



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Ombud  
des vétérans

Veterans  
Ombud

# Rapport annuel

2023-2024



Veterans  
*Ombud*  
des vétérans

Canada

JUIN 2024

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté  
par la ministre des Anciens Combattants, 2024.

V100F-PDF  
1926-3392

This publication is also available in English  
in electronic format under the title:  
Annual Report 2023-2024

# Veterans *Ombud* des vétérans

## Contact us



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



**Courriel :**  
[info@ombudsman-veterans.gc.ca](mailto:info@ombudsman-veterans.gc.ca)



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



**ATS (sans frais) :**  
1-833-902-9399

**Site web :**  
[www.ombudsman-veterans.gc.ca](http://www.ombudsman-veterans.gc.ca)



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

**Déposer une plainte en ligne :**  
<https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fr/demandes-plaintes/soumettre-demande-plainte>



# Table des matières

MESSAGE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS .....	2
NOTRE ORGANISATION .....	3
NOS CLIENTS .....	4
CAS EN VEDETTE .....	7
Confusion dans la couverture : un vétérán est remboursé après s'être vu refuser injustement un traitement auditif .....	7
Une ordonnance coûteuse : une intervention rapide a permis à un vétérán d'avoir accès à des médicaments dont il avait grand besoin .....	7
Traitement en temps opportun : une décision corrigée soutient l'objectif du vétérán de commencer une famille .....	8
PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER EN CONTACT .....	8
RAPPORTS, RECOMMANDATIONS ET RESSOURCES .....	10
Le fardeau des soins : un écart d'équité dans la politique sur le Programme pour l'autonomie des anciens combattants .....	10
Paiement complet et équitable de l'indemnité pour douleur et souffrance .....	10
Le processus décisionnel relatif aux demandes de prestations d'invalidité .....	11
Mise à jour : Résolution de la question liée à la réduction des pensions d'invalidité en raison de l'indemnisation au titre du règlement du recours collectif Merlo Davidson .....	11
Que faire lorsque vous êtes en désaccord avec une décision d'ACC? .....	11
Plein feu 2023 .....	11
CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS (CCOV) .....	12
Membres 2023-2024 .....	12
MENTION ÉLOGIEUSE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS .....	13
Récipiendaires de 2023 .....	13
REGARD VERS L'AVENIR .....	13



## Message de **L'OMBUD DES VÉTÉRANS**

En 2023-2024, nous avons continué à nous concentrer sur l'examen de plaintes individuelles et sur la formulation de recommandations systémiques, tout en améliorant nos activités de sensibilisation auprès de la communauté des vétérans. En effet, à la fin de l'année fiscale, nous avons voyagé à presque toutes les provinces et tous les territoires et avons entendu des centaines de vétérans et de leur famille nous parler d'un éventail de questions, notamment des difficultés qu'ils éprouvent à comprendre les prestations d'invalidité d'Anciens combattants Canada (ACC).

À noter, cette année, le nombre de plaintes concernant les temps d'attente pour les décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité a diminué. Toutefois, le nombre de plaintes concernant les temps d'attente pour l'assistance du Bureau de services juridiques des pensions et pour les révisions et les appels auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a augmenté. Nous recevons également des plaintes concernant les temps d'attente pour de nombreuses autres décisions, en particulier pour les avantages médicaux. Plus inquiétantes encore sont les plaintes que nous recevons concernant les refus d'accorder des avantages médicaux. Il semble que les demandes des vétérans ne soient pas envoyées à l'Unité des avantages exceptionnels pour un examen plus détaillé – et une plus grande probabilité d'approbation – au lieu de cela, un nombre d'entre elles sont tout simplement refusées.

Cependant, le problème le plus important que nous avons entendu lors de nos activités de sensibilisation est la façon dont le manque d'accès à un médecin de famille ou même à des spécialistes impact la capacité des vétérans à présenter une demande de prestations d'invalidité ou à obtenir une réévaluation. Pire encore, nous avons entendu dire que les questionnaires médicaux d'ACC sont de plus en plus considérés comme un fardeau par les professionnels de la santé et que, dans certains cas, les médecins refusent de traiter les vétérans à cause de ces questionnaires – ce qui est injuste.

Il est tout aussi désolant d'entendre parler des familles de militaires et de vétérans qui, partout au pays, continuent à porter le fardeau du service de leur

être cher. On nous répète sans cesse que lorsque le militaire sert, sa famille sert aussi. Il est de plus en plus nécessaire et urgent de reconnaître formellement que les familles servent effectivement aux côtés du membre des Forces armées canadiennes (FAC) et que le service peut causer des blessures et des maladies qui affectent également la santé mentale de la famille.

En fin de compte, comme mon premier patron militaire l'a dit un jour à un groupe d'officiers juniors fraîchement sortis de l'entraînement : la perception est la réalité. À presque chacune de mes assemblées générales, au moins un vétéran m'exprime en privé sa profonde satisfaction à l'égard de ce qu'il a reçu et de la façon dont il a été traité par ACC. Malheureusement, ce n'est pas le cas pour tous les vétérans. Une part importante de mon travail doit consister à combler ce fossé. Il faut en faire davantage pour comprendre pourquoi de nombreux vétérans deviennent frustrés et fâchés lors de leurs interactions avec ACC, et comment surmonter cet obstacle afin que la grande majorité des vétérans et de leur famille soient non seulement bien servis par ACC, mais qu'ils soient perçus comme étant bien servis par le Canada pour le service qu'ils ont si noblement rendu.

