



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Veterans
Ombud

Ombud
des vétérans

Bulletin du Bureau de l'ombud des vétérans 2022

Octobre 2022



Veterans
Ombud
des vétérans

Canada 

Veterans
Ombud
des vétérans



Telephone (toll-free):

1-877-330-4343



Email:

info@ombudsman-veterans.gc.ca



Fax (toll-free):

1-888-566-7582



TTY (toll-free):

1-833-978-1639

Bulletin du Bureau de l'ombud des vétérans 2022

Aperçu

Depuis 2017, le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) a publié un bulletin annuel faisant le suivi des efforts d'ACC pour mettre en œuvre les recommandations que nous avons formulées à la suite de nos examens systémiques. Les désignations « mise en œuvre », « partiellement mise en œuvre » ou « non mise en œuvre » à associées à chaque recommandation figurant au tableau sont fondées sur notre évaluation des mesures prises par ACC.

Depuis la mise sur pied du BOV en 2007 et jusqu'au 31 mars 2022, le BOV a effectué 21 examens systémiques qui ont donné lieu à 95 recommandations. Même si 20 d'entre elles sont jugées comme n'étant plus pertinentes, nous continuons de faire le suivi des 75 recommandations restantes.

Au 31 mars 2022, ACC avait entièrement ou partiellement mis en œuvre 69 % ou 75 des recommandations dont nous effectuons le suivi, soit une amélioration légère par rapport à l'année précédente. Au cours de l'exercice 2021-2022, nous avons publié deux rapports comprenant quatre nouvelles recommandations, dont une seulement que nous jugeons partiellement mise en œuvre à la suite des efforts récents appliqués à l'établissement d'un programme de soutien par les pairs financé qui répond aux besoins des vétérans touchés par un traumatisme sexuel lié au service militaire.

En préparation de la rédaction du cinquième bulletin, nous avons demandé à ACC de nous fournir des observations sur chacune des 35 recommandations partiellement ou pas du tout mises en œuvre, et nous sommes encouragés par les réponses fournies. ACC a déclaré faire un suivi de 18 des recommandations partiellement ou pas du tout mises en œuvre ou travailler à leur exécution.

Nous reconnaissons qu'il faudrait apporter des modifications à la loi ou aux règlements pour mettre en œuvre un certain nombre des recommandations restantes. Précisons d'ailleurs que ces recommandations correspondent à une injustice ou à une iniquité systémique que nous avons cernée et qui, à l'époque, nécessitait d'être corrigée pour que le gouvernement exécute pleinement son obligation envers les personnes qui ont servi le pays.

Nous vous signalons, tout particulièrement, que nous continuons de nous préoccuper des recommandations en suspens suivantes :

Fournir un accès équitable à une décision rapide, peu importe les facteurs, notamment le genre et la langue du demandeur et trier les demandes dès leur réception en fonction des besoins financiers et de santé.



Nous avons constaté, grâce à notre enquête de 2018 sur les temps d'attente pour les demandes de prestations d'invalidité, qu'il y avait des retards déraisonnables pour des vétérans ayant besoin d'un accès à des avantages financés pour soins de santé liés à leurs affections ouvrant droit à prestations. Nous avons également constaté que les femmes et les francophones avaient des temps d'attente plus longs que les autres demandeurs.

En 2021-2022, ACC a réduit les écarts dans le temps d'attente pour obtenir des décisions aux demandes de prestation d'invalidité des hommes et des femmes et il a même réduit de façon globale les temps d'attente pour les demandeurs membres de la GRC. Malheureusement, l'iniquité demeure pour les demandeurs francophones qui attendent au-delà de la norme de service de 16 semaines avant d'obtenir une décision. Même s'il faut reconnaître qu'ACC a pris des mesures considérables pour réduire l'arriéré des demandes et rationaliser le processus décisionnel associé aux demandes de prestation d'invalidité, les plaintes que nous recevons continuent de porter principalement sur les temps d'attente. Ces temps d'attente excessifs peuvent avoir de graves effets, en particulier sur les vétérans des FAC qui ont peut-être des difficultés notables à avoir accès au système de soins de santé.

Comme le temps d'attente moyen continue de dépasser la norme de service de 16 semaines, nous insistons auprès d'ACC pour qu'il mette entièrement en œuvre notre recommandation de trier les demandes de prestation d'invalidité à leur réception en fonction des besoins de santé non satisfaits.

Veiller à ce que les membres des familles, y compris les anciens conjoints, les survivants et les enfants à charge, aient accès de plein droit à un traitement de santé mentale financé par le gouvernement fédéral lorsque le problème de santé mentale est associé aux conditions liées au service militaire vécues par le membre de la famille, indépendamment du plan de traitement du vétéran et indépendamment de la participation de ce dernier à un traitement (trois recommandations).

