

Paiement de la prestation de retraite supplémentaire (PRS)

Micro-enquête

Le mai 13 2020

Veterans
Ombudsman
des Vétérans



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Veterans
Ombudsman

Ombudsman
des vétérans

Canada

Vision : *Traitement respectueux et équitable des vétérans et de leurs familles*

Mission : *Être un agent de changement positif pour favoriser des résultats équitables pour les vétérans et leurs familles*

Veterans
Ombudsman
des Vétérans

N° ISBN V104-24/2020F-PDF
978-0-660-34239-9



Téléphone
(sans frais)
1-877-330-4343



Courriel
ovo.info.bov@canada.ca



Télocopieur
(sans frais)
1-888-566-7582



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

Question

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a reçu une plainte d'un vétérán qui disait ne pas avoir été informé, lorsqu'il était potentiellement admissible, de l'existence de la prestation de retraite supplémentaire (PRS) et des critères d'admissibilité, à savoir qu'ils étaient liés à l'admissibilité à l'allocation pour perte de revenus (APR). Cette absence de conseils peut s'expliquer par le fait que les prestations du régime d'assurance invalidité prolongée (AIP) des Forces armées canadiennes (FAC) sont déduites de tout montant payable au titre de l'APR (les prestations du régime d'AIP et l'APR sont payables au même taux) et qu'il n'y aurait donc eu aucun avantage perçu à faire une demande d'APR. En fait, il y aurait eu un avantage, puisque le montant payable de l'APR (qu'il soit versé ou non) est utilisé pour calculer la PRS. Par conséquent, si le vétérán avait été avisé de le faire, il aurait présenté à ce moment-là une demande pour le Programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada (ACC) et l'APR, ce qui aurait augmenté le montant total de l'APR pris en compte dans le calcul de la PRS. Lorsque la PRS a été éliminée en 2019 à la suite de la mise en œuvre de la pension à vie (PV), des paiements forfaitaires automatiques, basés sur le montant payable de l'APR (qu'il ait été versé ou non) ont commencé en septembre-octobre de cette année-là. En raison de ce manque d'information et de conseils, le montant de la PRS du vétérán¹ sera inférieur à ce qu'il aurait été s'il avait présenté une demande plus tôt (voir l'annexe A pour les scénarios).

L'examen de la plainte du vétérán met en évidence ce qui pourrait être un problème systémique lié à la façon dont les vétérans ont été conseillés (ou non) en ce qui concerne leur admissibilité à la PRS lors de son lancement. Il ne s'agit pas ici de s'assurer que les vétérans sont à l'abri sur le plan financier, mais plutôt d'une question d'équité dans la mesure où le vétérán ne devrait pas être désavantagé en ce qui concerne le versement de la PRS parce qu'il ne connaissait pas ou ne comprenait pas les programmes d'ACC. Comme le résultat escompté a été atteint avec l'introduction de l'allocation de sécurité du revenu de retraite (ASRR) et, plus récemment, avec la prestation de remplacement de revenu (PRR) prolongée dans le cadre de la PV, la PRS aurait pu être annulée sans versement. Comme cette option n'a pas été retenue, une iniquité possible est apparue. En raison de cette iniquité possible, l'ombudsman des vétérans a ouvert une enquête pour déterminer si les résultats en vertu de la législation sont équitables pour les vétérans.

¹ Avec l'introduction des avantages liés à la pension à vie (PV), tous les vétérans et survivants admissibles ont reçu ou vont recevoir un versement au titre du programme, calculé jusqu'au 31 mars 2019.

