



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombud
des vétérans

Veterans
Ombud

Rapport annuel

2024-2025



Veterans
Ombud
des vétérans

Canada



TABLE DES MATIÈRES

2 MESSAGE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS

4 NOTRE ORGANISATION

5 NOS CLIENTS

9 CAS EN VEDETTE

Décision tardive : La famille d'un vétérán décédé reçoit enfin l'indemnité d'invalidité à laquelle il avait droit

Une survivante reçoit ses prestations après correction d'une erreur

10 PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER EN CONTACT

12 RAPPORTS, RECOMMANDATIONS ET RESSOURCES

Remboursement des frais de garde supplémentaires pour personnes à charge dans le cadre du Programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada

Pleins feux 2024

À quoi vous attendre lorsque vous contactez notre bureau

13 CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS

Membres 2024-2025

14 MENTION ÉLOGIEUSE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS

Récipiendaires de 2024

14 REGARD VERS L'AVENIR



Message de **L'OMBUD DES VÉTÉRANS**

L'an dernier, nous avons été très occupés. Nous avons poursuivi nos activités de sensibilisation¹ partout au pays pour rencontrer et entendre la communauté des vétérans, notamment de nombreux intervenants qui se soucient profondément des vétérans du Canada et de leur famille.

Nous avons entendu plusieurs histoires troublantes au sujet de vétérans qui n'ont pas de médecin de famille et des répercussions que cela a eu sur leur bien-être. Un vétéran nous a fait part de sa situation difficile : son psychiatre de la clinique pour blessures liées au stress opérationnel lui a recommandé un médicament, mais il n'avait plus de médecin de famille pour lui fournir l'ordonnance et la surveillance nécessaire; par conséquent, le vétéran était incapable d'obtenir les médicaments dont il avait grandement besoin. D'autres vétérans nous ont parlé de médecins de famille ou de spécialistes qui refusaient de remplir les formulaires d'Anciens Combattants Canada (ACC), ce qui signifie qu'ils ne pouvaient pas présenter une demande de prestations d'invalidité ou même d'avantages médicaux. Ce sont des histoires déchirantes. Nous continuons de préconiser l'accès des vétérans aux médecins de famille et qu'ACC envisage des solutions de rechange aux formulaires compliqués qui exigent la participation d'un médecin ou d'un spécialiste.

Il est tout aussi difficile d'entendre les histoires de familles des vétérans aux prises avec des problèmes de santé mentale qui découlent du fait qu'ils font partie d'une famille militaire ou de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Une épouse d'un vétéran qui est devenue l'aidante familiale du vétéran grièvement blessé a parlé de la façon dont elle avait besoin d'un traitement en santé mentale pour elle-même et ses enfants, au-delà de ce que le Service d'aide d'ACC peut offrir. Notre recommandation de janvier 2021 au ministre à cet égard est toujours en suspens, et peut-être encore plus pressante.

Notre première assemblée générale en ligne a eu lieu avec un groupe de survivants, principalement les veuves de militaires décédés. J'ai fait part de leurs nombreuses préoccupations à ACC et j'attends avec impatience une réponse qui, au minimum, éliminera la possibilité qu'une veuve ou un veuf reçoive d'ACC des renseignements inexacts qui ont une incidence sur les prestations auxquelles il ou elle pourrait être admissible. Nous avons hâte d'étendre notre portée en ligne aux vétérans et à leur famille.

Au cours des quatre années que j'ai passées dans ce rôle, j'ai également entendu des vétérans qui ont été libérés des Forces armées canadiennes (FAC) avant d'avoir terminé douze ans de service et qui n'avaient

¹ Nous n'avons pas validé l'exactitude de l'information contenue dans la liste des problèmes qui nous ont été communiqués pendant les activités de sensibilisation, sauf lorsqu'un problème a déclenché une enquête officielle sur la plainte. Nous communiquons ces renseignements afin que les intervenants soient au courant des problèmes portés à l'attention de notre bureau.

“ Nous continuons de préconiser l'accès des vétérans aux médecins de famille et qu'ACC envisage des solutions de rechange aux formulaires compliqués qui exigent la participation d'un médecin ou d'un spécialiste. ”

pas de documentation pour leur service. J'ai raconté l'histoire suivante au commandant du personnel militaire : Une vétérane assistait à une activité où les vétérans recevaient un vêtement gratuit, et lorsque ce vétérane a tendu la main pour en prendre un, la personne derrière la table lui a claqué la main et lui a dit : « C'est réservé aux vétérans! » J'ai été ravi d'apprendre que les FAC prolongeront l'admissibilité à l'épingle de service Bronze pour les membres des FAC libérés après avoir atteint leur niveau fonctionnel professionnel, mais qui ont moins de 12 ans de service (les détails exacts devront être promulgués). L'épingle de service n'est qu'un petit gage d'appréciation, mais c'est quelque chose de tangible que les vétérans peuvent porter pour montrer qu'ils ont servi.