Lorsque je m'exprime en public, je suis parfaitement consciente que je représente le travail d'une toute petite équipe de fonctionnaires dévoués qui mettent tout en œuvre pour que les vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leur famille, soient traités équitablement par Anciens Combattants Canada lorsqu'ils demandent des programmes et des avantages auxquels ils sont admissibles et ont droit. Au Bureau de l'ombud des vétérans (BOV), nous faisons tout notre possible pour être une voix indépendante et respectée en faveur de l'équité ainsi que le champion du bien-être de tous les vétérans et de leur famille.

**Colonelle (à la retraite) Nishika Jardine**  
**Ombud des vétérans**



# NOTRE ORGANISATION

Notre organisation se compose des personnes suivantes :

- Ombud des vétérans
- Ombud adjoint des vétérans et directeur exécutif
- Unité des services d'intervention
- Direction de l'examen et de l'analyse stratégiques
- Direction des communications
- Direction des services ministériels

Le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) a des bureaux à Charlottetown (PE) et à Ottawa (ON) avec 28 employés dans ses bureaux et six employés en télétravail dans d'autres régions du Canada. Le BOV continue de suivre le modèle de travail hybride de la Fonction publique fédérale, ce qui signifie qu'au cours de la période fiscale 2023-2024, le personnel était au bureau au moins deux jours par semaine, à Charlottetown et à Ottawa.

Nous visons l'excellence dans notre travail et nous apprécions les idées, les ressources et les formations offertes par différentes organisations d'ombud. Le BOV est membre de l'Institut International de l'Ombudsman et du Forum canadien des ombudsmans (FCO), et tous les employés du BOV suivent le cours de formation « Essentials for Ombuds » offert par le FCO et le Département de développement professionnel de Osgoode.

## RECONNAISSANCE TERRITORIALE

Nous reconnaissons que les terres sur lesquelles nous vivons, travaillons et nous réunissons se trouvent sur les territoires traditionnels de nombreuses nations autochtones. Notre bureau de Charlottetown se trouve sur le territoire non cédé du peuple mi'kmaq qui occupe l'île d'Epekwitk (Île-du-Prince-Édouard) depuis plus de 12 000 ans. Notre bureau d'Ottawa se trouve sur le territoire non cédé de la Nation algonquine Anishinaabe, dont la présence remonte à des temps immémoriaux.

L'éducation sur les relations passées et présentes entre les peuples autochtones et le gouvernement du Canada, ainsi que la formation sur les préjugés culturels et les perspectives autochtones, font partie de notre engagement en faveur de la réconciliation. Nous continuons à nous rapprocher des membres et des représentants des communautés et des organisations de vétérans autochtones au fur et à mesure que nous intégrons les recommandations de la Commission de vérité et de réconciliation à nos efforts pour servir les vétérans et leur famille.

## QUI SOMMES-NOUS?

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

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

## NOTRE TRAVAIL

- Nous travaillons de manière indépendante et impartiale.
- Nous écoutons nos clients.
- Nous examinons leur dossier avec eux et les accompagnons tout au long du processus jusqu'aux prochaines étapes.
- Nous identifions et examinons les enjeux émergents et systémiques liés aux programmes et aux services d'ACC.
- Nous facilitons l'accès des clients aux programmes et aux services d'ACC en leur fournissant des renseignements et des services des références.

## NOS PRIORITÉS

1. **Gagner la confiance** : nous rencontrons régulièrement la communauté des vétérans et fournissons des services à toutes les personnes qui nous soumettent un problème.
2. **Obtenir de meilleurs résultats pour la communauté des vétérans** : lorsque nous constatons des problèmes ou des lacunes dans les services et les avantages d'ACC, nous recommandons des changements qui améliorent la santé et le bien-être des vétérans et de leur famille.
3. **Assurer un accès équitable et opportun** : nous travaillons sans relâche pour cerner les éléments injustes, inefficaces et trop complexes dans l'administration des programmes et des services d'ACC.