Contexte factuel

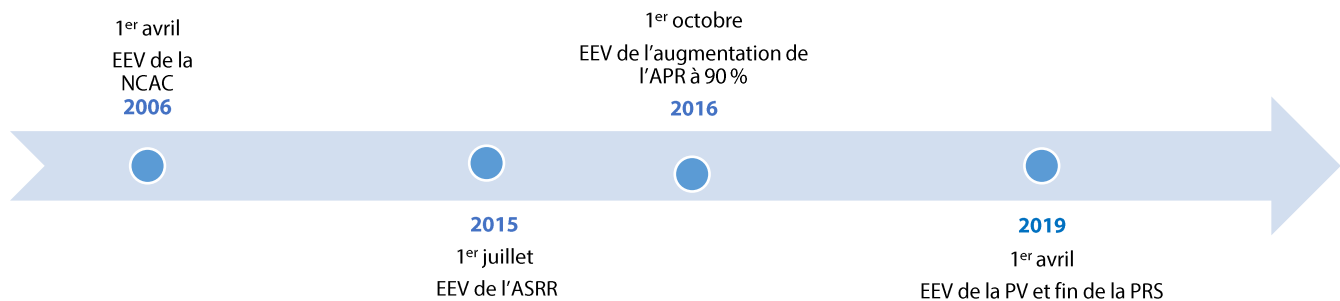
Les recherches du BOV montrent que :

- La Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) exige que des demandes officielles distinctes soient présentées pour chaque programme (Programme de réadaptation, APR, PRS, etc.).
- Les programmes d'ACC sont complexes; les vétérans malades et blessés sont souvent démunis face aux processus administratifs d'ACC.
- L'admissibilité à la PRS est particulièrement compliquée dans la mesure où elle dépend de l'admissibilité à deux autres prestations, à savoir la prestation au titre du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (ci-après nommé Programme de réadaptation d'ACC) et l'APR.
- Les vétérans sont admissibles à l'APR à condition de participer au Programme de réadaptation d'ACC. Si l'on a jugé qu'ils ont une incapacité totale et permanente (ITP) ou une diminution de la capacité de gain (DCG), ils sont admissibles à une APR prolongée (après l'âge de 65 ans, depuis la mise en œuvre de la PV). Pour être admissibles à la PRS, les vétérans doivent à la fois avoir obtenu une approbation pour l'APR et être réputés avoir une ITP ou une DCG.
- L'ITP et la DCG sont déterminées par ACC en fonction de la capacité du vétéran à reprendre une profession qui peut lui fournir un emploi rémunérateur et convenable.
- Le régime d'AIP des FAC est le premier payeur en matière de réadaptation professionnelle et de prestations de remplacement du revenu pour les vétérans ou les militaires libérés pour raisons médicales. Par conséquent, avant la mise en œuvre de l'ASRR et l'augmentation de l'APR à 90 % de la solde avant la libération, les vétérans recevant des prestations du régime d'AIP des FAC avaient peut-être l'impression qu'il n'y avait aucun avantage à présenter une demande au titre du Programme de réadaptation d'ACC ou de l'APR. De ce fait, les vétérans admissibles qui n'avaient pas présenté de demande pour ces deux programmes d'ACC n'auraient donc pas bénéficié de la PRS.
- La PRS représente 2 % de l'APR d'ACC payable (avant la prise en compte des déductions).

- Depuis l'exercice 2006-2007, 11 003 vétérans ont été réputés avoir une ITP ou une DCG, et sont donc admissibles à la PRS. Il y a eu 392 bénéficiaires de la PRS entre les exercices 2006-2007 et 2019-2020. ACC prévoit qu'il y aura 10 400 bénéficiaires de la PRS (considérés comme ayant une DCG, mais n'ayant pas encore 65 ans) en 2019-2020 (en raison de la fin du programme et du versement des fonds)².
- Le programme de la PRS a pris fin le 31 mars 2019, juste avant la mise en œuvre de la PV le 1^{er} avril 2019. Les versements de la PRS ont commencé automatiquement, en septembre-octobre 2019. Toutes les personnes admissibles à la PRS recevront un versement calculé jusqu'au 31 mars 2019.

*EEV = Entrée en vigueur

Calendrier de la PRS



L'annexe B (Prestation de retraite supplémentaire : historique et enquête) donne un aperçu des avantages financiers de la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC), y compris de la PRS, et présente un examen des rapports traitant de l'efficacité de la mise en œuvre de la NCAC et sa complexité.

² Données reçues de la Direction de la statistique, Direction générale des finances d'ACC le 4 juillet 2019.

