les vétérans du Canada, leur famille et d'autres intervenants contribue à la réussite de nos activités. Ce lien permet de guider notre travail et de s'assurer qu'il est pertinent pour ceux que nous servons. Nous avons recours à un mélange d'activités de mobilisation en personne et virtuelles pour informer nos publics cibles sur les services du BOV et pour être à l'écoute des problèmes qui touchent les vétérans et leur famille.

ATTEINDRE NOTRE PUBLIC VIRTUELLEMENT

Pendant la pandémie de COVID-19, le BOV s'est appuyé plus que jamais sur la mobilisation virtuelle pour entrer en contact avec les vétérans et leur famille. Le volume 5 de notre bulletin d'information électronique *Pleins feux sur l'équité*, que nous avons envoyé par courrier électronique à 550 abonnés, est devenu une source utile d'informations sur nos activités. Si la fréquentation du site Web a diminué en 2020-2021, l'activité sur nos plateformes de médias sociaux a augmenté.

MOBILISATION EN PERSONNE

Le Bureau de l'ombud des vétérans a toujours accordé une grande importance à la sensibilisation des groupes de vétérans, des intervenants et des décideurs. Le BOV s'est adapté aux directives de santé publique lors de la pandémie de COVID-19 en menant ses activités en mode virtuel. Dès qu'elle est entrée en fonction à titre d'ombud des vétérans, le colonel (retraité) Nishika Jardine a effectué une tournée virtuelle pour se présenter à la communauté des vétérans et aux intervenants. Les enseignements tirés de ces réunions contribuent à l'élaboration des nouvelles priorités de l'ombud pour le BOV.

Il convient de souligner un événement inédit qui a eu lieu le 8 mars, à l'occasion de la Journée internationale des femmes, où une activité de sensibilisation a été consacrée uniquement à l'écoute des préoccupations et des idées des femmes vétérans. Les discussions ont porté sur deux thèmes clés : 1) Comment ACC peut améliorer les soins et les services de santé pour les femmes vétérans; et 2) Comment le BOV peut mieux servir les femmes vétérans. Par exemple, des femmes vétérans nous ont dit qu'elles auraient souhaité être informées des avantages et des services offerts par ACC bien avant de quitter les FAC ou la GRC; elles n'étaient pas non plus réellement au courant des services offerts par le BOV. Leurs commentaires nous aideront à poursuivre notre travail.



CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS (CCOV)

Le CCOV conseille l'ombud des vétérans sur les questions liées au mandat du BOV. Les membres du CCOV représentent les diverses perspectives de la communauté des vétérans. Grâce à leur expertise et à leurs connaissances, les membres du CCOV aident à repérer les questions émergentes et fournissent des conseils sur la manière d'aborder ces questions. Les membres du CCOV sensibilisent également la communauté des vétérans à propos du BOV et de son rôle.

MENTION ÉLOGIEUSE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS

La Mention élogieuse annuelle rend hommage aux personnes et aux groupes exceptionnels qui démontrent leur engagement envers la communauté des vétérans par leur travail désintéressé. Les récipiendaires ont été mis en nomination par leurs pairs pour leurs contributions exceptionnelles et leur dévouement à l'amélioration de la vie des vétérans et de leur famille.

MEMBRES 2020-2021

Pierre Allard
Heather Armstrong
Jane Hall
Jacquie Hannigan
Marie-Claude Gagnon
Brigitte Laverdure
Heather Mackinnon
David MacLeod
Brian McKenna
Jay Milne
Rebekah Mitchell
Shauna Mulligan
Tim O'Loan
Albert Rivard
Paul Rutherford
Kimberley Unterganschnigg
Christine Wood

RÉCIPIENDAIRES DE 2020

Contribution de toute une vie

Robert Thibeau
Wolf William Solkin (1923-2021)
John « Jack » Joseph O'Reilly

Contribution individuelle

Brigitte Laverdure
Marie-Claude Gagnon

Organisation nationale

Association nationale des retraités fédéraux

ÉTAT FINANCIER

Conformément au Plan ministériel 2020-2021, les dépenses prévues de l'ombud des vétérans étaient de 5,48 millions de dollars pour l'exercice 2020-2021. Les autorisations réelles à la fin de l'exercice 2020-2021 étaient de 5,69 millions de dollars.

DÉPENSES PRÉVUES ET AUTORISATIONS DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR 2020-2021

Organisation	Salaires (dépenses prévues)	Fonctionnement (dépenses prévues)	Ressources prévues 2020-2021	Autorisations 2020-2021
Bureau de l'ombud des vétérans	2 872 300 \$	973 900 \$	3 846 200 \$	4 115 055 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)	899 793 \$	179 408 \$	1 079 201 \$	1 079 201 \$
Régime d'avantages sociaux des employés			558 270 \$	492 467 \$
TOTAUX	3 772 093 \$	1 153 308 \$	5 483 671 \$	5 686 723 \$

DÉPENSES DE PROGRAMME ET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS EN 2020-2021

Exigences opérationnelles ou liées aux programmes	Dépenses
Salaires et traitements	3 193 280 \$
Total des salaires et traitements	3 193 280 \$
Transport et communications	3 742 \$
Information	20 912 \$
Services professionnels et spéciaux	374 534 \$
Locations	0 \$
Achat de services de réparation et d'entretien	5 899 \$
Services publics, fournitures et approvisionnements	18 125 \$
Acquisition de matériel et d'outillage	0 \$
Autre	2 \$
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	423 214 \$
TOTAL – BOV	3 616 494 \$

**DÉPENSES D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA, DÉPENSES DE PROGRAMME ET
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT LIÉES À LA PRESTATION DE SERVICES AU BOV
EN 2020-2021 (À L'EXCEPTION DES SERVICES INTERNES)**

Exigences opérationnelles ou liées aux programmes	Dépenses
Salaires et traitements	897 238 \$
Dépenses de fonctionnement	100 570 \$
TOTAL	997 808 \$

SOMMAIRE DES DÉPENSES DE 2020-2021

Éléments	Dépenses
Bureau de l'ombud des vétérans	3 616 493 \$
Anciens Combattants Canada (prestation de services au Bureau)	997 808 \$
Régime d'avantages sociaux des employés	492 467 \$
Autre (affectation des dépenses en matière de rémunération, etc.)	86 745 \$
TOTAL DES DÉPENSES	5 193 514 \$