## POURQUOI LES VÉTÉRANS DEVRAIENT-ILS NOUS CONTACTER?

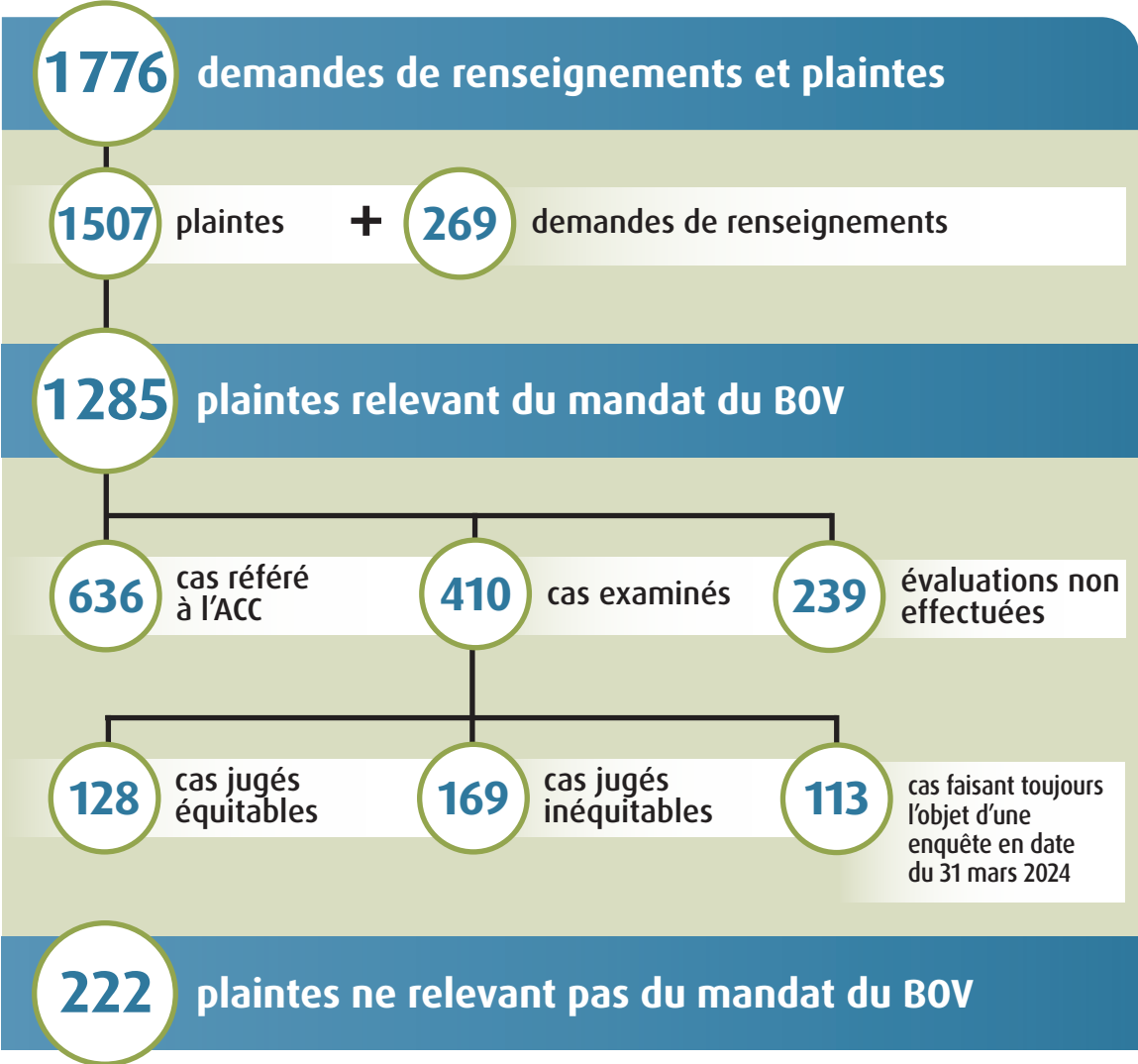
Quiconque cherche ou reçoit des services ou des avantages d'ACC a le droit d'être traité avec respect, dignité, équité et courtoisie. Cette notion est définie par ACC dans la *Déclaration des droits des anciens combattants*.

Si les vétérans estiment que l'un de leurs droits n'a pas été respecté ou qu'une décision est injuste, ils ont le droit de déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombud des vétérans.

# NOS CLIENTS

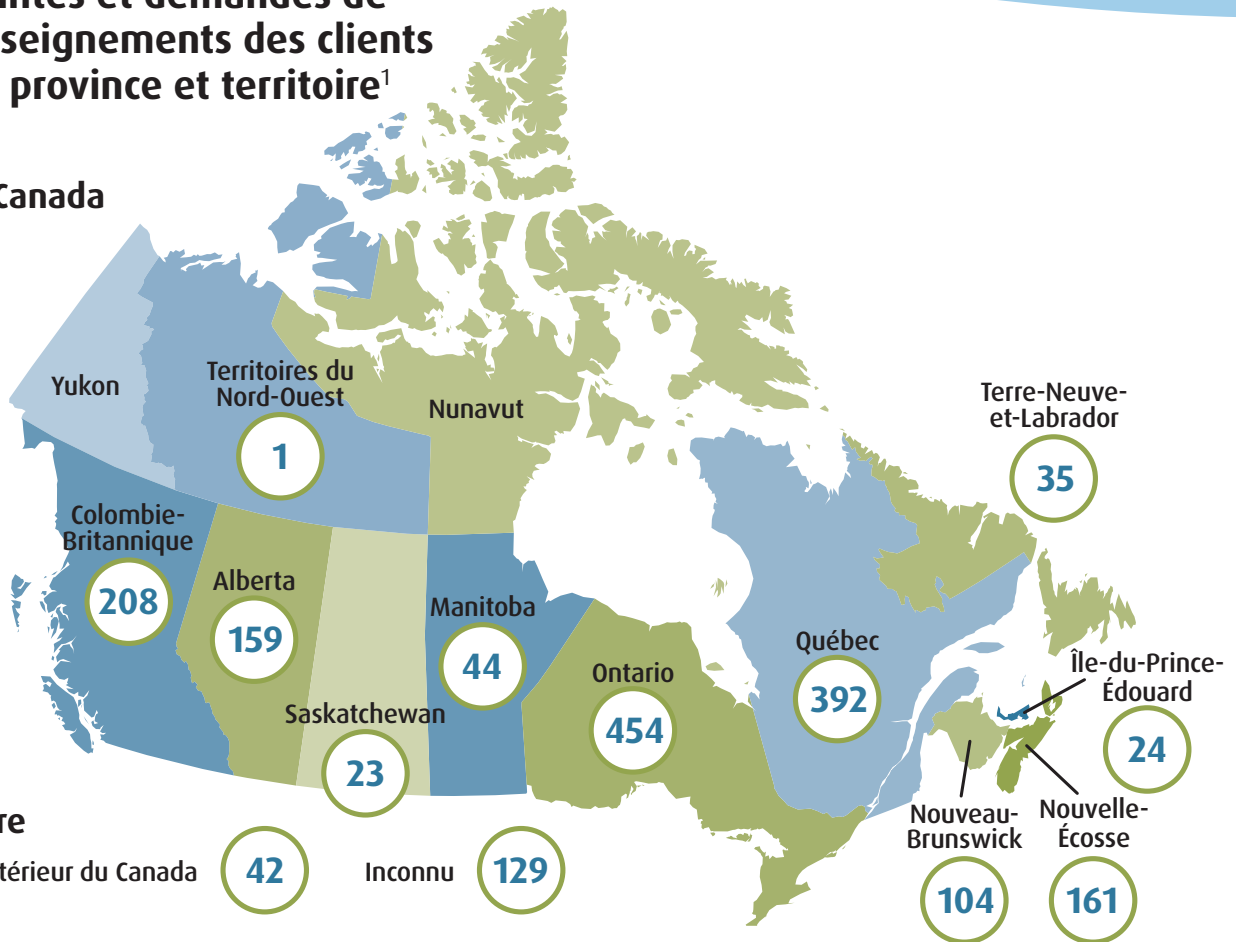
Comme les années précédentes, les plaintes que nous avons reçues concernaient en majorité les services de soutien en matière de santé et les temps d'attente associés aux décisions relatives aux demandes de prestations d'invalidité. Bien que nous ayons reçu près de 100 plaintes et demandes de renseignements de plus que l'année dernière et plus de 700 plaintes et demandes de renseignements de plus qu'en 2021-2022, nous avons dépassé notre norme de service consistant à enquêter sur 75 % des plaintes sous 60 jours en enquêtant sur 93 % pendant cette période. Malheureusement, nous n'avons pas atteint notre norme de service pour les demandes de renseignements et les référence. Nous avons connu de nombreux départs d'employés et le personnel nouvellement embauché a eu besoin d'un temps d'apprentissage. En outre, nous procédons à l'assurance de la qualité de 100 % des dossiers complétés par le nouveau personnel, ce qui a retardé la date de clôture officielle d'un grand nombre de nos dossiers liés à des demandes de renseignements et de référence.