Discussion/analyse

L'annexe B montre qu'en 2006, ACC a mis en œuvre la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC), qui proposait de nombreux nouveaux programmes, avec des critères d'admissibilité complexes, nécessitant tous de présenter des demandes individuelles. Cette complexité s'est encore accentuée avec l'entente de programme entre ACC, les FAC et le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM)³, et ce de deux façons : elle désignait le régime d'AIP des FAC comme le premier payeur des prestations de réadaptation professionnelle et de remplacement du revenu (pour les vétérans et les membres des FAC libérés pour raisons médicales admissibles) et stipulait que les prestations du régime d'AIP des FAC seraient entièrement déduites de l'APR (les prestations du régime d'AIP des FAC et l'APR correspondant toutes les deux à 75 % de la solde avant la libération). Par conséquent, avant la mise en œuvre de l'ASRR et de l'augmentation de l'APR à 90 %, à moins que le vétéran n'ait d'autres besoins de prestations d'ACC (qui étaient souvent couverts dans le cadre d'avantages médicaux), il n'était guère incité à effectuer les démarches administratives pour présenter une demande au Programme de réadaptation qui ne lui apportait aucun avantage perçu.

Les critères d'admissibilité de la PRS sont plus complexes et plus nuancés que ceux des autres prestations. On peut présenter une demande bien après la libération des FAC (éventuellement 40 ans ou plus après) et l'admissibilité à la PRS dépend de l'admissibilité aux prestations du Programme de réadaptation d'ACC et à l'APR, de leur réception, ainsi que d'une désignation d'ITP ou de DCG. Avant la mise en œuvre de l'ASRR et de l'augmentation de l'APR à 90 %, l'APR payable et les prestations du régime d'AIP des FAC payables étaient comparables, de sorte qu'il n'y avait aucun avantage apparent pour le vétéran à présenter une demande d'APR. Comme le souligne le rapport du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) de 2012 (voir annexe B), les intervenants de première ligne d'ACC ne maîtrisaient pas toujours parfaitement les détails des programmes de la NCAC; il n'est donc pas raisonnable de s'attendre à ce que les vétérans (particulièrement les vétérans malades et blessés) comprennent la subtilité des critères.

³ Titre officiel – TD 2012-3 – Entente de programme entre Anciens Combattants Canada, le ministère de la Défense nationale et les Services financiers du RARM concernant les services de réadaptation harmonisés. Établie lors de la mise en œuvre de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (la Nouvelle Charte des anciens combattants), le 1^{er} avril 2016.

Évaluation du BOV

Le BOV enquête sur les questions systémiques au moyen d'un modèle axé sur l'équité composé de trois éléments : traitement équitable, processus équitable et résultats justes. Le traitement équitable concerne les relations entre ACC et les vétérans. Le processus équitable concerne la façon dont les décisions sont prises par ACC. Un résultat juste est lié à l'équité de la décision finale. (Voir les définitions complètes à l'annexe C.)



Équité

D'un point de vue réglementaire et législatif, le montant de la prestation de retraite supplémentaire est calculé en fonction du montant de l'allocation pour perte de revenus que le vétéran aurait reçu s'il n'y avait pas eu de déductions. Lorsque les principes d'équité sont appliqués à cette question, il devient évident que certains vétérans auraient obtenu de meilleurs résultats que d'autres, non pas en raison de leurs besoins ou des circonstances, mais uniquement parce qu'ils connaissaient le programme.

- **Traitement équitable.** Même si ACC n'a pas délibérément empêché l'accès à la PRS, il n'a pas fourni de renseignements clairs et faciles à comprendre qui auraient permis aux vétérans de prendre une décision éclairée sur la demande au titre du programme. Un programme avec des critères d'admissibilité aussi complexes et confus est difficile à comprendre pour les vétérans et le personnel d'ACC. Ce manque de compréhension entraînant une non-présentation de la demande ne permet pas un traitement équitable.
- **Processus équitable.** Utiliser la date de début de l'APR pour établir le calcul de la PRS n'est pas équitable. Cela revient à ignorer le manque de renseignements clairs sur les critères d'admissibilité, la nécessité de présenter une demande ou les prestations. Les vétérans déclarés « totalement invalides » par le régime d'AIP des FAC sont, par définition, les plus gravement malades et blessés. Si ACC avait communiqué de manière proactive avec les vétérans jugés totalement invalides et les avait informés des critères d'admissibilité à la PRS, la plupart d'entre eux auraient présenté une demande au titre du Programme de réadaptation d'ACC et de l'APR, même s'il n'y avait pas de gain financier immédiat (les prestations du régime d'AIP des FAC auraient été déduites de l'APR d'ACC). Cette approche proactive a été utilisée par la suite lorsque l'ASRR a été créée et lorsque l'APR a été augmentée à 90 % de la solde avant la libération.
- **Résultat équitable.** Le montant du versement de la PRS ne devrait pas être lié au fait que le vétéran a reçu les bons conseils ou qu'il a pu comprendre suffisamment les critères d'admissibilité complexes pour présenter une demande de prestations de réadaptation dont il n'avait pas immédiatement besoin. Fonder le paiement sur la date à laquelle les vétérans auraient été admissibles pour la première fois à l'APR en se servant des renseignements disponibles du régime d'AIP des FAC permettrait un résultat équitable pour tous.