Notre rapport de 2020 soulignait que lorsqu'un membre de la famille souffre d'une maladie ou d'une blessure associée aux conditions et difficultés uniques liées au service militaire, il devrait avoir accès à un traitement de santé mentale, indépendamment du plan de traitement ou de réadaptation du vétéran. Nous savons que le service militaire nuit à la santé et au bien-être des vétérans et des membres de leur famille pour de nombreuses raisons, notamment les affectations et les déploiements fréquents ainsi que le risque inhérent au service militaire.

ACC a accompli des progrès vers l'exécution des recommandations en étant souple dans sa façon de répondre aux besoins en santé mentale des membres de la famille. Malheureusement, la modification législative nécessaire à l'exécution de la recommandation n'a pas encore été entreprise.

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

Notre rapport de 2016 a révélé que les membres célibataires des FAC sans personne à charge ne peuvent pas désigner un autre membre de la famille comme bénéficiaire de l'indemnité de décès en cas de décès soudain lié au service.



La recommandation a pour objectif d'éliminer cette injustice fondée sur la définition de « survivant » dans la *Loi sur le bien-être des vétérans*. Nous continuons de nous préoccuper de cette injustice et nous continuerons d'exercer des pressions sur ACC pour qu'il règle la question.

Au cours de l'année qui s'est écoulée, ACC a accompli d'importants progrès vers la réduction de l'arriéré des demandes de prestation d'invalidité et l'élimination de l'iniquité sur le plan des temps d'attente de traitement des demandes entre les hommes et les femmes. Le temps moyen d'attente continue toutefois de dépasser la norme de service de 16 semaines pour les décisions concernant les prestations d'invalidité et il pourrait avoir une incidence sur la santé de certains vétérans des FAC.

Toutes nos recommandations découlent d'examen systémiques portant sur un accès injuste ou inéquitable aux avantages et aux programmes offerts par ACC dans l'exécution de l'obligation du gouvernement envers les personnes qui ont servi le Canada, qu'elles aient porté l'uniforme ou qu'elles aient été membres de la famille du militaire. Les recommandations qui ne sont pas encore exécutées mettent en lumière les problèmes qui doivent être corrigés. Dans les cas où ACC n'accepte pas notre recommandation de remédier à une iniquité, nous ferons un nouvel examen et verrons à déterminer si et comment une telle recommandation doit être mise à jour.

Tableau sommaire des progrès 2021-2022

Année	Recommandations formulées depuis 2007	Suivi terminé	Toujours valides	Mises en œuvre par ACC	Progrès
2017	57	0	57	37	65 %
2018	74	10	64	46	72 %
2019	81	18	63	50	79 %
2021	93	17	76	52	68 %
2022	95	20	75	52	69 %



Tableau d'évaluation des progrès

Year	Rapport	Recommandation	Statut	Énoncé de position d'ACC
2022	Le montant mensuel supplémentaire	1. Que le ministre corrige l'iniquité financière entre les deux avantages au point d'intersection. Augmenter le montant mensuel supplémentaire au même taux que l'indemnité pour douleur et souffrance pour les vétérans dont la durée de vie dépasse le point d'intersection serait une façon d'y parvenir.	Non mise en œuvre 	ACC n'est pas d'accord avec cette recommandation et n'apportera pas de changements
2021	Soutien par les pairs pour les vétérans ayant subi un traumatisme sexuel militaire	1. Fournir un programme de soutien par les pairs financé qui répond aux besoins des vétérans qui ont subi un TSM.	Partiellement mise en œuvre 	ACC continue de travailler avec le Centre d'intervention pour les inconduites sexuelles à la mise en œuvre de cette recommandation
		2. Publier l'analyse comparative entre les sexes plus pour l'établissement d'un programme financé de soutien par les pairs pour les vétérans qui ont subi un TSM.	Non mise en œuvre 	ACC considère que cette recommandation est partiellement mise en œuvre



		3. Établir un système de mesure du rendement et présenter chaque année un rapport sur tous les résultats du programme de soutien par les pairs afin de s'assurer que les besoins des vétérans et de leur famille sont satisfaits.	Non mise en œuvre 	ACC considère que cette recommandation est partiellement mise en œuvre
2021	Soins de Santé Mentale Destinés Aux Membres des Familles, de Plein Droit, pour des Problèmes de Santé Mentale Liés au Service Militaire	1. Compte tenu des répercussions uniques du service militaire sur la santé mentale et le bien-être des vétérans et des membres de leur famille en raison des affectations fréquentes, des absences longues et multiples et du risque inhérent au service militaire d'entraîner une maladie, une blessure ou le décès, que le gouvernement veille à ce que les membres des familles, y compris les anciens conjoints, les survivants et les enfants à charge, aient accès de plein droit à un traitement de santé mentale financé par le gouvernement fédéral lorsque le problème de santé mentale est associé aux conditions liées au service militaire vécues par le membre de la famille, indépendamment du plan de traitement du vétéran et indépendamment de la participation de ce dernier à un traitement.	Non mise en œuvre 	ACC considère que cette recommandation est partiellement mise en œuvre