## Les interventions en chiffres



# Plaintes et demandes de renseignements des clients par province et territoire<sup>1</sup>

## Au Canada



## Autre

À l'extérieur du Canada

42

Inconnu

129

## Plaintes par catégorie de clients<sup>2</sup>

Vétérans alliés	4	Anciens membres de la marine marchande	1
Civils	20	Membres actifs de la Force régulière	95
Anciens membres civils de la GRC	4	Membres actifs de la Force de réserve	17
Anciens membres de la GRC	70	Membres de la famille ou survivants	77
Membres actifs de la GRC	18	Vétérans traditionnels	14
Anciens membres de la Force régulière	1026	Inconnu	268
Anciens membres de la Force de réserve	162		

<sup>1</sup> Remarque : Il s'agit de plaintes ou de demandes de renseignements par lieu géographique. Il peut y avoir plus d'une plainte par client, de sorte que les chiffres peuvent ne pas refléter le nombre total de clients.

<sup>2</sup> Il s'agit de plaintes ou de demandes de renseignements par catégorie de clients et non du nombre de clients. Un dédoublement du travail peut se produire si une plainte est déposée par un client dont le service relève de différentes catégories.

## Clients selon l'âge<sup>3</sup>

De 20 à 29 ans	27	De 70 à 79 ans	108
De 30 à 39 ans	255	De 80 à 89 ans	61
De 40 à 49 ans	339	De 90 à 99 ans	19
De 50 à 59 ans	370	De 100 à 109 ans	7
De 60 à 69 ans	340	Non indiqué	250

## Clients selon le genre<sup>4</sup>

Autre genre	23	Homme	1262
Femme	305	Non divulgué	186

## Langue préférée<sup>5</sup>

Anglais	1363	Français	413
---------	------	----------	-----

## Normes de service

Enquête sur une plainte	(75 % des enquêtes menées dans les 60 jours)	93 %
Demande de renseignements	(85 % des demandes traitées dans les cinq jours)	62 %
Référence	(80 % des référence effectués dans les 10 jours)	69 %

<sup>3</sup> Plaintes des clients ventilées par tranche d'âge.

<sup>4</sup> Plaintes des clients ventilées par genre.

<sup>5</sup> Plaintes des clients ventilées par langue préférée.



# CAS EN VEDETTE

## CONFUSION DANS LA COUVERTURE : UN VÉTÉRAN EST REMBOURSÉ APRÈS S'ÊTRE VU REFUSER INJUSTEMENT UN TRAITEMENT AUDITIF.

**ENJEU :** Un vétérán a contacté notre bureau après s'être vu refuser la couverture d'un traitement lié à son affection ouvrant droit à pension. Selon son audiologiste, les acouphènes du vétérán liés au service ne pouvaient pas être traités tant qu'une autre affection de la sensibilité au bruit soit résolue. Bien qu'il ait présenté des documents justificatifs, y compris des preuves médicales détaillées de médecins experts, le vétérán s'est vu refuser la couverture du traitement de la sensibilité au bruit après une première demande et un appel. Après des mois de frustration, il s'est tourné vers le BOV pour obtenir de l'aide.

Les Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension pour acouphènes d'ACC comprennent l'affection auditive secondaire du vétérán, l'hyperacousie (sensibilité au bruit). Par conséquent, le client aurait dû être admissible au traitement de l'hyperacousie parce qu'il souffrait d'acouphènes, affection ouvrant droit à pension. Le BOV a examiné la plainte et a porté le problème à l'attention d'ACC.

**MESURE :** ACC a réexaminé la situation et a confirmé que le traitement demandé pour la sensibilité au bruit aurait dû être couvert parce que le client avait droit à un traitement des acouphènes. ACC a clarifié la politique et les directives de couverture et a approuvé le remboursement du traitement.

**RÉSULTAT :** Plus d'un an après s'être vu injustement refuser la couverture de son traitement auditif, le vétérán a finalement obtenu le remboursement du traitement dont il avait besoin.

## UNE ORDONNANCE COÛTEUSE : UNE INTERVENTION RAPIDE A PERMIS À UN VÉTÉRAN D'AVOIR ACCÈS À DES MÉDICAMENTS DONT IL AVAIT GRAND BESOIN.