Recommandations

Dans une perspective d'équité, les recommandations suivantes permettraient de garantir que tous les vétérans admissibles obtiennent un résultat similaire :

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 1^{er} 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 remontant jusqu'au 1^{er} 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.

Annexes

Annexe A – Scénarios

Annexe B – Prestation de retraite supplémentaire : historique et enquête

Annexe C – Définitions de l'équité du BOV

Annexe A

Scénarios	
<p>En 2004, après huit ans de service, un membre des FAC âgé de 30 ans est libéré à la suite d'une grave blessure liée au service. Pendant le processus de libération, le vétérán présente une demande de prestations auprès du régime d'AIP des FAC qui est approuvée. En raison de la nature de ses blessures, le vétérán est immédiatement déclaré totalement invalide et on l'informe qu'il recevra (du régime d'AIP des FAC) 75 % de sa solde avant la libération (moins les déductions) jusqu'à l'âge de 65 ans. Le vétérán communique avec ACC au sujet des prestations et on lui conseille de présenter une demande de pension d'invalidité qui est par la suite approuvée tout comme les avantages médicaux.</p> <p>En avril 2006, le vétérán entend parler de la NCAC et communique avec ACC pour savoir s'il y a des avantages dont il pourrait bénéficier.</p>	
Scénario A	Scénario B
<p>On déclare au vétérán qu'il est inutile de présenter une demande au titre du Programme de réadaptation d'ACC ou de l'APR parce que : la réadaptation professionnelle n'est pas réaliste compte tenu de la gravité de sa blessure, il reçoit une prestation de remplacement de revenu de la part du régime d'AIP des FAC et tous ses besoins médicaux sont couverts par ses avantages médicaux découlant de son affection ouvrant droit à pension.</p> <p>En septembre 2016, le vétérán reçoit une lettre l'informant de l'augmentation imminente de l'APR d'ACC qui passe à 90 % de sa solde avant la libération et l'invitant à communiquer avec ACC au sujet de son admissibilité. Les blessures du vétérán étant liées au service, elles entraînent une approbation au titre de l'APR (à 90 % de la solde avant la libération moins les déductions [y compris les prestations du régime d'AIP des FAC au taux de 75 %]) qui est versée à compter du 1^{er} novembre 2016. Au même moment, le vétérán est examiné et on déclare qu'il a une ITP, ce qui le rend admissible à l'ASRR à partir de l'âge de 65 ans.</p> <p>Avec la mise en œuvre de la PV et l'annulation de la PRS, le vétérán est admissible à un paiement de PRS correspondant à <u>29 mois d'APR x 2 %</u> (de novembre 2016 au 31 mars 2019).</p>	<p>On informe le vétérán qu'il était admissible au Programme de réadaptation puisqu'il avait besoin de réadaptation liée au service. Le vétérán présente une demande de réadaptation et d'APR, qui sont toutes deux approuvées (en date du 1^{er} juin 2006) en attendant une évaluation de réadaptation. Puisqu'il reçoit déjà des prestations de remplacement de revenu de la part du régime d'AIP des FAC, son APR a été ramenée à 0,0 \$. À l'issue de l'évaluation de réadaptation, on conclut que le vétérán ne sera plus jamais en mesure d'exercer un emploi convenable et rémunérateur et on déclare qu'il a une ITP. Le vétérán reste quelques mois dans le Programme de réadaptation pour régler certains besoins relatifs à sa réinsertion avant que son plan de réadaptation ne soit clôturé. Il conserve une APR prolongée même s'il ne reçoit pas de versement.</p> <p>En septembre 2016, le vétérán reçoit une lettre l'informant de l'augmentation imminente de l'APR d'ACC qui passe à 90 % de sa solde avant la libération et l'invitant à communiquer avec ACC au sujet de son admissibilité. Puisque le vétérán bénéficie déjà d'une APR prolongée, ACC ajuste automatiquement le montant de son allocation à 90 %, et il commence à recevoir une APR d'ACC (paiement de 15 %) à compter du 1^{er} novembre 2016.</p> <p>Avec la mise en œuvre de la PV et l'annulation de la PRS, le vétérán est admissible à un paiement de PRS correspondant à <u>154 mois d'APR x 2 %</u> (de juin 2006 au 31 mars 2019).</p>
<p>Dans le scénario B, dans lequel le vétérán a reçu suffisamment de conseils d'ACC, il obtient un meilleur résultat financier que dans le scénario A.</p>	