Enfin, et probablement grâce à nos efforts de sensibilisation, nous avons constaté une augmentation notable du nombre de plaintes et de demandes de renseignements que nous recevons. Ce facteur, parmi d'autres, nous a amenés à repenser certains éléments de la façon dont le Bureau est structuré. Mais la façon dont nous faisons notre travail demeure constante. Nos analystes de la Direction des services d'intervention sont en formation pendant plusieurs semaines avant de pouvoir recevoir une plainte et appliquer leurs compétences analytiques pour déterminer s'il y a injustice dans un cas, puis chercher

à régler la situation avec ACC. Les quelques analystes principaux, qui se penchent sur des problèmes systémiques, qui définissent des éléments d'injustice ou des obstacles à l'accès et qui formulent des recommandations, savent que leurs efforts peuvent faire une différence dans la vie de nombreux vétérans et de leur famille. Nos équipes des communications et des services corporatifs sont essentielles au bon fonctionnement du bureau. Chacun des membres de notre personnel contribue au travail essentiel d'ombuds pour la communauté des vétérans, et je demeure impressionné par leur dévouement, leur engagement et leur compassion. J'en suis également reconnaissant.



Colonel (à la retraite) Nishika Jardine
Ombud des vétérans



NOTRE ORGANISATION

Notre organisation se compose des personnes et des directions suivantes :

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

Le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) exploite des bureaux à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, et à Ottawa, en Ontario. Notre équipe est composée de 23 employés qui travaillent dans ces bureaux, ainsi que de 12 employés qui font du télétravail dans diverses régions du Canada. Au total, le BOV comptait 35 employés au cours de l'exercice 2024-2025.

Le BOV continue de mettre en œuvre le modèle de travail hybride adopté par la fonction publique fédérale. Depuis septembre 2024, tous les fonctionnaires sont tenus de travailler au moins trois jours par semaine au bureau.

Nous sommes déterminés à atteindre l'excellence dans notre travail et nous accordons une grande valeur aux connaissances, aux ressources et à la formation offertes par divers organismes d'ombuds. Le BOV est un fier membre de l'International Ombudsman Institute et du Forum canadien des ombudsmans (FCO). De plus, tous les employés du BOV suivent le cours *Essentials for Ombuds* (Les fondamentaux de l'ombud) offert par le FCO en partenariat avec Osgoode Professional Development.

RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE

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?

Le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) examine les plaintes et remet en question les politiques et les décisions d'Anciens Combattants Canada (ACC) lorsque des inégalités individuelles ou systémiques sont soulevées. 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 de références.

NOS PRIORITÉS

1. **Gagner la confiance** : notre objectif est d'établir un lien de confiance entre le gouvernement et les vétérans en veillant à ce que les vétérans et leur famille reçoivent les services et les avantages auxquels ils ont droit de la part d'ACC.
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 COMMUNIQUER AVEC NOUS?

Toute personne qui cherche ou qui reçoit des services ou des avantages d'ACC a le droit d'être traitée avec respect, dignité, équité et courtoisie. C'est ce que prévoit la Déclaration des droits des anciens combattants d'ACC. Si un vétéran estime que ses droits n'ont pas été respectés ou qu'une décision n'est pas équitable, il a le droit de déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombud des vétérans.



NOS CLIENTS

Cette année, la Direction des services d'intervention a reçu 1 848 plaintes et demandes de renseignements; c'est le plus grand nombre que nous ayons reçu depuis 2019-2020, et 72 de plus que lors du dernier exercice. Malgré cette augmentation, nous continuons de dépasser notre norme de service de 85 % en enquêtant sur 93 % des plaintes dans un délai de 60 jours ouvrables. Les demandes de renseignements et les plaintes que nous recevons sont variées et couvrent tous les programmes et services d'ACC. Les plaintes que nous recevons le plus souvent concernent les décisions relatives aux avantages médicaux, aux prestations d'invalidité et au temps d'attente pour obtenir des prestations d'invalidité.

Intervention en chiffres

Statistiques sur les services de première ligne Du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