**ENJEU :** Parfois, le changement d'un médicament à un autre peut entraîner des difficultés dans le processus d'approbation et de couverture. Cela a été le cas d'un vétérán atteint d'une maladie auto-immune, à qui le médecin a prescrit un autre médicament après que le traitement précédemment approuvé a provoqué des effets secondaires inconfortables et ingérables. Bien que le spécialiste ait fourni une justification détaillée, la couverture a été refusée parce que le médicament en question ne figurait pas dans la liste des médicaments approuvés par ACC. Le médicament nécessaire coûte des milliers de dollars par mois et le vétérán était confronté au choix de continuer à souffrir ou de payer de sa poche pour traiter sa maladie ouvrant droit à des prestations d'invalidité. Il a contacté avec le BOV et nous a demandé d'intervenir. Chaque minute comptait pour ce vétérán, et bien que, normalement, ACC aurait demandé au vétérán de faire appel de la décision et d'en attendre les résultats pendant une période pouvant aller jusqu'à trois mois, l'évaluation et l'intervention du BOV ont permis d'accélérer le traitement du dossier.

**MESURE :** L'Unité des avantages exceptionnels d'ACC a examiné les éléments de preuve ainsi que l'explication détaillée du spécialiste sur les raisons pour lesquelles d'autres médicaments n'étaient pas appropriées ou même nuisibles à la santé et au bien-être du vétérán. En l'espace d'une semaine, ACC a approuvé la couverture du médicament prescrit.

**RÉSULTAT :** Le vétérán a reçu une approbation rétroactive et a pu se procurer le médicament coûteux quelques semaines après avoir contacté notre bureau.

## TRAITEMENT EN TEMPS OPPORTUN : UNE DÉCISION CORRIGÉE SOUTIENT L'OBJECTIF DU VÉTÉRAN DE COMMENCER UNE FAMILLE.

**ENJEU :** Faisant face à une fenêtre de traitement qui se refermait rapidement, une vétérane nous a demandé de l'aider après qu'ACC a rejeté sa demande et son appel pour la couverture des coûts de traitement de fertilité. Un analyste des enjeux du BOV a examiné le dossier et a découvert qu'ACC avait la demande dans la mauvaise catégorie de couverture.

La couverture des médicaments et des traitements par ACC varie en fonction de l'invalidité du vétérans et de sa catégorie de couverture. Au sens large, la couverture de catégorie A nécessite la présence d'un lien avec une affection ouvrant droit à des prestations d'invalidité. La couverture de catégorie B, pour sa part, n'en nécessite pas, mais ne comprend généralement que les médicaments et autres traitements non couverts par l'assurance médicale

provinciale ou privée. Dans ce cas, le traitement a d'abord été refusé parce que l'on considérait qu'il relevait de la couverture de catégorie A et que l'affection n'avait pas de lien établi avec le service figurant au dossier.

**MESURE :** Après que le BOV a trouvé l'erreur et en a informé ACC, ce dernier a demandé des documents médicaux supplémentaires à la vétérane et a réexaminé l'autorisation dans le cadre de la couverture de catégorie B. À l'époque, ACC travaillait à la mise en œuvre du traitement contre l'infertilité en tant qu'avantage approuvé, comme l'avait recommandé son comité d'examen interne. Après avoir examiné tous les éléments de preuve, ACC a décidé de couvrir presque tous les coûts de traitement de la vétérane; c'était une bonne nouvelle pour elle, qui avait déjà payé pour les traitements.

**RÉSULTAT :** ACC a corrigé son erreur et a remboursé à la vétérane la plupart des coûts de traitement qu'elle avait encourus. Cependant, si elle avait attendu l'approbation ou n'avait pas été en mesure de couvrir même temporairement les dépenses, il aurait été trop tard pour recevoir le traitement urgent.

## PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER EN CONTACT

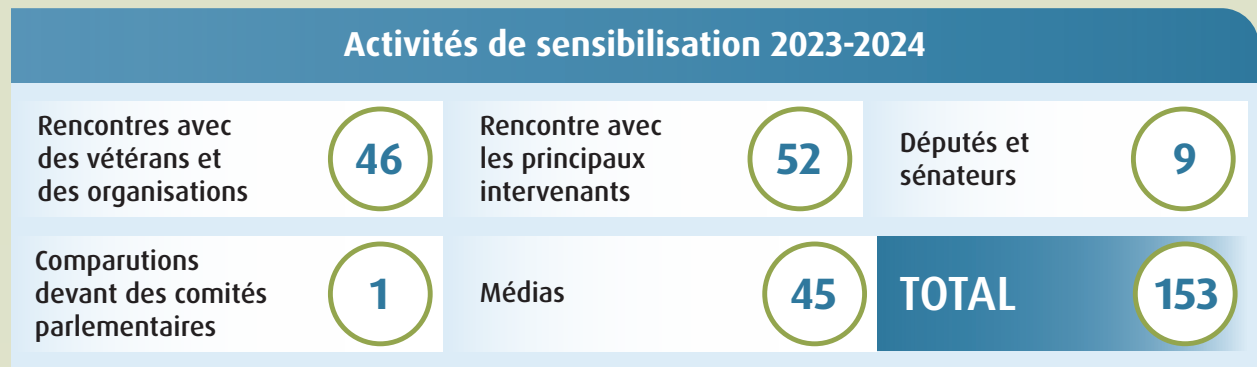
Il est essentiel d'établir un lien avec contact les vétérans canadiens, leur famille et d'autres intervenants pour nous tenir au courant des enjeux qui touchent la communauté des vétérans.

Le BOV a poursuivi son ambitieux programme de sensibilisation de l'année dernière. Cela inclut des rencontres avec des vétérans et des intervenants et organisé des assemblées générales à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse, au Québec, en Ontario, en Alberta, en Colombie-Britannique et dans les Territoires du Nord-Ouest. Au cours de ces assemblées publiques, nous avons entendu parler de certains des enjeux qui touchent les vétérans locaux, les membres actifs des FAC et de la GRC, les survivants, les familles et les amis. En restant attentifs à ces préoccupations, nous nous assurons que notre travail sert au mieux les intérêts de la communauté des vétérans.