Annexe B

Prestation de retraite supplémentaire : historique et enquête

Historique

Le 1^{er} avril 2006, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (connue sous le nom de Nouvelle Charte des anciens combattants [NCAC]) est entrée en vigueur, remplaçant la *Loi sur les pensions* (LP) pour les vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) n'ayant pas servi en temps de guerre. Les nouvelles prestations prévues par la NCAC comprenaient une indemnité d'invalidité (II) (au lieu de la pension d'invalidité [PI]), le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (réadaptation professionnelle, médicale et psychosociale), ainsi que de nouveaux avantages financiers (allocation pour perte de revenus [APR], prestation de retraite supplémentaire [PRS], allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes [ASRFC] et allocation pour déficience permanente [ADP]). En octobre 2011, le supplément à l'allocation pour déficience permanente (SADP) a été ajouté à la série d'avantages financiers de la NCAC. Des demandes séparées étaient requises pour chaque prestation ou programme de la NCAC.

La PRS était un avantage financier conçu à titre de compensation lorsque des prestations de pension moins élevées pouvaient être payables à un vétéran qui n'a pas été en mesure de trouver un emploi rémunérateur et convenable. L'admissibilité commençait une fois que le vétéran avait été déclaré avoir une incapacité totale et permanente (ITP) – rebaptisée par la suite « diminution de la capacité de gain (DCG) » – selon la définition d'ACC. Pour être admissible à la PRS, le vétéran devait avoir reçu une APR, ou aurait dû l'avoir reçu si ce n'était pour son niveau de revenu. La PRS était une prestation forfaitaire imposable (payable à 65 ans [ou lorsque l'admissibilité à l'APR cessait] aux vétérans admissibles ou à leurs survivants) représentant 2 % du montant total de l'APR payable (avant la prise en compte des déductions de revenu).

Selon l'*Entente de programme entre ACC et le MDN concernant les services de réadaptation harmonisés*, le régime d'AIP des FAC est le premier payeur pour les prestations de réadaptation professionnelle et de remplacement du revenu (c'est-à-dire que les prestations versées par le régime d'AIP des FAC sont retranchées de tout paiement d'APR d'ACC) pour les membres des FAC en voie de libération pour raisons médicales.

Le 1^{er} juillet 2015, ACC a mis en place l'ASRR afin de garantir une stabilité financière à vie aux vétérans (admissibles) après l'âge de 65 ans. Pour être admissible à l'ASRR, le vétéran devait être réputé avoir une ITP et percevoir une II avant son 65^e anniversaire. La loi habilitante comprenait une disposition visant à déclarer admissible à l'ASRR les bénéficiaires des prestations du régime d'AIP des FAC « totalement invalides » qui percevaient une II ou une PI d'ACC même si ACC n'avait pas conclu qu'ils avaient une ITP ou s'ils n'avaient pas présenté à ACC une demande au titre du Programme de réadaptation ou une demande d'avantages financiers. ACC a également mené des activités de sensibilisation pour déterminer tout vétéran se trouvant dans cette situation afin de voir s'il était admissible à une ASRR. En substance, la législation acceptait la désignation d'incapacité totale du régime d'AIP des FAC au même titre que celle d'ITP d'ACC.