Service	85 %	Norme	93 %	Atteint
Enquête sur la plainte		60 jours ouvrables		

1848 Demandes

279 Renseignements

1569 Plaintes

496 Cas référés à ACC

500 Cas examinés

177 Hors de la juridiction du BOV

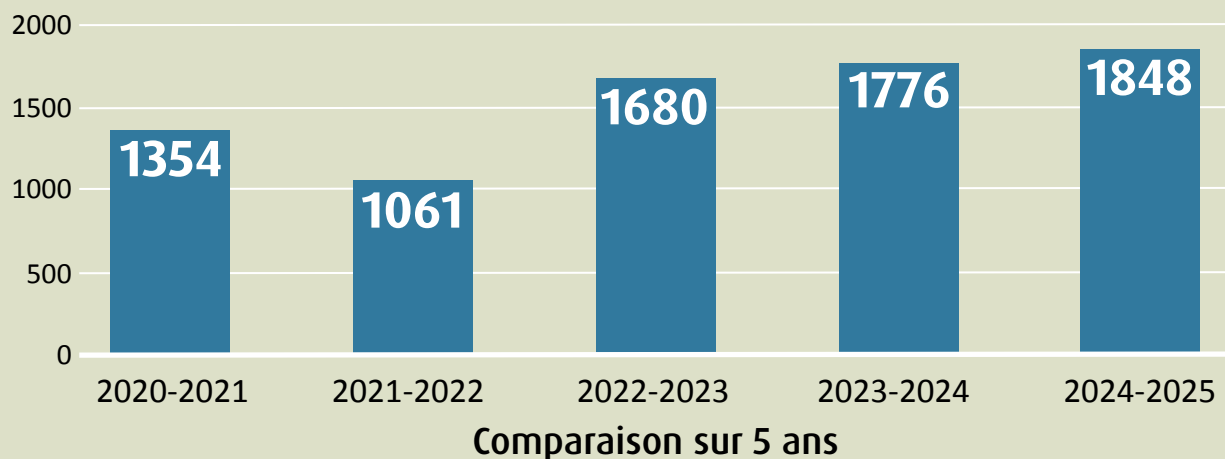
396 Évaluations non commencées

151 Ont été jugés équitables

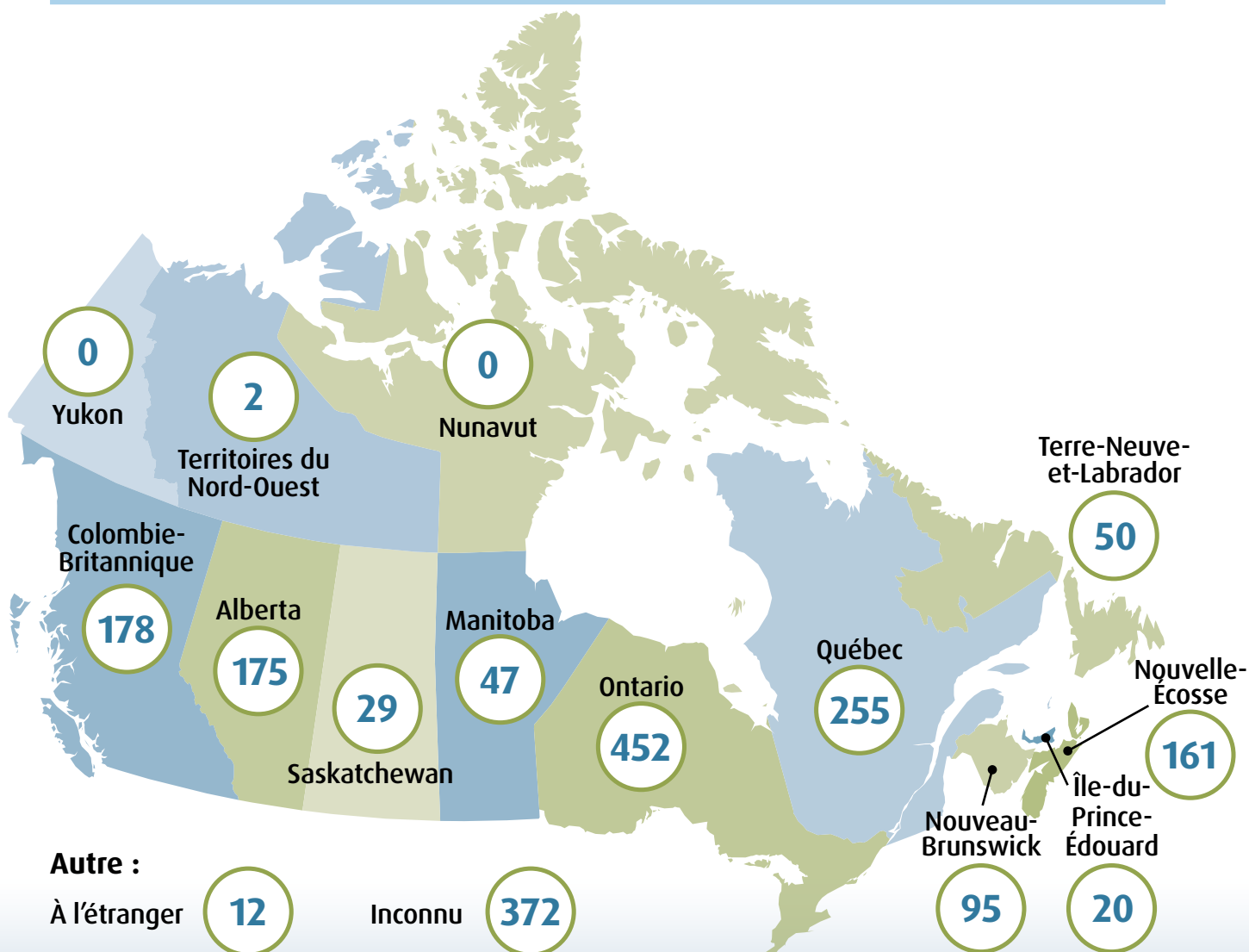
164 Ont été jugés injustes

185 Encore à l'étude

Nombre de plaintes et demandes de renseignements

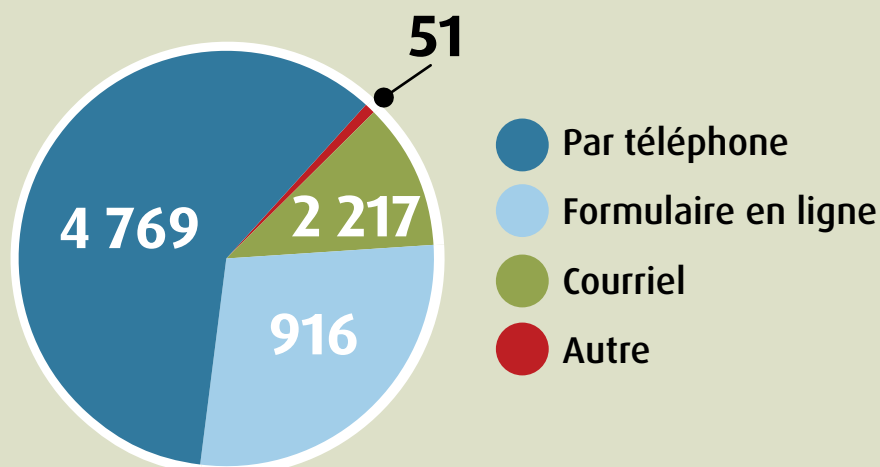


Plaintes et demandes de renseignements des clients par province et territoire²



² Remarque : Il s'agit de plaintes/demandes de renseignement par emplacement géographique. Comme il peut y avoir plus d'une plainte par client, les chiffres ne reflètent pas nécessairement le nombre total de clients.

Demandes reçues



7 953 Total du nombre de demandes reçues

Le nombre de demandes reçues ne compte que les demandes entrantes et ne reflète pas tous nos appels, courriels sortants, etc.

Plaintes par catégorie de clients³

Vétérant allié	1	Ancien membre de la Force régulière	1 013	Membre actuel de la Force régulière	106