		<p>2. Qu'ACC effectue et publie une analyse comparative entre les sexes plus de l'accessibilité aux services et aux avantages pour soins de santé mentale pour les membres de la famille, y compris les conjoints, les anciens conjoints, les survivants et les enfants à charge, afin de déterminer s'il existe des obstacles qui rendent difficile l'accès de certains groupes aux soins de santé mentale dont ils ont besoin.</p>	<p>Non mise en œuvre</p> 	<p>ACC considère que cette recommandation est partiellement mise en œuvre</p>
		<p>3. Qu'ACC continue à faire preuve de souplesse pour répondre aux besoins urgents des membres de la famille en matière de santé mentale. De plus, nous encourageons ACC à envisager d'élargir et d'obtenir des autorisations supplémentaires afin de réduire les coûts financiers importants que doivent assumer certains vétérans et membres de leur famille pour obtenir des traitements de santé mentale. Cela peut inclure d'élargir l'accès aux séances de traitement pour les membres de la famille.</p>	<p>Partiellement mise en œuvre</p> 	<p>ACC considère que cette recommandation est partiellement mise en œuvre</p>
2020	<p>Indemnisation des vétérans canadiens : une analyse comparative des régimes d'avantages</p>	<p>1. Établir clairement les résultats financiers que le Canada cherche à fournir aux vétérans malades et blessés.</p>	<p>Non mise en œuvre</p> 	<p>ACC considère que cette recommandation est partiellement mise en œuvre</p>



		2. Harmoniser les cadres d'indemnisation existants pour atteindre les résultats financiers escomptés.	Non mise en œuvre 	Cette recommandation ne fait pas partie des éléments à prendre en compte relativement aux politiques/programmes futurs pour le moment
		3. En attendant l'établissement des résultats escomptés de l'indemnisation et pour éviter toute iniquité future, veiller à ce qu'aucun vétéran considéré comme ayant une diminution de la capacité de gain qui présente une demande de pension à vie ne soit financièrement défavorisé par rapport à ceux qui ont présenté leur demande au titre de la Loi sur le bien-être des vétérans avant le 1er avril 2019.	Non mise en œuvre 	ACC continuera de surveiller ses programmes et ses avantages
		4. Indemniser les vétérans pour la perte d'occasions d'avancement professionnel, comme si le vétéran avait poursuivi l'ensemble de sa carrière militaire.	Non mise en œuvre 	Cette recommandation ne fait pas partie des éléments à prendre en compte relativement aux politiques/programmes futurs pour le moment
2020	Paiement de la prestation de retraite supplémentaire	1. Revoir la date de début d'admissibilité à la PRS de tous les vétérans bénéficiant à la fois de prestations d'ACC et du régime d'AIP des FAC libérés avant le 1er octobre 2016 et réputés avoir une ITP ou une DCG. Les vétérans libérés après cette date sont censés recevoir l'APR grâce aux activités de sensibilisation d'ACC liées à la mise en œuvre du complément permettant aux vétérans qui reçoivent des prestations du régime d'AIP des FAC de toucher 90 % de leur solde avant la libération ; 2. Si la date de début d'admissibilité à la PRS d'un vétéran est postérieure à la date de début du paiement des prestations du régime d'AIP des FAC, se servir de cette dernière date comme date de début d'admissibilité pour le calcul du paiement du PRS (en	Non mise en œuvre 	Impossible de fournir des commentaires, car cela fait partie d'un litige en cours