Le 1^{er} octobre 2016, ACC a augmenté l'APR qui est passée de 75 % à 90 % des revenus avant la libération. En outre, ACC a établi un « complément » permettant aux vétérans admissibles percevant les prestations du régime d'AIP des FAC qui étaient restées à 75 % de toucher 90 % de leur solde avant la libération. En prévision de cette augmentation, ACC, les FAC et Manuvie (l'assureur du régime d'AIP des FAC) ont collaboré pour recenser tous les bénéficiaires du régime d'AIP des FAC et communiquer avec eux (par lettre) afin de s'assurer qu'ils étaient au courant de l'augmentation de l'APR, et pour leur demander de présenter une demande d'admission au Programme de réadaptation d'ACC afin d'établir leur admissibilité à l'APR d'ACC.

Lors de la mise en place de l'ASRR et de l'augmentation de l'APR, ACC a veillé de manière proactive à ce que tous les clients éventuellement admissibles soient informés des changements afin qu'ils puissent présenter une demande pour les nouvelles prestations (et les prestations ayant été augmentées). Cette démarche proactive de sensibilisation reconnaît que certains vétérans qui étaient susceptibles d'être admissibles aux prestations n'étaient pas en contact avec ACC. Une approche proactive identique à celle-ci n'a pas été adoptée lors de la mise en œuvre de la NCAC en 2006.

Enquête

L'admissibilité à la PRS nécessitait à la fois d'être admissible à l'APR et d'être réputé avoir une ITP. La compréhension des critères d'admissibilité n'est pas simple dans la mesure où celle-ci dépend de plusieurs éléments. Le vétérán doit avoir présenté une demande d'admission au Programme de réadaptation d'ACC afin de déterminer son admissibilité à l'APR. Pour être admissible au Programme de réadaptation d'ACC, le vétérán doit avoir eu un problème de santé physique ou mentale, résultant principalement du service dans les FAC, qui créait une entrave à sa réinsertion dans la vie civile. Les vétérans se heurtant à cette entrave étaient admissibles et pouvaient (simultanément) présenter une demande d'APR et la recevoir (en attendant leur évaluation de réadaptation). Si l'évaluation concluait qu'une réadaptation n'était pas nécessaire, le dossier était clos et l'APR cessait d'être versée. À tout moment, pendant l'évaluation (ou pendant le Programme de réadaptation), un processus de détermination de l'ITP pouvait être mené par le gestionnaire de cas en consultation avec le vétérán. Les vétérans réputés avoir une ITP auraient été admissibles à l'APR prolongée (ils auraient également pu rester dans le Programme de réadaptation).

Avant la mise en œuvre de l'ASRR et le passage de l'APR à 90 % de la solde avant la libération, de nombreux bénéficiaires du régime d'AIP des FAC avaient l'impression erronée qu'il n'y avait aucun avantage à présenter une demande d'APR ou d'admission au Programme de réadaptation d'ACC alors qu'ils recevaient des prestations de remplacement de revenu au titre du régime d'AIP des FAC (à moins qu'ils n'aient besoin d'une réadaptation psychosociale ou médicale qui était fournie par ACC et non dans le cadre du régime d'AIP des FAC) puisqu'aucun avantage financier ou service de réadaptation professionnelle ne serait fourni. Le plaignant à l'origine de la présente enquête a déclaré qu'on (ACC) lui avait dit qu'il était inutile de présenter une demande pour le Programme de réadaptation ou l'APR, car aucune prestation d'ACC ne serait payable (puisque les prestations versées par le régime d'AIP des FAC seraient retranchées de toute APR d'ACC).