Civil	23	Ancien membre de la Force de réserve	139	Membre actuel de la Force de réserve	12
Ancien civil de la GRC	4	Marine marchande	3	Survivant/Famille	59
Ancien membre de la GRC	55	Police – Missions de maintien de la paix	2	Vétérant traditionnel	3
Membre actuel de la GRC	18	Civil membre actuel de la GRC	2	Inconnu	408

1 848 Total

³ Plaintes et demandes de renseignements par catégorie de clients, par opposition au nombre individuel de clients. Il peut y avoir un certain dédoublement si une plainte est déposée par un client dont le service entre dans différentes catégories.

Clients selon l'âge⁴

Moins de 20 ans

1

50-59

349

90-99

16

20-29

30

60-69

331

100-109

1

30-39

247

70-79

126

Inconnu

289

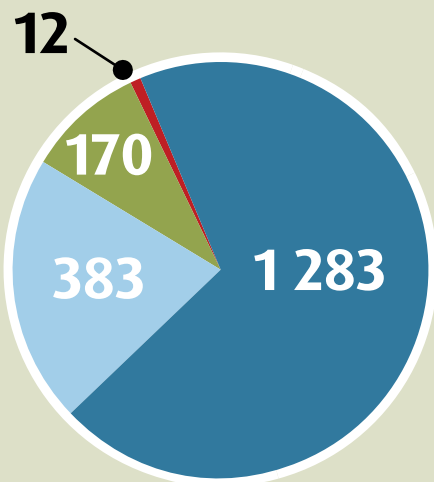
40-49

382

80-89

76

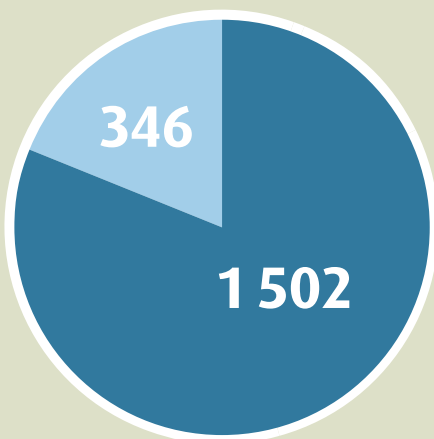
Clients selon le genre⁵



- Homme
- Femme
- Inconnu
- Autre genre

1 848 Total

Langue préférée⁶



- Anglais
- Français

1 848 Total

⁴ Répartition des plaintes des clients selon l'âge du plaignant.

⁵ Répartition des plaintes des clients selon le genre.

⁶ Plaintes des clients par langue préférée.



