
























## STATUT DES RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS ORGANISÉES PAR THÈME

	<b>Recommandation (Total = 63)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	<b>Soins de santé et soutien (10)</b>		
1.	Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants propose des modifications législatives et réglementaires nécessaires pour permettre aux vétérans de se faire indemniser rétroactivement (pour les avantages médicaux) à compter de la date de la présentation de leur demande aux termes de la <i>Loi sur les pensions</i> et de la <i>Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces armées canadiennes</i> .		
2.	Il est recommandé d'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.		
3.	Il est recommandé de 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 que ceux qui leur sont offerts par Anciens Combattants Canada en vertu du Régime de soins de santé de la fonction publique.		
4.	Il est recommandé d'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.		
5.	Il est recommandé d'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.		
6.	Il est recommandé d'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.		
7.	Il est recommandé de 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.		
8.	Il est recommandé de 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.		
9.	Il est recommandé d'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.		
10.	Il est recommandé de donner aux membres des familles un accès de plein droit aux services de diagnostic et à des avantages médicaux en santé mentale.		
	<b>Expérience des vétérans (25)</b>		

 Mise en œuvre	 Partiellement mise en œuvre	 Non mise en œuvre
---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

## STATUT DES RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS ORGANISÉES PAR THÈME

1.	Il est recommandé que 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.		
2.	Il est recommandé qu'Anciens Combattants Canada lance une campagne de communication à plusieurs volets pour mieux faire connaître le Programme de funérailles et d'inhumation.		
3.	Il est recommandé qu'Anciens Combattants Canada soit plus souple et accepte la prise en considération de circonstances extraordinaires lorsque le délai est dépassé.		
4.	Il est recommandé qu'Anciens Combattants Canada améliore les mécanismes de production des lettres de décision liées aux demandes de prestations 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 du vétérán.		
5.	Il est recommandé 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.		
6.	Il est recommandé 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.		
7.	Il est recommandé 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.		
8.	Il est recommandé que le Tribunal des Anciens Combattants (révision et appel) fasse rapport sur son rendement, au Parlement, en utilisant le <i>pourcentage de jugement de la Cour fédérale confirmant les décisions du Tribunal</i> comme indicateur de l'équité du processus de recours, ainsi que sur les mesures correctives prises pour atteindre la cible de 100 p. 100.		
9.	Il est recommandé 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 <i>Loi sur le Tribunal des Anciens Combattants</i> (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.		
10.	Il est recommandé 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.		
11.	Il est recommandé 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.		
12.	Il est recommandé 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 et par qui ils le sont, et englobe cette procédure dans une politique mise à la disposition des demandeurs.		

## STATUT DES RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS ORGANISÉES PAR THÈME

13.	Il est recommandé 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.		
14.	Fournir aux clients une liste de contrôle de tous les documents requis sur le formulaire de demande.	-	
15.	Trier les demandes à la réception en fonction de l'état de santé et des besoins financiers.	-	
16.	Il est recommandé de présenter une seule demande pour tous les avantages.		
17.	Fournir aux membres, aux vétérans et aux familles un navigateur tout au long du processus de transition.		
18.	Il est recommandé de faire en sorte que tous les avantages de ACC soient en place au moment de la libération.		
19.	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.	-	
20.	À la réception, retourner immédiatement les demandes s'il manque les documents requis.	-	
21.	Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants consolide les avantages financiers d'ici le 1er avril 2019 afin d'en réduire la complexité et de mieux répondre aux besoins financiers des vétérans et des survivants.		
22.	Il est recommandé 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.		
23.	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.	-	
24.	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.	-	
25.	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.	-	
<b>Sécurité financière (19)</b>			
1.	Il est recommandé d'offrir du soutien financier additionnel aux vétérans admissibles de 65 ans ou plus ayant une incapacité totale et permanente, afin que leurs indemnités mensuelles soient d'au moins 70 p. 100 de leur solde indexée avant la libération.		
2.	Il est recommandé d'accroître l'allocation pour perte de revenus pour qu'elle atteigne 90 p. 100 du salaire avant la libération.		





