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



2018	Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades et blessés du Canada	<p>1. Offrir un accès équitable à la prise de décisions en temps opportun, sans égard à des facteurs tels que le sexe et la langue du demandeur.</p>	<p>Partiellement mise en œuvre</p> 	<p>ACC continue de travailler à la mise en œuvre de cette recommandation</p>
		<p>2. Normaliser les dates de début de la norme de service afin d'améliorer la transparence et l'équité et de faciliter l'établissement de rapports précis sur le rendement.</p>	<p>Partiellement mise en œuvre</p> 	<p>ACC continue de travailler à la mise en œuvre de cette recommandation</p>
		<p>3. Trier les demandes à la réception en fonction de l'état de santé et des besoins financiers.</p>	<p>Partiellement mise en œuvre</p> 	<p>ACC continuera de surveiller ses programmes et ses avantages</p>
		<p>4. Rembourser tous les frais de soins de santé des vétérans pour les affections approuvées 90 jours avant la date de leur demande.</p>	<p>Mise en œuvre</p> 	
		<p>5. Lorsqu'un vétéran décède et qu'une demande de prestation d'invalidité est en cours de traitement, continuer de traiter la demande et permettre le paiement à la succession si la décision est favorable.</p>	<p>Non mise en œuvre</p> 	<p>ACC n'est pas d'accord avec cette recommandation et n'apportera pas de changements</p>
		<p>6. Donner à chaque demandeur un délai d'exécution prévu et individualisé pour sa demande et l'informer si la décision sera retardée et en donner la raison.</p>	<p>Non mise en œuvre</p> 	<p>ACC continue de travailler à la mise en œuvre de cette recommandation</p>



		7. Fournir aux clients une liste de contrôle de tous les documents requis sur le formulaire de demande et, à la réception, retourner immédiatement les demandes s'il manque les documents requis.	Partiellement <u>mise en</u> <u>œuvre</u> 	ACC continue de travailler à la mise en œuvre de cette recommandation
2017	Continuum de soins : Des soins à domicile aux soins de longue durée	1. Effectuer un suivi auprès des bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des vétérans au moins une fois par année, et plus souvent pour ceux qui présentent un risque élevé (avec des évaluations à domicile, au besoin), afin de pouvoir cerner rapidement et précisément les besoins changeants des vétérans à mesure qu'ils vieillissent.	Partiellement <u>mise en</u> <u>œuvre</u> 	ACC continue de travailler à la mise en œuvre de cette recommandation
		2. Éliminer les incohérences dans l'admissibilité aux services d'entretien ménager et d'entretien du terrain du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour permettre à tous les survivants et conjoints d'avoir accès aux services dont ils ont besoin, peu importe les services reçus par le vétéran avant son décès ou la séparation involontaire.	Non mise en œuvre 	Partie des facteurs relatifs aux politiques à prendre en compte à l'avenir
		3. Ajuster les critères d'admissibilité à l'allocation de reconnaissance pour aidants naturels afin de faciliter leur accès à une indemnisation lorsqu'une affection liée au service empêche le vétéran d'effectuer les activités instrumentales de la vie quotidienne et de s'occuper des enfants.	Non mise en œuvre 	Cette recommandation ne fait pas partie des éléments à prendre en compte relativement aux politiques/programmes futurs pour le moment



		4. Instaurer une aide financière supplémentaire pouvant servir à subventionner les options d'aide à la vie autonome des vétérans qui n'ont pas besoin de soins de longue durée, mais qui ne peuvent demeurer dans leur propre maison.	Non mise en œuvre 	ACC continuera de surveiller ses programmes et ses avantages
		5. Fusionner le Programme pour l'autonomie des vétérans et le Programme de soins de longue durée en un seul programme de « continuum de soins » pour que l'admissibilité soit déterminée une seule fois et que les critères soient transparents, compréhensibles et fondés sur les besoins en matière de santé physique et mentale du vétéran.	Non mise en œuvre 	ACC continuera de surveiller ses programmes et ses avantages
		6. Réduire la complexité des critères d'admissibilité des 28 groupes de clients, qui reposent actuellement sur le type de service, pour que l'accès au soutien tout au long du continuum de soins se fonde sur les besoins liés à la santé physique et mentale des vétérans.	Non mise en œuvre 	ACC continuera de surveiller ses programmes et ses avantages
		7. Élaborer et de rendre publique une stratégie pour veiller à ce que les besoins de tous les vétérans soient comblés tout au long du continuum de soins dans le contexte actuel du système canadien des soins de santé.	Non mise en œuvre 	ACC continue de travailler à la mise en œuvre de cette recommandation
2017	Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants – L'analyse Actuarielle	1. Que d'ici le 1er avril 2019, le ministre des Anciens Combattants consolide les avantages financiers de manière à offrir une structure moins complexe et à mieux répondre aux besoins financiers des vétérans et de leurs survivants.	N'est plus suivie 	