CAS EN VEDETTE

DÉCISION TARDIVE : LA FAMILLE D'UN VÉTÉRAN DÉCÉDÉ REÇOIT ENFIN L'INDEMNITÉ D'INVALIDITÉ À LAQUELLE IL AVAIT DROIT⁷

ENJEU : Un vétéran veuf et âgé de 91 ans a reçu une décision favorable à sa demande d'indemnité pour douleur et souffrance (IDS) après avoir interjeté appel de la décision initiale auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Cependant, le vétéran est décédé trois jours après avoir reçu l'avis d'Anciens Combattants Canada (ACC) relatif à l'IDS et n'a pas eu la possibilité de sélectionner l'option du paiement forfaitaire de l'IDS au lieu des versements mensuels. ACC a d'abord refusé de verser le solde de l'IDS de plus de 75 000 \$ à la succession du vétéran parce que ce dernier est décédé avant d'avoir eu l'occasion de sélectionner l'option du paiement forfaitaire, et que dans une telle situation, le paiement forfaitaire peut seulement être versé au conjoint ou à un enfant à charge.

MESURE : Le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) a déterminé que la décision était injuste. Plus précisément, malgré l'âge du vétéran et la détérioration rapide de son état de santé dont ACC a été informé à plusieurs reprises par la fille du vétéran, ACC n'a pas traité la décision en priorité bien que la demande du vétéran pouvait être désignée « zone rouge », soit une désignation qui s'applique aux vétérans à risque sur le plan médical, qui reçoivent des soins palliatifs ou qui ont plus de 80 ans. De plus, le formulaire pour la sélection de l'option du paiement forfaitaire n'était pas inclus dans la lettre de décision favorable relative à l'IDS, formulaire qui est normalement inclus pour tous les demandeurs visés par une désignation « zone rouge ».

À la demande du BOV, ACC a examiné le dossier et a confirmé qu'il y avait eu une erreur administrative dans ce cas particulier. ACC a par la suite informé la succession du vétéran de l'erreur et a autorisé le versement du montant forfaitaire de l'IDS.

RÉSULTAT : ACC a versé le montant forfaitaire complet de l'IDS à la succession du vétéran.



Pour en savoir plus sur la façon dont nous avons fait une différence dans la vie des vétérans et de leur famille, consultez la section « Cas en vedette » sur notre site Web.



UNE SURVIVANTE REÇOIT SES PRESTATIONS APRÈS CORRECTION D'UNE ERREUR⁸

ENJEU : La conjointe survivante d'un vétéran a communiqué avec nous parce qu'elle n'arrivait pas à obtenir ses prestations de survivante. Après le décès du vétéran en 2022, ACC a demandé à la conjointe survivante de signer un formulaire confirmant son union de fait. Mais le couple ne vivait pas en union de fait; il était marié. Au moment du décès du vétéran, les partenaires vivaient séparément sur une base temporaire pour des raisons professionnelles, mais ils n'étaient pas séparés au sens juridique du terme. L'avocat de la conjointe survivante lui a déconseillé de signer le formulaire parce que la situation qui y était décrite ne correspondait pas à la réalité. Le certificat de mariage et le testament du vétéran, tous deux en possession d'ACC, montraient clairement que le couple était marié. Frustrée et ne sachant pas quoi faire ou vers qui se tourner, la conjointe survivante a demandé l'aide du BOV.

MESURE : Le BOV a communiqué avec ACC pour confirmer le statut de la conjointe survivante et a dirigé ACC vers le certificat de mariage et le testament du vétéran au dossier. ACC a convenu qu'une erreur avait été commise.

RÉSULTAT : ACC a approuvé les paiements rétroactifs pour la conjointe survivante. Des paiements mensuels ont également été établis pour la suite. Après une longue attente, la conjointe survivante a finalement obtenu le soutien auquel elle avait droit.

⁷ Publié le 24 janvier 2025.

⁸ Publié le 4 mars 2025.



PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER EN CONTACT

Il demeure essentiel de rester en contact avec les vétérans canadiens, leur famille et d'autres intervenants pour nous tenir au courant des enjeux qui touchent la communauté des vétérans.

Au cours de la dernière année, nous avons rencontré des vétérans et des intervenants, tenus des assemblées générales à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, en Ontario, au Manitoba et en Saskatchewan, et nous avons étendu nos activités de sensibilisation aux communautés en ligne. Partout au pays, nous entendons des préoccupations semblables. La principale concerne l'accès à des médecins de famille ou à des spécialistes, ce qui fait que certains vétérans ne peuvent pas faire remplir leurs ordonnances, recevoir des avantages médicaux ou même remplir leur demande de prestations d'invalidité.