Un vétérán qui n'aurait pas présenté une demande pour le Programme de réadaptation d'ACC et l'APR (parce qu'il ne pouvait en retirer aucun avantage financier ou professionnel apparent) et qui aurait été déclaré ultérieurement totalement invalide (TI) par le régime d'AIP des FAC, aurait eu besoin de savoir qu'il devait présenter une demande pour le Programme de réadaptation d'ACC, obtenir une approbation pour l'APR (même s'il n'y a pas de versement) et être déclaré avoir une ITP à l'issue d'une évaluation pour pouvoir être admissible à la PRS à l'âge de 65 ans. Les experts du programme ayant reçu une formation sur la complexité du régime de prestations étaient probablement les seuls à posséder une compréhension détaillée des prestations d'ACC.

Études antérieures

Depuis la mise en œuvre de la NCAC, de nombreux rapports ont souligné la complexité des programmes d'ACC, ainsi que leur difficulté d'accès.

Le rapport de l'Évaluation de la Nouvelle Charte des anciens combattants d'août 2009 réalisée par la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC soulignait l'échec d'ACC en ce qui concerne la mise en œuvre complète de son plan de sensibilisation de 2008 visant à aider les membres des FAC et les vétérans à comprendre les nouveaux services et prestations. Il indiquait que de nombreux vétérans, particulièrement des personnes atteintes de problèmes de santé mentale avaient du mal à remplir les nombreux formulaires. Il mettait également en évidence les défis auxquels le personnel de première ligne était confronté afin de se tenir à jour de l'évolution des politiques et le sentiment de celui-ci de ne pas avoir une compréhension suffisamment bonne des programmes, des services ou des prestations pour être en mesure de bien conseiller les vétérans.

À l'automne 2012, le rapport du vérificateur général du Canada consacrait un chapitre à la transition à la vie civile des militaires malades ou blessés. Le chapitre soulignait la complexité du processus de transition, en particulier la confusion et l'incompréhension résultant du fait de devoir communiquer à la fois avec les FAC et ACC dans le cadre des programmes de réadaptation. Il mettait également en évidence la complexité des critères d'admissibilité qui rendait difficile le remplissage de tous les formulaires requis. Cette situation avait amené certains vétérans et membres des FAC à rater les dates limites pour le soutien professionnel ou à ne pas déposer de demandes en raison de renseignements erronés. Bien que le rapport mentionne les mesures prises pour résoudre les problèmes cernés, les responsables du programme n'avaient pas pris suffisamment de mesures au cours de la période couverte par la vérification pour gérer de manière adéquate les services et prestations ayant fait l'objet de l'examen.

Les membres du personnel du MDN et d'ACC ont déclaré au Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) : « ... que le processus de transition était complexe. Les membres du personnel doivent composer avec un grand nombre de politiques et de procédures ministérielles qui sont souvent modifiées. Par conséquent, ils trouvent de plus en plus difficile de comprendre le processus et de se tenir à jour. Certains craignaient de prendre des décisions ou de donner des avis en se fondant sur une information périmée ou sans avoir tenu compte de toutes les politiques pertinentes. » (Vérificateur général du Canada, 2012)

Le rapport de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC de septembre 2016 intitulé *Évaluation du programme d'avantages financiers* indiquait que le taux d'approbation de la PRS en 2014-2015 était de 50 % (sur 42 demandes, 21 ont été approuvées). Le taux élevé de refus est dû à l'absence d'approbation pour le Programme de réadaptation (ACC) et donc à la non-admissibilité à l'APR qui en découle, au fait de ne pas avoir été déclaré comme ayant une ITP ou de ne pas être âgé de 65 ans ou plus. Selon le rapport, le taux élevé de refus indiquait que les demandeurs ne connaissaient pas bien les exigences en matière de PRS, et que les critères d'admissibilité n'étaient pas clairement définis sur le formulaire de demande. En reconnaissance de la complexité des critères d'admissibilité, la première des six recommandations du rapport demandait à ACC de mettre en place un système de suivi afin d'évaluer les bénéficiaires d'avantages financiers en vue d'une éventuelle désignation ITP avant qu'ils n'atteignent l'âge de 65 ans.