Au cours de ces nombreuses visites de sensibilisation, assemblées générales et réunions, nous avons entendu des centaines de vétérans et de membres de leur famille. L'une des questions les plus fréquemment soulevées, c'est la difficulté de trouver des médecins de famille et des spécialistes pour remplir les questionnaires médicaux d'ACC, pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité, les réévaluations et les décisions relatives au traitement. Nous avons entendu dire que les questionnaires médicaux d'ACC sont de plus en plus considérés par les professionnels de santé comme un fardeau et qu'ils sont de plus en plus nombreux à refuser de les remplir. Une autre problème récurrente soulevée par les membres des familles, est l'impact sur les familles de devoir faire face à des vétérans qui ont été affectés négativement par leur service. La pénurie chronique de services de soutien en santé mentale communautaires laisse souvent les familles sans accès à un traitement pour elles-mêmes. Il est urgent de reconnaître la contribution des familles au service militaire et d'élargir le soutien qui leur est offert.

Lorsque l'occasion s'est présentée, nous avons visité des bases et des escadres des FAC, des unités de transition, des centres de ressources pour les familles des militaires, et nous avons rencontré des hauts dirigeants et des membres actifs des FAC pour discuter des problèmes liés à la transition vers la vie après le service qui touchent les militaires et leur famille. Nous avons également rencontré et visité des organisations locales dont le travail soutient la communauté des vétérans, et nous avons participé à des conférences, des forums et d'autres événements qui établissent une liaison entre les intervenants et la recherche en cours. Dans le cadre de nos engagements, nous visons à sensibiliser et à faire connaître le mandat et les services du BOV auprès de divers publics, partenaires, intervenants et décideurs.

Le BOV est reconnaissant d'avoir eu l'occasion de rencontrer la communauté des vétérans au cours de la dernière année. Les connaissances acquises grâce aux activités de sensibilisation nous aideront à définir nos stratégies et priorités.



#### Site Web<sup>6</sup>

Utilisateurs	43 416
Pays	131
Vues	95 665

#### Réseaux sociaux

Abonnés sur Facebook	7 785
Abonnés sur Instagram	2 696
Abonnés sur Twitter <sup>7</sup>	3 385

<sup>6</sup> En raison d'un changement apporté aux modèles d'analyse des sites Web, nous ne sommes pas en mesure de récupérer les données du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 2 mai 2023. Par conséquent, tous les chiffres relatifs aux sites Web correspondent à une période légèrement plus courte s'étendant du 3 mai 2023 au 31 mars 2024.

<sup>7</sup> Twitter, maintenant connu sous le nom de X.

# RAPPORTS, RECOMMANDATIONS ET RESSOURCES

En 2023-2024, notre équipe d'examen et de l'analyse stratégiques s'est concentrée sur la détermination et la résolution des problèmes d'équité systémiques liés aux programmes et aux services d'ACC. Nous avons publié un rapport systémique, une lettre de mise à jour adressée à la ministre des Anciens Combattants, deux ressources éducatives et Pleins feux 2023 (anciennement appelé « le bulletin »). Nous avons également adressé une lettre à la ministre qui a été publiée au cours de l'exercice suivant.

## LE FARDEAU DES SOINS : UN ÉCART D'ÉQUITÉ DANS LA POLITIQUE SUR LE PROGRAMME POUR L'AUTONOMIE DES ANCIENS COMBATTANTS<sup>8</sup>

Après la publication de notre Guide de ressources sur les soins à domicile, cette lettre adressée à la ministre constitue la deuxième partie de notre examen des services de soutien aux soins à domicile du Ministère. À la suite de nombreuses plaintes concernant l'allocation de reconnaissance pour aidant, nous avons lancé cet examen afin de déterminer s'il y avait des lacunes dans l'éventail d'avantages d'ACC liés aux services de soutien dont les vétérans ont besoin pour continuer à vivre à domicile.

En ce qui concerne le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), la lettre contient notre conclusion selon laquelle la section « Proches parents » de la politique sur les avantages à domicile du PAAC crée une lacune en matière d'avantages pour les vétérans et leur famille, et est également injuste pour les proches parents qui habitent avec les vétérans. Pour remédier à cette iniquité, nous avons recommandé qu'ACC examine et révise les politiques et les cadres réglementaires existants afin d'éliminer les lacunes qui créent un fardeau supplémentaire pour les proches qui habitent avec les vétérans et qui répondent à leurs besoins en matière de soins à domicile liés au service. Les options possibles sont les suivantes :

- Modifier la politique sur les avantages à domicile du PAAC afin de s'assurer que les vétérans ne sont pas exclus des avantages du PAAC lorsqu'un proche parent vivant avec eux est disponible pour effectuer les tâches et est disposé et apte à le faire

- Mettre en place un avantage pour reconnaître le fardeau et les responsabilités supplémentaires qui incombent à tous les aidants naturels en raison des affections liées au service du vétéran

## PAIEMENT COMPLET ET ÉQUITABLE DE L'INDEMNITÉ POUR DOULEUR ET SOUFFRANCE<sup>9</sup>

Nous avons lancé ce rapport après avoir reçu une plainte de la famille d'un vétéran décédé peu après avoir reçu une décision favorable concernant l'indemnité pour douleur et souffrance (IDS), mais avant que le vétéran ait pu choisir de recevoir l'indemnité sous la forme d'un montant forfaitaire. Nous avons examiné s'il était juste que la valeur résiduelle du montant forfaitaire de l'IDS ne puisse pas être versée à la succession d'un vétéran qui n'en a pas fait le choix, étant donné que seuls les époux survivants, les conjoints de fait et les enfants à charge peuvent recevoir le montant forfaitaire après le décès du vétéran.