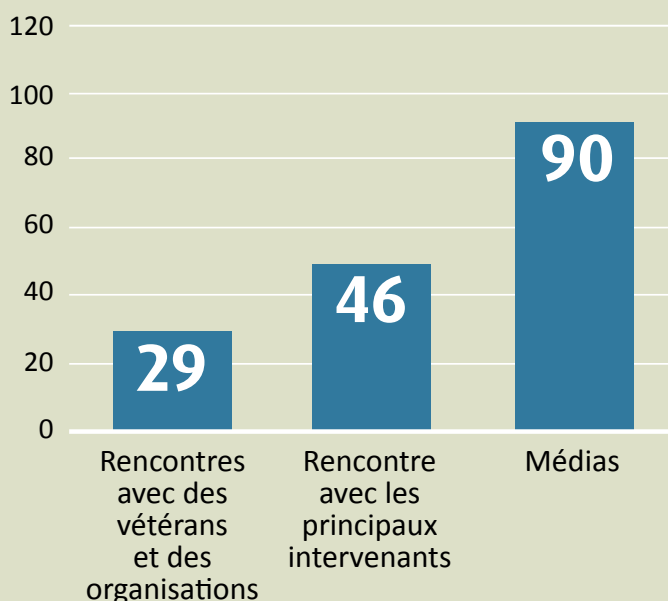
Les familles nous ont également dit que le fait de gérer la communication avec ACC tout en prenant soin de leur proche vétéran a des répercussions sur leur propre santé mentale. La pénurie chronique de soutien en santé mentale dans la communauté signifie souvent que les membres de la famille ne sont pas traités. Il existe

encore un besoin pressant de soutien supplémentaire en santé mentale pour les familles.

Le BOV a également profité de l'occasion pour effectuer des visites dans les bases et escadres des Forces armées canadiennes (FAC) afin de rencontrer les hauts dirigeants des FAC, les centres de ressources pour les familles des militaires et les centres de transition, ainsi que pour discuter avec les membres des FAC. Nous avons entendu parler de problèmes liés à la transition à l'extérieur des FAC et de la façon dont ces problèmes touchent les vétérans et leur famille. Tout au long de nos activités de sensibilisation, nous voulions non seulement entendre parler des problèmes qui touchent les vétérans et leur famille, mais aussi faire mieux connaître le mandat et les services du BOV, ainsi que la façon dont nous soutenons les vétérans et leur famille.

Le BOV remercie la communauté des vétérans d'avoir pris le temps de nous rencontrer au cours de la dernière année, de nous faire part de leurs préoccupations et de nous aider à comprendre ce qui les touche.

Activités de sensibilisation en 2024-2025⁹



Sensibilisation pancanadienne

Où nous avons voyagé en 2024-2025

- Manitoba
- Saskatchewan
- Ontario
- Nouveau-Brunswick
- Île-du-Prince-Édouard



⁹ Les réunions avec les vétérans et les organisations comprennent 15 rencontres en personne et une assemblée générale virtuelle.

SITE WEB

En 2024-2025, notre site Web a reçu 36 913 visiteurs. Les visiteurs venaient de partout dans le monde et de chaque province et territoire du Canada. Le trafic Web le plus élevé provenait de l'Ontario, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard et de la Nouvelle-Écosse, respectivement. La plupart des visites de notre site Web se font sur les pages en anglais, et environ 10 % des visiteurs accèdent aux pages en français. Cela correspond aux données démographiques de nos clients.

Utilisateurs Web par langue

Anglais	32 638	Espagnol	89
Français	3 752	Autre	216
Chinois	218	Total	36 913

Visiteurs Web par pays

Canada	29 877	France	159
États-Unis	4 314	Royaume-Uni	156
Chine	310	Autre	2097
		Total	36 913

MÉDIAS SOCIAUX

Plateforme



Nombre total d'abonnés

7 659

2 747

3 289

Page et portée du profil

256 188

14 954

inconnu¹⁰

Portée des publications

263 676

19 069

inconnu¹⁰

¹⁰ En raison d'un changement dans les modèles analytiques, nous n'avons pas été en mesure d'extraire des données pour l'exercice en cours.



RAPPORTS, RECOMMANDATIONS ET RESSOURCES

En 2024-2025, notre équipe d'examen et d'analyse stratégiques a poursuivi son travail visant à cerner les injustices systémiques dans les programmes et services d'ACC. Lorsque nous avons constaté une injustice systémique, nous avons formulé des recommandations pour la corriger. Nous avons également continué d'exercer des pressions sur le Ministère pour qu'il mette en œuvre nos recommandations en suspens. Cette année, en plus de notre publication annuelle *Pleins feux* sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de nos recommandations systémiques, nous avons publié un rapport systémique et formulé deux nouvelles recommandations.

REMBOURSEMENT DES FRAIS DE GARDE SUPPLÉMENTAIRES POUR PERSONNES À CHARGE DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE RÉADAPTATION D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA¹¹

Après avoir reçu une plainte d'un vétéran qui a soulevé des préoccupations au sujet des règles régissant la façon dont le Ministère peut couvrir les coûts liés à la garde de personnes à charge des vétérans par l'entremise du Programme de réadaptation, nous avons examiné les dispositions relatives au Remboursement des frais de garde supplémentaires pour personnes à charge. Nous avons constaté deux problèmes d'équité dans le *Règlement* qui s'applique aux taux maximaux :

Premièrement, il n'est pas autorisé de dépasser le taux maximal pour les frais de garde supplémentaires des personnes à charge des clients qui bénéficient de services de réadaptation autres que la formation, peu importe leur situation; deuxièmement, les taux maximaux établis dans le *Règlement* en 2006 n'ont pas nécessairement suivi le coût de la garde des personnes à charge.