Le rapport du Comité permanent des anciens combattants (ACVA) de 2016 intitulé *Aller vers les vétérans pour améliorer la prestation des services* confirmait à la fois le rapport du BVG et celui d'ACC quant à la complexité des critères d'admissibilité aux programmes et aux prestations. De nombreux témoins comparaisant devant le Comité ont mentionné la complexité des règlements et les nombreuses demandes, ce qui a mené le Comité à conclure dans son rapport que « ... les interactions parfois carrément ésotériques entre les conditions d'admissibilité à certains programmes laissent croire que le gouvernement essaie délibérément de confondre les vétérans en utilisant des motifs de rejet qu'il serait beaucoup trop exigeant pour le vétéran de remettre en question. » Bien que cette déclaration ne concerne pas spécifiquement la PRS, elle reflète clairement la complexité des critères d'admissibilité.

Le 27 juin 2019, on a demandé à ACC de fournir des renseignements sur les points suivants : 1) le type d'activités de sensibilisation ayant été menées avant la mise en œuvre de la NCAC pour déterminer l'admissibilité (le cas échéant) aux programmes de la NCAC des vétérans visés par la *Loi sur les pensions*; 2) les clients visés par la LP ont-ils été automatiquement évalués pour les prestations/programmes de la NCAC? 3) y a-t-il eu une coordination entre le régime d'AIP des FAC (Manuvie) et ACC pour déterminer les éventuelles doubles admissibilités dans le cadre de la NCAC? et 4) quels conseils ont été fournis aux membres des FAC en voie de libération pour raisons médicales concernant le Programme de réadaptation d'ACC et la possibilité pour les clients du régime d'AIP des FAC de présenter une demande pour ce programme? ACC a fourni certains des renseignements demandés sur les activités de sensibilisation, mais ils n'étaient pas suffisamment détaillés pour modifier les recommandations de la présente enquête. ACC a fourni des statistiques sur le nombre de vétérans ayant une ITP/DCG ainsi que sur le nombre de bénéficiaires de la PRS depuis 2006.

Annexe C

Définitions de l'équité du BOV



Comment détermine-t-on l'équité?



Résultats équitables – Qu'est-ce qui a été décidé?

La décision est fondée sur des renseignements pertinents et est prise conformément aux lois, règlements et règles applicables qui sont équitables. La décision devrait déboucher sur des résultats équitables et ne pas être indûment oppressive. Des personnes se trouvant dans la même situation devraient s'attendre à des résultats similaires.



Traitement équitable – Comment le vétéran ou le membre de la famille a-t-il été traité?

Cela comprend l'honnêteté et la franchise dans la communication et la prestation de renseignements clairs et faciles à comprendre, le respect du droit à la vie privée et le traitement des vétérans avec courtoisie, dignité et respect.



Processus équitable – Comment la décision a-t-elle été prise?

Cela comprend un décideur impartial, un avis d'intention de prendre une décision, la communication au vétéran des critères décisionnels, la possibilité pour le vétéran de fournir des preuves, des décisions opportunes et des motifs valables pour la décision.

Références

- ACC-FAC-SF RARM. (2012, mars). *Modification à l'entente de programme TD 2012-3 entre Anciens Combattants Canada, le ministère de la Défense nationale et le Service de planification financière des Services financiers du Régime d'assurance-revenu militaire (SF RARM) concernant les services de réadaptation harmonisés*. Entente de programme entre ACC/MDN/RARM.
- Comité permanent des anciens combattants. (2016, décembre). *Aller vers les vétérans pour améliorer la prestation des services*. noscommunes.ca. Accès, site Web de la Chambre des communes : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/ACVA/rapport-3>.
- Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC. (2010, août). *Évaluation de la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) – Phase II : Final*. Accès, site Web d'Anciens Combattants Canada : <https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/publications-reports/reports/departamental-audit-evaluation/2010-08-nvc-evaluation-phase-2>.
- Gouvernement du Canada. (2005, 17 décembre). *Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes – Résumé de l'étude d'impact de la réglementation (REIR)*. (Loi, T.R., éd.) *Gazette du Canada, Partie I*, vol. 139, n° 51, p. 4213-4272.
- Gouvernement du Canada. (s.d.). *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, L.C. 2005, ch. 21. Accès, site Web de la législation (Justice) : <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/20050513/P1TT3xt3.html>.
- Vérificateur général du Canada. (2012). *Automne 2012 — Rapport du vérificateur général du Canada*. Accès, site Web du Bureau du vérificateur général du Canada : http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_201210_04_f_37348.html.