		2. Qu'ACC évalue le niveau de soutien financier qu'il offre aux vétérans qui ne correspondent pas à la définition d'ITP, afin de s'assurer de répondre à leurs besoins financiers, et qu'il publie les résultats de son évaluation d'ici le 1er avril 2018.	N'est plus suivie 	
		3. Qu'ACC évalue le niveau de soutien financier qu'il offre aux survivants, afin de s'assurer de répondre à leurs besoins financiers à vie, et qu'il publie les résultats de son évaluation d'ici le 1er avril 2018.	N'est plus suivie 	
		4. Qu'ACC examine à quel moment les vétérans et leurs survivants reçoivent leurs prestations, afin de s'assurer de répondre à leurs besoins financiers, et qu'il publie d'ici le 1er avril 2018, les jalons qu'il aura utilisés pour mesurer ce soutien financier.	N'est plus suivie 	
2016	Les familles des vétérans : se soucier de ceux pour qui ça compte	1. Donner aux membres des familles un accès de plein droit aux services de diagnostic et à des avantages médicaux en santé mentale.	N'est plus suivie 	
		2. Créer une prestation pour les dispensateurs de soins qui s'occupent de vétérans malades et blessés.	N'est plus suivie 	
2016	Projet conjoint de transition - Fermer la brèche	1. Présenter une seule demande pour tous les avantages.	Partiellement mise en œuvre 	ACC considère que cette recommandation est partiellement mise en œuvre



		2. Réduire la période d'attente avant de recevoir le premier paiement en vertu de la Loi sur la pension de retraite des Forces armées canadiennes.	Mise en œuvre 	
		3. Faire en sorte que tous les avantages soient en place au moment de la libération.	Partiellement mise en œuvre 	ACC considère que cette recommandation est partiellement mise en œuvre
		4. Fournir aux membres, aux vétérans et aux familles un navigateur tout au long du processus de transition.	Partiellement mise en œuvre 	ACC considère que cette recommandation est partiellement mise en œuvre
2016	Une indemnisation juste de la douleur et de la souffrance	1. Que le ministre des Anciens Combattants accorde aux vétérans et à leurs survivants une indemnisation en vertu de la NCAC pour reconnaître les répercussions non financières d'une incapacité exceptionnelle.	Mise en œuvre 	
		2. Qu'Anciens Combattants Canada élabore de nouveaux critères d'admissibilité pour l'avantage lié à des répercussions non financières qui indemnise l'incapacité exceptionnelle (c.-à-d. des critères qui ne sont pas fondés sur un pourcentage d'invalidité minimale fixe).	Mise en œuvre 	



		3. Que le ministre des Anciens Combattants modifie les dispositions de la NCAC et le règlement qui la régit afin qu'un membre célibataire des FAC sans enfant à charge puisse désigner un membre de la famille qui demandera et recevra l'indemnité de décès.	Non mise en œuvre 	Cette recommandation ne fait pas partie des éléments à prendre en compte relativement aux politiques/programmes futurs pour le moment
2014	Appuyer les vétérans atteints d'une déficience grave	1. Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants modifie l'article 40 du Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes pour inclure « toute autre maladie ou blessure grave et permanente ayant une incidence sur les possibilités d'emploi et d'avancement professionnel » à la définition de « déficience grave et permanente »	Mise en œuvre 	
		2. Il est recommandé que le ministre des Anciens combattants et son Ministère modifient toutes politiques et réglementations portant sur l'allocation pour déficience permanente en vue d'y inclure des critères particuliers liés à la perte de capacité de gagner un revenu dans le contexte de l'évaluation du degré de déficience afin d'assurer l'alignement entre cette évaluation et l'objectif de l'allocation.	Mise en œuvre 	
		3. Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants et son Ministère modifient toutes politiques et réglementations portant sur l'allocation pour déficience permanente de façon à ce que l'attribution des catégories soit fondée sur des critères précis (dont le nombre d'années de travail touchées) qui caractérisent l'incidence d'une déficience grave et permanente sur les possibilités d'emploi et d'avancement professionnel.	Mise en œuvre 	



		4. Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants modifie la loi pour que le plein montant de l'allocation pour déficience permanente et du supplément soit versé au survivant pendant une période d'un an suivant le décès du vétéran, si le vétéran recevait ces avantages au moment de son décès.	N'est plus suivie 	
2013	Investir dans la formation professionnelle des vétérans	1. Il est recommandé que le ministère des Anciens Combattants conçoive des mesures de rendement du programme afin qu'il puisse surveiller efficacement les progrès des vétérans et la réussite de leur Plan de réadaptation professionnelle personnalisé, y compris leur embauche subséquente.	N'est plus suivie 	
		2. Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants modifie le Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes de sorte que tous les coûts associés aux études postsecondaires soient payés.	Mise en œuvre 	
		3. Il est recommandé que le ministère des Anciens Combattants modifie ses politiques concernant la réadaptation et l'assistance professionnelles pour s'assurer que le Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes est interprété de façon libérale en ce qui concerne le coût et la durée d'un Plan de réadaptation professionnelle personnalisé.	Mise en œuvre 	
		4. Il est recommandé que le ministère des Anciens Combattants modifie ses politiques concernant la réadaptation et l'assistance professionnelles pour s'assurer que le Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes est	Mise en œuvre 	