Notre rapport a révélé une iniquité systémique dans l'IDS qui touche particulièrement les vétérans célibataires sans enfants à charge. Pour remédier à cette iniquité, nous avons formulé les recommandations suivantes au ministre des Anciens Combattants.

- **Recommandation 1 :**  
Résoudre le problème d'iniquité pour les vétérans célibataires sans enfants à charge qui, s'ils avaient choisi l'indemnité pour douleur et souffrance forfaitaire avant leur décès, auraient reçu un montant plus élevé que leurs paiements mensuels. Une option consisterait à considérer que les vétérans qui décèdent avant d'avoir fait le choix sont réputés avoir choisi le montant forfaitaire le jour précédant leur décès.
- **Recommandation 2 :**  
Jusqu'à ce qu'ACC mette en œuvre la recommandation 1, veiller à ce que les vétérans reçoivent les renseignements qui expliquent, de manière détaillée et en langage clair, ce qui arrive s'ils décèdent sans avoir choisi le montant forfaitaire.

<sup>8</sup> Présentée à la ministre le 18 janvier 2024 (publiée le 7 mai 2024).

<sup>9</sup> Remis à la ministre le 12 janvier 2024 (publiée 22 mars 2024).

## LE PROCESSUS DÉCISIONNEL RELATIF AUX DEMANDES DE PRESTATIONS D'INVALIDITÉ<sup>10</sup>

Le processus de décision d'ACC concernant les demandes de prestations d'invalidité peut être difficile à comprendre pour les clients. Nous avons conçu cette ressource pour aider les vétérans à comprendre ce qu'il arrive à leur demande de prestations d'invalidité une fois qu'ACC a l'information nécessaire pour rendre une décision.

## MISE À JOUR : RÉOLUTION DE LA QUESTION LIÉE À LA RÉDUCTION DES PENSIONS D'INVALIDITÉ EN RAISON DE L'INDEMNISATION AU TITRE DU RÈGLEMENT DU RECOURS COLLECTIF MERLO DAVIDSON<sup>11</sup>

Nous avons publié une mise à jour sur les mesures prises par ACC pour donner suite aux recommandations de l'ombud formulées dans sa lettre de décembre 2022 à au ministre concernant les réductions des pensions d'invalidité liées à l'indemnisation au titre du règlement du recours collectif Merlo Davidson. Cette lettre faisait état de notre constat d'iniquité en ce qui concerne l'application par ACC de son obligation légale de réduire les pensions d'invalidité en fonction de l'indemnisation reçue pour la même affection. La lettre contenait deux recommandations pour remédier à cette iniquité.

Dans cette mise à jour, nous avons noté qu'ACC a contacté tous les demandeurs connus qui ont déclaré avoir reçu une indemnisation au titre du règlement du recours collectif Merlo Davidson et que cela leur a donné l'occasion de fournir plus de renseignements pour déterminer si leur paiement Merlo Davidson compensait leur invalidité ouvrant droit à pension. Ce faisant, ACC a procédé à des ajustements appropriés qui respectent l'esprit de nos recommandations.

## QUE FAIRE LORSQUE VOUS ÊTES EN DÉSACCORD AVEC UNE DÉCISION D'ACC?<sup>12</sup>

Cette année, nous avons mis à jour cette ressource sur ce qu'il faut faire lorsque vous n'êtes pas d'accord avec une décision d'ACC (publiée pour la première fois en 2018, avant l'entrée en vigueur de la pension

à vie). Conçue comme un outil utile pour les clients et le personnel du BOV lorsqu'ils fournissent des renseignements aux vétérans, cette infographie permet aux vétérans de savoir quelles sont les prochaines étapes en fonction de l'avantage d'ACC et du niveau décisionnel.

## PLEIN FEUX 2023<sup>13</sup>

Depuis 2017, nous suivons les progrès réalisés par ACC dans la mise en œuvre des recommandations que nous avons formulées depuis la création du Bureau en 2007. Auparavant, cette publication de suivi était connue sous le nom de « bulletin ». En 2023, nous l'avons renommé Pleins feux afin de mieux refléter notre intention de continuer à mettre en lumière les problèmes que nous avons identifiés et à inviter ACC à intervenir pour régler ces problèmes.

Dans Pleins feux 2023, note que, en date du 31 mars 2023, ACC avait entièrement ou partiellement mis en œuvre 55 recommandations, soit 70 % des 79 recommandations que nous continuons à suivre. Pour la première fois, Plein feux 2023 indique si ACC accepte ou non chaque recommandation.

Nous avons également mis l'accent sur les recommandations en suspens qui sont particulièrement urgentes, notamment en ce qui concerne l'accès des familles aux avantages pour soins de santé mentale, ainsi que sur les efforts continus du Ministère pour garantir un accès équitable à des décisions rapides en matière de prestations d'invalidité. Nous avons également fait mention de quelques recommandations en suspens concernant l'Analyse comparative entre les sexes Plus, besoin qui ne fait que croître à mesure que la population des vétérans se diversifie.

En outre, en 2023, nous avons apporté plusieurs ajustements à notre processus de suivi qui se reflèteront dans le Pleins feux 2024 et dans les années à venir. Sur la base de l'avis d'experts et d'une analyse des pratiques d'ombuds, ces changements devraient inclure une nouvelle catégorie pour évaluer l'état d'avancement de la mise en œuvre et l'application d'une période d'attente avant que de nouvelles recommandations ne fassent l'objet d'un suivi.

<sup>10</sup> Publiée 14 mars 2024.

<sup>11</sup> Remise à la ministre le 5 décembre 2023 (publiée 6 février 2024).