Pour remédier à cette injustice, nous avons formulé les recommandations suivantes au ministre des Anciens Combattants.

• **Recommandation 1:**

Modifier le *Règlement* sur le bien-être des vétérans afin d'inclure le pouvoir discrétionnaire de dépasser le taux maximal établi lorsque les circonstances le justifient pour des frais de garde supplémentaires des personnes à charge pour les clients qui bénéficient de services de réadaptation autres que la formation.

- **Recommandation 2 :** Veiller à ce que les dispositions réglementaires relatives aux taux maximaux des frais de garde supplémentaires des personnes à charge ne fassent pas en sorte que les clients assument une plus grande part des frais de garde supplémentaires des personnes à charge au fil du temps.

PLEINS FEUX 2024¹²

Avec Pleins feux 2024, nous avons poursuivi notre pratique annuelle depuis 2017 visant à suivre les progrès du Ministère vers la mise en œuvre de nos recommandations systémiques.

Cette année, le programme Pleins feux a introduit deux nouveaux éléments. Nous avons inclus une nouvelle catégorie, « En cours », pour décrire l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations dans le cadre desquelles ACC a commencé, mais n'a pas terminé les travaux visant à corriger l'injustice. Parce que nous savons que la mise en œuvre prend du temps, nous avons mis en place un délai d'un an avant de pouvoir faire le suivi des nouvelles recommandations, à moins que nous puissions démontrer des progrès. Nous avons également maintenu la pratique, mise en place en 2023, qui consiste à faire rapport sur l'acceptation par ACC de chaque recommandation en suspens.

Pleins feux 2024 a souligné les progrès réalisés par le Ministère, y compris la promotion de l'équité entre les genres dans certains domaines de la prise de décision en matière de prestations d'invalidité, tout en mettant l'accent sur plusieurs recommandations en suspens qui nécessitent des mesures. Nous avons souligné le besoin continu pour ACC de donner suite à notre recommandation de 2021 d'offrir des avantages médicaux en santé mentale aux membres de la famille à titre personnel lorsque leur santé mentale a été touchée par le service du membre de la famille.

À QUOI VOUS ATTENDRE LORSQUE VOUS CONTACTEZ NOTRE BUREAU¹³

Notre rôle principal est d'évaluer l'équité dans la prestation des programmes et des services offerts par ACC. Cette ressource est conçue pour aider les vétérans et leur famille à comprendre le processus et ce qui se passe lorsqu'ils communiquent avec notre bureau pour obtenir de l'aide relativement à une plainte.

¹¹ Présenté à la ministre le 6 décembre 2024 (publié le 26 février 2025).

¹² Publié le 21 août 2024.

¹³ Publié le 9 octobre 2024.



CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS

Le Conseil consultatif de l'ombud des vétérans (CCOV) fournit de précieux conseils à l'ombud des vétérans sur les questions liées au mandat du BOV. Grâce à la diversité de ses membres, de leurs parcours, de leurs perspectives et de leur expérience, le Conseil apporte un éclairage varié provenant de la communauté des vétérans sur des sujets d'intérêt et de préoccupation. Par leur expertise et leurs connaissances, les membres du Conseil aident à cerner les nouveaux enjeux et offrent des conseils sur la façon de les aborder. De plus, les membres du CCOV jouent un rôle crucial dans la sensibilisation au sein de la communauté des vétérans à l'égard du BOV et du travail important que nous accomplissons.

MEMBRES 2024-2025

Beth Basinger a reçu une formation d'infirmière autorisée et travaille avec son conjoint à la retraite des FAC depuis 34 ans, avec 11 affectations et quatre déploiements. Ils ont déménagé leur famille dans quatre provinces et un État américain tout au long de sa carrière militaire. Elle a soutenu activement les familles des militaires à chaque affectation et a travaillé avec le Programme de services aux familles des militaires et les Centres de ressources pour les familles des militaires.

Jane Hall (née Greenwood) est née à Wolfe Island, en Ontario. Elle a obtenu un baccalauréat ès arts et un baccalauréat en éducation avant de se joindre à la Gendarmerie royale du Canada (GRC), où elle a servi pendant 21 ans, soit de 1977 à 1998. Après avoir quitté le service, elle a écrit *The Red Wall: A Woman in the RCMP*. Jane est membre de l'Association des vétérans de la GRC depuis 1998. Par ailleurs, elle a été coprésidente du consortium sur le leadership des femmes en sécurité publique 2009-2013, présidente du Conseil des vétérans de la GRC depuis 2013, ancienne présidente de Police Futurists International (PFI) de 2018 à 2019 et membre du Réseau de recherche et d'engagement des vétérans depuis 2019. Elle est actuellement chargée de cours pour le programme du Law Enforcement Institute of Texas (LEMIT) sur la culture organisationnelle de la police.