		interprété de façon libérale, de sorte qu'on accorde aux vétérans une marge de manœuvre accrue pour ce qui est d'acquérir de nouvelles compétences et de faire des études supérieures, tout en tenant compte de l'aptitude et de la motivation des vétérans dans la préparation d'un Plan de réadaptation professionnelle personnalisé.		
2013	Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : le rapport	Soutien financier – Avantages financiers 1. Offrir du soutien financier additionnel, après l'âge de 65 ans, aux vétérans admissibles ayant une incapacité totale et permanente, afin que leurs indemnités mensuelles soient d'au moins 70 pourcent de leur solde indexée avant la libération.	Mise en œuvre 	
		2. Accroître l'allocation pour perte de revenus pour qu'elle atteigne 90 pourcent de la solde avant la libération.	Mise en œuvre 	
		3. Offrir la même allocation pour perte de revenus aux vétérans ayant servi à temps partiel dans la Force de réserve et qui sont touchés par une blessure ou une maladie liée au service.	Mise en œuvre 	
		4. Calculer le rajustement annuel au coût de la vie de l'allocation pour perte de revenus en le fondant sur les augmentations annuelles réelles mesurées par l'Indice des prix à la consommation.	Mise en œuvre 	
		5. Offrir l'allocation pour déficience permanente et le supplément à l'allocation pour déficience permanente à tous les vétérans frappés d'une incapacité totale et permanente et bénéficiant d'une indemnité d'invalidité et d'un plan de réadaptation approuvé connexe pour l'affection qui constitue l'invalidité grave et permanente.	N'est plus suivie 	



		<p>Soutien financier – répercussions non financières</p> <p>6. Dans un premier temps, accroître la valeur maximale de l'indemnité d'invalidité pour qu'elle corresponde à la limite des montants adjugés par les tribunaux canadiens en dommages-intérêts non pécuniaires.</p>	<p>Mise en œuvre</p> <p></p>	
		<p>7. Mener une étude approfondie, notamment par des consultations auprès des intervenants chez les vétérans, pour déterminer ce qui constitue une indemnité maximale appropriée visant à dédommager équitablement les vétérans et les membres des Forces canadiennes pour la douleur et la souffrance découlant d'une blessure ou d'une maladie liée au service pour le Canada.</p>	<p>N'est plus suivie</p> <p></p>	
		<p>8. Déterminer si le montant de 500 \$ offert pour les services financiers est suffisant.</p>	<p>Mise en œuvre</p> <p></p>	
		<p>Services de réadaptation et d'assistance professionnelles</p> <p>9. Donnant comme instructions au ministère de concevoir des mesures de rendement du programme afin qu'il puisse surveiller efficacement les progrès des vétérans et la réussite de leur Plan de réadaptation professionnelle personnalisé, y compris leur embauche subséquent.</p>	<p>N'est plus suivie</p> <p></p>	



		<p>10. Modifiant le <i>Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes</i> de sorte que tous les coûts associés aux études postsecondaires soient payés.</p>	<p>N'est plus suivie</p> 	
		<p>11. Donnant comme instructions au ministère de modifier ses politiques concernant la réadaptation et l'assistance professionnelles pour s'assurer que le <i>Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes</i> est interprété de façon libérale en ce qui concerne le coût et la durée d'un Plan de réadaptation professionnelle personnalisé.</p>	<p>N'est plus suivie</p> 	
		<p>12. Donnant comme instructions au ministère de modifier ses politiques concernant la réadaptation et l'assistance professionnelles pour s'assurer que le <i>Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes</i> est interprété de façon libérale, de sorte qu'on accorde aux vétérans une marge de manœuvre accrue pour ce qui est d'acquérir de nouvelles compétences et de faire des études supérieures, tout en tenant compte de l'aptitude et de la motivation des vétérans dans la préparation d'un Plan de réadaptation professionnelle personnalisé.</p>	<p>N'est plus suivie</p> 	



	13. Accroissant les possibilités de partenariat pour mieux aider les vétérans à obtenir des emplois civils bien rémunérés, en collaboration avec le ministre de la Défense nationale.	Mise en œuvre 	
	14. Collaborant avec le ministre de la Défense nationale, procéder à un examen indépendant pour déterminer s'il est efficace d'avoir deux séries de programmes de soutien de revenu et de réadaptation et d'assistance professionnelles, soit ceux des Services financiers RARM et ceux d'Anciens Combattants Canada.	Non mise en œuvre 	ACC continuera de surveiller ses programmes et ses avantages
	Soutien aux familles 15. Offrir des conseils et des renseignements et améliorer les communications et les services d'approche pour aider les familles des vétérans.	Mise en œuvre 	
	16. En collaboration avec le ministre de la Défense nationale, étendre l'accès aux programmes du Centre de ressources pour les familles des militaires pour inclure les membres des Forces canadiennes libérés pour des raisons médicales.	Mise en œuvre 	
	17. Harmoniser les taux d'assistance financière offerts aux familles par les Forces canadiennes et Anciens Combattants Canada.	N'est plus suivie 	