<sup>12</sup> Publiée 13 décembre 2023.

<sup>13</sup> Publiée 7 décembre 2023.



# CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS (CCOV)

Les membres du Conseil consultatif de l'ombud des vétérans (CCOV) conseillent l'ombud des vétérans sur des affaires liées au mandat du BOV. Le Conseil, avec son large éventail d'antécédents, de points de vue et d'expériences, apporte des points de vue divers de la communauté des vétérans sur des sujets d'intérêt et de préoccupation. Grâce à leur expertise et à leurs connaissances, les membres du CCOV aident à repérer les questions émergentes et fournissent des conseils sur la manière de les aborder. Les membres du CCOV sensibilisent également la communauté des vétérans à propos du BOV et de son rôle.

## MEMBRES 2023-2024

**Beth Basinger** est devenue membre active du Centre de ressources pour les familles des militaires qui sert la région d'Ottawa-Gatineau en 2020, où elle est actuellement au comité consultatif en tant que secrétaire. Ça fait 29 ans qu'elle est la conjointe d'un membre des FAC à la retraite, et elle a une formation d'infirmière autorisée.

**Brigitte Laverdure**, technicienne de cellules d'aéronef à la retraite, est née à Magog, au Québec, et s'est enrôlée dans les FAC en 1980. Libérée pour raisons médicales après 19 ans de service, elle et son conjoint aident les vétérans à obtenir des avantages auprès d'ACC. Brigitte a reçu la Mention élogieuse de l'ombud des vétérans en 2020 pour son travail de soutien et de défense des vétérans de la communauté LGBTQ.

**Fern Taillefer** a commencé son parcours militaire comme cadet de l'armée au sein du Corps de cadets 204 Algonquin à North Bay (Ontario), où il a passé quatre ans et a atteint le grade de sergent-major régimentaire. Fern a servi dans les FAC de 1974 à 1996 et, depuis sa retraite, il consacre sa vie à servir ceux qui ont servi dans l'armée. En 2022, Fern a reçu la Mention élogieuse de l'ombud des vétérans pour son engagement de longue date en faveur des vétérans.

**Jane Hall** (née Greenwood) a servi pendant 21 ans dans la GRC, de 1977 à 1998. Son dernier poste était celui de sous-officière de la formation (cpl) pour le détachement de Surrey. Après son service, elle a écrit le livre *The Red Wall: A Woman in the RCMP* (2007). En outre, elle a été présidente de l'équipe Women in Leadership : Public Safety Leadership Development Consortium de 2009 à 2013 et présidente de Police Futurists International (PFI) de 2018 à 2019. Elle est coprésidente du Conseil des femmes de l'Association des anciens de la GRC depuis 2013 et membre du Réseau de recherche et d'engagement des vétérans (RREV) depuis 2019.

### Jay Milne

Le major-général John (Jay) Milne (à la retraite), MSM, CD a servi 38 ans dans les FAC en tant qu'officier des transmissions dans la Force régulière puis en tant qu'officier des blindés dans la Première réserve. Il a commandé des troupes, des escadrons, des unités et des brigades, et il a servi dans le cadre de différentes fonctions au Quartier général de la Défense nationale (QGDN). Avant d'être libéré des FAC en 2018, il a été conseiller spécial du sous-ministre des Anciens Combattants.

### Stephen Walker

Le sergent d'état-major Stephen Walker (à la retraite) a servi 31 ans au sein de la GRC. Il a passé l'intégralité de sa carrière au Manitoba en tant que policier au sein des communautés rurales et autochtones. Il a été membre de l'unité des détachements, du groupe des crimes majeurs et du groupe de la lutte contre le crime organisé, en plus d'être représentant des relations fonctionnelles pour la GRC au Manitoba. Il a également siégé à divers comités et conseils d'administration, durant et après ses années de service à la GRC.

**Wendy-Anne Jocko** s'est enrôlée dans les FAC en 1979 et a servi pendant 23 ans. Au cours de sa carrière, elle a servi à Edmonton, à Calgary, à Chilliwack et à Petawawa, et elle a effectué deux périodes de service en Bosnie et en Croatie. Wendy-Anne joue actuellement le rôle de liaison autochtone au sein d'Innovation7, et elle est membre du Conseil des anciens combattants de l'Assemblée des Premières Nations. Auparavant, elle était chef des Algonquins de la Première Nation de Pikwakanagan, dirigeant cette communauté pendant la pandémie de COVID-19 et vers la signature d'un traité et d'une entente d'autonomie gouvernementale.

# MENTION ÉLOGIEUSE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS

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

## RÉCIPIENDAIRES DE 2023

### Contribution de toute une vie

William Sergeant  
Joseph E. L. (Larry) Gollner

### Contribution individuelle

Allan Wellwood  
Darrel Sundholm

### Organisme local

427<sup>e</sup> Escadre  
Centre du patrimoine de la GRC

### Organisme national

Association canadienne des vétérans pour le  
maintien de la paix  
Le Pepper Pod

## REGARD VERS L'AVENIR

L'ombud des vétérans a prévu de poursuivre ses activités de sensibilisation à l'automne 2024. Ces engagements offrent une excellente occasion d'informer les vétérans et leurs familles sur le travail du BOV et de souligner les préoccupations concernant les problèmes d'équité que notre bureau a identifiés.

En outre, en octobre, l'ombud des vétérans participera au forum 2024 de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans à Winnipeg. Cet événement annuel nous permet de soutenir les recherches les plus récentes sur les besoins des vétérans et de leur famille et de s'engager à cet égard.

De plus, les préparations sont en cours pour la très attendue cérémonie de remise de la Mention élogieuse de l'ombud des vétérans de 2024, qui aura lieu en novembre.

Veterans  
*Ombud*  
des vétérans