	Mise en œuvre		Partiellement mise en œuvre		Non mise en œuvre
--	---------------	--	-----------------------------	--	-------------------




## STATUT DES RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS ORGANISÉES PAR THÈME

3.	Il est recommandé d'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.		
4.	Il est recommandé de 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.		
5.	Il est recommandé d'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.		
6.	Il est recommandé de 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 armées canadiennes pour la douleur et la souffrance découlant d'une blessure ou d'une maladie liée au service pour le Canada.		
7.	Il est recommandé de déterminer si le montant de 500 \$ offert pour les services financiers est suffisant.		
8.	Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants modifie l'article 40 du <i>Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces armées canadiennes</i> 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 ».		
9.	Il est recommandé que le ministre et le ministère des Anciens Combattants modifient les règles et politiques se rapportant à l'allocation pour déficience permanente de sorte à inclure les critères particuliers liés à la perte de capacité à gagner un revenu et à ainsi assurer l'harmonisation entre la détermination du degré de déficience et l'objectif de l'allocation.		
10.	Il est recommandé que le ministre et le ministère des Anciens Combattants modifient la politique sur l'allocation pour déficience permanente et les règlements pertinents 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.		
11.	Il est recommandé 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.		
12.	Il est recommandé 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).		
13.	Il est recommandé de réduire la période d'attente avant de recevoir le premier paiement en vertu de la <i>Loi sur la pension de retraite des Forces armées canadiennes</i> .		
14.	Il est recommandé que le financement maximal offert pour les funérailles et l'inhumation soit augmenté 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.		
15.	Il est recommandé qu'Anciens Combattants Canada offre le Programme de funérailles et d'inhumation à tous les vétérans.		







	Mise en œuvre		Partiellement mise en œuvre		Non mise en œuvre
--	---------------	--	-----------------------------	--	-------------------




## STATUT DES RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS ORGANISÉES PAR THÈME

16.	Il est recommandé que 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 globalement, les souffrances et l'affaiblissement qu'elles entraînent peuvent contribuer au décès.		
17.	Il est recommandé que 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.		
18.	Il est recommandé d'élaborer un programme de reconnaissance des dispensateurs de soins afin d'indemniser l'époux ou le membre de famille qui agit comme le principal intervenant de soins auprès d'un vétéran souffrant d'une déficience grave.		
19.	Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants modifie <i>la loi du bien être des vétérans</i> et les règlements qui les régissent afin qu'un membre célibataire des Forces armées canadiennes sans enfant à charge puisse désigner un membre de la famille qui demandera et recevra l'indemnité de décès.		
<b>Compétences et préparation à la vie active (4)</b>			
1.	Il est recommandé que le ministre des Anciens Combattants modifie le <i>Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces armées canadiennes</i> de sorte que tous les coûts associés aux études postsecondaires soient payés.		
2.	Il est recommandé que le ministère des Anciens Combattants modifie ses politiques concernant la réadaptation et l'assistance professionnelle pour s'assurer que le <i>Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces armées canadiennes</i> est interprété de façon libérale en ce qui concerne le coût et la durée d'un plan de réadaptation professionnelle personnalisé.		
3.	Il est recommandé que le ministère des Anciens Combattants modifie ses politiques concernant la réadaptation et l'assistance professionnelle pour s'assurer que le <i>Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces armées 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.		
4.	Il est recommandé d'éliminer la limite de temps imposée aux époux survivants pour faire une demande d'aide en vertu des programmes de réadaptation et d'assistance professionnelle.		
<b>Trouver un sens à la vie (1)</b>			
1.	Il est recommandé d'accroître 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.		
<b>Insertion sociale (4)</b>			
1.	Il est recommandé d'offrir des services appropriés de conseils, de renseignements, de communications, et de sensibilisation aux familles.		

	Mise en œuvre		Partiellement mise en œuvre		Non mise en œuvre
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

## STATUT DES RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS ORGANISÉES PAR THÈME

2.	En collaboration avec le ministre de la Défense nationale, il est recommandé d'étendre l'accès aux programmes du Centre de ressources pour les familles des militaires afin d'inclure les membres des Forces armées canadiennes libérés pour des raisons médicales.		
3.	Il est recommandé qu'Anciens Combattants Canada diffuse à grande échelle, sur son site Web et dans les publications appropriées, la définition de <i>vétéran</i> à des fins de sensibilisation et de commémoration.		
4.	Il est recommandé qu'Anciens Combattants Canada, en collaboration avec les Forces armées canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada (GRC), élabore une stratégie pour la délivrance à l'échelle nationale d'une <i>carte d'identité de vétérans</i> aux membres nouvellement libérés et aux vétérans des Forces armées canadiennes et de la GRC.		

 Mise en œuvre	 Partiellement mise en œuvre	 Non mise en œuvre
---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------