		18. Élaborer un programme d'indemnisation des dispensateurs de soins afin d'indemniser le conjoint ou le membre de famille qui agit comme le principal dispensateur de soins auprès d'un vétérán souffrant d'une déficience grave.	Mise en œuvre 	
		19. Faire en sorte que les vétérans et leur famille aient accès aux mêmes services en vertu du Régime de services dentaires pour les pensionnés du Conseil du Trésor qu'à ceux qui leur sont offerts par Anciens Combattants Canada en vertu du Régime de soins de santé de la fonction publique.	Non mise en œuvre 	ACC continuera de surveiller ses programmes et ses avantages
		20. Éliminer la limite de temps imposée aux conjoints survivants pour faire une demande d'aide en vertu des programmes de réadaptation et d'assistance professionnelle.	Mise en œuvre 	
2012	Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable	1. Que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) fasse rapport sur son rendement, au Parlement, en utilisant le pourcentage de jugements de la Cour fédérale confirmant les décisions du Tribunal comme indicateur de l'équité du processus de recours, ainsi que sur les mesures correctives prises pour atteindre la cible de 100 p. 100	Mise en œuvre 	



		<p>2. Que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), Anciens Combattants Canada et le Bureau de services juridiques des pensions établissent un mécanisme officiel en vue d'examiner chaque décision des cours fédérales donnant gain de cause à un vétéran ou à un autre demandeur, dans le but d'apporter des mesures correctives aux procédures et aux pratiques décisionnelles.</p>	<p>N'est plus suivie</p> 	
		<p>3. Que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) fournisse des motifs de décision démontrant clairement qu'il a respecté son obligation d'interpréter de façon large la législation ainsi que ses obligations visées par l'article 39 de la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), soit de tirer les conclusions les plus favorables possible aux demandeurs, d'accepter les éléments de preuve non contredits et vraisemblables et de donner aux demandeurs le bénéfice du doute à la présomption de preuve.</p>	<p>Mise en œuvre</p> 	
		<p>4. Que le ministre des Anciens Combattants s'assure que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dispose des ressources suffisantes pour permettre au Tribunal de publier toutes ses décisions sur son site Web ainsi que les jugements des cours fédérales portant sur les décisions du Tribunal.</p>	<p>Mise en œuvre</p> 	



		5. Que le ministre des Anciens Combattants autorise le Bureau de services juridiques des pensions à représenter les demandeurs dans le cadre du contrôle judiciaire des décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) par la Cour fédérale.	Non mise en œuvre 	ACC n'est pas d'accord avec cette recommandation et n'apportera pas de changements
		6. Que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et le Bureau de services juridiques des pensions examinent leurs processus et leurs normes de service afin d'accorder la priorité aux causes renvoyées par les cours fédérales pour fins de nouvelle audience.	Mise en œuvre 	
		7. Que le ministre des Anciens Combattants propose des modifications législatives et réglementaires nécessaires pour permettre aux vétérans de se faire indemniser rétroactivement à compter de la date de la présentation de leur demande aux termes de la Loi sur les pensions ou de la Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes.	Mise en œuvre 	
2012	Honorer les vétérans du Canada et favoriser l'établissement de liens avec eux : une carte d'identité nationale des vétérans	1. Que le ministre des Anciens Combattants, en collaboration avec le ministre de la Défense nationale et le ministre de la Sécurité publique, modifie la définition actuelle de vétéran à des fins de commémoration afin qu'elle englobe les anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada.	N'est plus suivie 	
		2. Qu'Anciens Combattants Canada diffuse à grande échelle et mette en évidence sur son site Web et dans les publications appropriées, la définition de vétéran à des fins de commémoration.	Mise en œuvre 	



		3. Que le ministre des Anciens Combattants, en collaboration avec le ministre de la Défense nationale et le ministre de la Sécurité publique, entreprenne en priorité les démarches nécessaires à la création d'une carte d'identité nationale des vétérans répondant aux normes qui régissent les documents d'identification délivrés par l'État.	N'est plus suivie 	
		4. Qu'Anciens Combattants Canada, en collaboration avec les Forces canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada, élabore une stratégie pour la délivrance d'une carte d'identité nationale des vétérans aux membres en voie de libération et aux vétérans actuels.	Mise en œuvre 	
2012	Le droit des vétérans à la divulgation - Une question d'équité procédurale	1. Qu'Anciens Combattants Canada modifie la procédure actuelle d'extraction des états de service et des documents médicaux relatifs au service de manière à fournir aux demandeurs une copie des documents et de tous les autres renseignements que les arbitres des prestations d'invalidité prendront en considération pour rendre leurs décisions. En outre, un avis aux demandeurs doit être inclus les informant de l'importance d'examiner les renseignements qui leur sont transmis et d'aviser le Ministère de toute erreur ou omission.	N'est plus suivie 	