Jane a reçu la Médaille de long service de la GRC (1997), le Paul Harris Fellow pour le travail humanitaire avec Rotary International, elle a été finaliste pour le prix Edna-Stabler pour la créativité dans le domaine de la non-fiction de l'Université Sir Wilfrid Laurier, et lauréate de la Mention élogieuse de la ministre des Anciens Combattants en 2025.

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 vétérans 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.

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 2ELGBTQI+.

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, et comme 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.

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.

Stephen Walker Le sergent d'état-major Stephen Walker (à la retraite) a servi 31 ans au sein de la Gendarmerie royale du Canada (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.



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.

RÉCIPENDAIRES DE 2024

Contribution de toute une vie

Robert Hemlow

Ron Mostrey

Contribution individuelle

Amanda Anderson

Matthew Anderson

Ian Edward Atkins

Ed Miller

Darren Reid

Organisme local

Can Praxis

Organisme national

Team Rubicon



REGARD VERS L'AVENIR

D'ici octobre 2025, le BOV aura visité toutes les principales bases et escadres des FAC au Canada et rencontré des centaines de vétérans et leur famille, ainsi que de nombreuses organisations dévouées au bien-être des vétérans. Notre intention était de mieux faire connaître les services offerts par le BOV et d'entendre directement les préoccupations et les problèmes des vétérans.

De plus, nous prévoyons publier un rapport systémique avec des recommandations sur le processus d'examen interne d'ACC. Nos guides de ressources se sont avérés utiles pour de nombreuses personnes et nous continuerons d'offrir des infographies personnalisées sur des sujets qui prêtent souvent à confusion.

Enfin, les préparatifs vont bon train pour la Mention élogieuse de l'ombud des vétérans de 2025 qui sera remise en novembre lors d'une cérémonie virtuelle.

Sommaire du rapport annuel 2024-2025 du Bureau de l'ombud des vétérans

Message de l'ombud :

- Il s'agissait de notre année la plus occupée des cinq dernières années.
- Nous nous sommes déplacés partout au pays pour rencontrer des vétérans, leur famille et des intervenants.
- Les vétérans ont fréquemment mentionné qu'ils avaient de la difficulté à consulter un médecin de famille ou des spécialistes médicaux.
- Nous continuons de promouvoir l'accès aux services de santé mentale pour les familles à titre personnel.

Incidence sur les politiques

2

nouvelles recommandations ont été soumises à la ministre des Anciens Combattants.



Sensibilisation pancanadienne

Nous nous sommes rendus dans cinq provinces pour communiquer directement avec les vétérans, leur famille et les intervenants.

- Manitoba
- Saskatchewan
- Ontario
- Nouveau-Brunswick
- Île-du-Prince-Édouard



3 publications clés

- Pleins feux sur 2024
- Remboursement des soins supplémentaires aux personnes à charge dans le cadre du Programme de réadaptation d'ACC
- Guide de ressources : À quoi vous attendre lorsque vous communiquez avec notre bureau

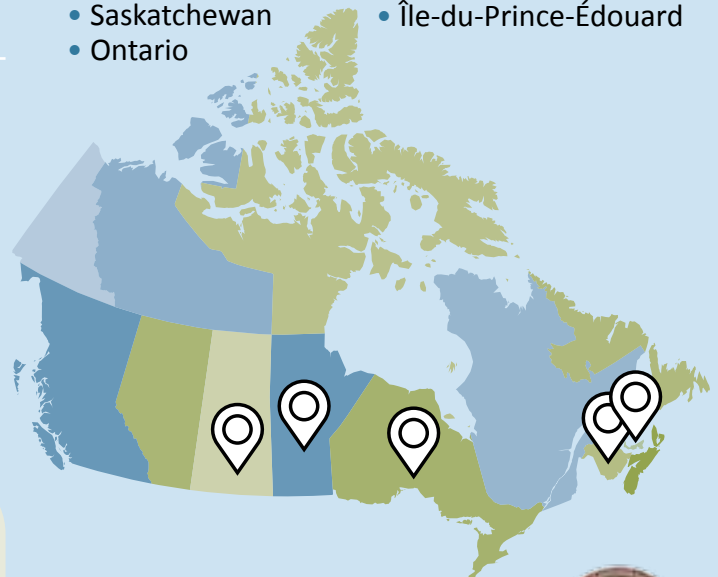


Mobilisation des intervenants et des médias

29 réunions avec des vétérans et des organisations connexes

46 réunions avec les principaux intervenants

90 articles de presse faisant référence au BOV



En chiffres

9

Remise de neuf mentions élogieuses de l'ombud des vétérans.



1 848

plaintes et demandes de renseignements reçues.



Veterans
Ombud
des vétérans



JUIN 2025

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté
par la ministre des Anciens Combattants, 2025

ISSN : V100F-PDF
1926-3392

This publication is also available in English
in electronic format under the title:
Annual Report 2024-2025

Veterans Ombud des vétérans



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



Web :
www.ombudsman-veterans.gc.ca



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



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



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

Déposer une plainte en ligne :
www.ombudsman-veterans.gc.ca/fr/formulaire-en-ligne