		<p>2. Qu’Anciens Combattants Canada clarifie la manière dont les états de service et les documents médicaux relatifs au service exigés aux fins de traitement des demandes de prestations d’invalidité sont obtenus, par qui ils le sont, et inclure cette procédure dans une politique mise à la disposition des demandeurs.</p>	<p>Mise en œuvre</p> 	
		<p>3. Qu’Anciens Combattants Canada informe plus clairement les demandeurs de son intention d’extraire les états de service et les documents médicaux relatifs au service à la réception des demandes, indique les types de dossiers ciblés par la procédure; et avise les demandeurs, nonobstant les mesures censées être autorisées par le formulaire de consentement, qu’ils sont responsables de l’exactitude des renseignements.</p>	<p>Mise en œuvre</p> 	
		<p>4. Que les états de service et les documents médicaux relatifs au service qu’obtient Anciens Combattants Canada à l’appui des demandes de prestations d’invalidité, soient envoyés directement aux arbitres des prestations d’invalidité intacts et sans aucune observation faite par des employés qui ne détiennent pas le pouvoir délégué de rendre des décisions relatives aux demandes de prestations d’invalidité.</p>	<p>N’est plus suivie</p> 	



2011	Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale	<p>1. Qu'Anciens Combattants Canada améliore les mécanismes de production des lettres de décision relatives à l'évaluation du degré d'invalidité pour veiller à ce que des renseignements essentiels soient saisis à des fins d'inclusion dans les lettres. Ces renseignements doivent être compréhensibles et liés à la décision prise. Une explication de la manière dont les renseignements ont contribué à la décision doit également être fournie. Le Ministère doit également veiller à ce que chaque lettre de décision concernant une demande de prestations d'invalidité mentionne le droit d'appel.</p>	<p>Mise en œuvre</p> 	
		<p>2. Que les motifs de décision soient écrits en termes simples. Tout terme juridique, médical ou administratif doit être expliqué. Un dépliant ou un autre document servirait à cette fin et pourrait être joint aux lettres de décision.</p>	<p>Mise en œuvre</p> 	
		<p>3. Que les manuels des procédures et les modules de formation soient examinés pour veiller à ce que les décideurs connaissent les renseignements minimaux qu'ils doivent fournir dans les lettres de décision ainsi que les éléments requis pour justifier les motifs de leurs décisions.</p>	<p>Mise en œuvre</p> 	
		<p>4. Que des procédures d'assurance de la qualité soient mises en place pour veiller à ce que les lettres de décision soient pleinement conformes aux normes liées au caractère suffisant des motifs de décision.</p>	<p>Mise en œuvre</p> 	
2009	Le service avec honneur, le départ dans la dignité	<p>1. L'augmentation du financement maximal offert pour les funérailles et l'inhumation en fonction des normes de l'industrie et l'introduction d'une formule d'indexation afin que l'allocation soit à la hauteur de la hausse des prix à la consommation.</p>	<p>Partiellement mise en œuvre</p> 	<p>ACC continuera de surveiller ses programmes et ses avantages.</p>



	2. L'administration de l'allocation de funérailles et d'inhumation soit simplifiée par l'adoption d'un montant forfaitaire pour remplacer la méthode « à la pièce actuelle » pour le remboursement des dépenses autorisées.	Mise en œuvre 	
	3. Anciens Combattants Canada offre le Programme de funérailles et d'inhumation à tous les anciens combattants et vétérans.	Mise en œuvre 	
	4. L'admissibilité au Programme de funérailles et d'inhumation soit étendue aux anciens combattants et vétérans qui ont des affections multiples ouvrant droit à pension lorsque les souffrances et l'affaiblissement cumulatif qu'elles entraînent peuvent contribuer au décès.	Mise en œuvre 	
	5. L'exemption pour la succession (conjoint survivant) utilisée pour le critère de l'actif soit haussée pour être plus à la hauteur des revenus et des coûts actuels.	Mise en œuvre 	
	6. Qu'Anciens Combattants Canada lance une campagne de communication à plusieurs volets pour mieux faire connaître le Programme de funérailles et d'inhumation.	Mise en œuvre 	
	7. Qu'Anciens Combattants Canada soit plus souple et accepte la prise en considération de circonstances extraordinaires lorsque le délai est dépassé.	Mise en œuvre 	

