



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombud
des vétérans

Veterans
Ombud

Processus de Révision Interne d'Anciens Combattants Canada

Septembre 2025



Veterans
Ombud
des vétérans

Canada 

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée
par le (ou la) ministre des Anciens Combattants,
2025.

Numéro de catalogue : V104-35/2025F-PDF

ISBN 978-0-660-78545-5

Also available in English as: *The Veterans Affairs
Canada Internal Review Process*

Veterans Ombud des vétérans



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



Web :
www.ombudsman-veterans.gc.ca



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

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

Table des matières

Message de l'ombud	4
Sommaire.....	6
Introduction.....	8
Méthodologie	8
Portée	8
Sources de données	9
Analyse des lettres.....	9
Contexte	10
Aperçu du processus de révision interne d'ACC	10
Décisions examinées par l'UNAPP et l'UNADP	11
Analyse et constatations	12
Constatation 1 : La majorité des lettres de décision défavorable de l'UNAPP et de l'UNADP comportent des problèmes qui compromettent la qualité des motifs de la décision.	12
Obligation de fournir des motifs	12
Observations soumises par les clients.....	12
Appréciation des preuves.....	14
Liens entre les critères décisionnels et les faits particuliers de la situation	15
Besoin de motifs solides supplémentaires lorsque les décisions ont une incidence importante	17
Résumé de la constatation 1	18
Recommandation 1 : S'assurer que les lettres de décision de l'Unité nationale des appels de premier palier (UNAPP) et de l'Unité nationale des appels de deuxième palier (UNADP) comportent des motifs à l'appui de la décision qui : a) montrent que le décideur a tenu compte de toutes les observations pertinentes des clients; b) suivent une chaîne de raisonnement compréhensible de la preuve au résultat de la décision dans le contexte des règles applicables; et c) expliquent comment toute preuve concurrente a été évaluée.	18
Constatation 2 : Il existe d'importantes différences dans les pouvoirs réglementaires nécessaires pour la révision des décisions au titre du <i>Règlement sur le bien-être des vétérans</i> , de la partie 1, de la partie 1.1, de la partie 2 et de la partie 3.1 de la <i>Loi sur le bien-être des vétérans</i> et les politiques et la formation ne sont pas suffisamment claires concernant certaines de ces différences.	18



Différences dans les motifs de confirmation, de modification ou d'annulation d'une décision	18
Le <i>Règlement sur le bien-être des vétérans</i> ne comprend aucune disposition pour amorcer une révision à l'initiative du ministre.	20
Résumé de la constatation 2	21
Recommandation 2 : Préciser dans les politiques et la formation que les pouvoirs pour les révisions de premier palier au titre de la partie 1, de la partie 1.1, de la partie 2 et de la partie 3.1 de la <i>Loi sur le bien-être des vétérans</i> sont plus vastes que les pouvoirs pour les révisions de deuxième palier, et que l'on recommande au décideur du premier palier de jeter un regard neuf sur les éléments de preuve au lieu de simplement vérifier si la décision faisant l'objet d'une révision est exempte d'erreurs.	21
Recommandation 3 : Ajouter la possibilité d'effectuer une révision à l'initiative du ministre au <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i>	22
Conclusion	22
Recommandations à la ministre des Anciens Combattants	23
Références	24
Annexe A : Exemples de lettres de décision par palier de révision et par programme	26
Annexe B : Programmes examinés par l'UNAPP et l'UNADP	27
Annexe C : Liste de vérification pour s'assurer que les lettres de l'UNAPP et de l'UNADP contiennent des motifs adéquats pour rendre la décision.....	28
Annexe D : Répartition de l'analyse des lettres.....	29



Message de l'ombud



Les recrues des Forces armées canadiennes (FAC) apprennent rapidement que la confiance entre compagnons d'armes est sacrosainte. Trahir cette confiance est une voie assurée vers l'ostracisme, ce qui est presque l'une des pires situations dans les FAC. J'imagine qu'il en va de même à la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Les vétérans sont donc très sensibles aux questions de confiance. Lorsqu'ils retournent à la vie civile et demandent des avantages et des services à Anciens Combattants Canada (ACC), la plupart des vétérans le font en ayant pleinement confiance dans l'institution qui, selon eux, est là pour prendre soin d'eux lorsqu'ils ont été blessés ou qu'ils

souffrent d'une maladie en raison de leur service pour le Canada.

Chaque interaction est importante pour un vétéran. D'un océan à l'autre, j'ai entendu des témoignages de vétérans et de membres de leur famille qui ont perdu confiance en ACC. Ils disent : « Je ne comprends pas pourquoi cet avantage m'a été refusé. » La principale conclusion de cet examen donne à penser qu'ils n'ont pas tort de mettre en question les lettres de décision qu'ils reçoivent d'ACC lorsqu'ils demandent réparation, de bonne foi, pour des refus initiaux. Nous avons constaté qu'il arrive souvent que les motifs fournis par les unités nationales des appels de premier et de deuxième paliers du Ministère ne satisfassent pas aux exigences relatives aux motifs équitables établies par la Cour suprême du Canada. Dans de nombreux cas, les lettres ne répondent pas aux préoccupations exprimées par le vétéran dans sa demande de révision. Imaginez à quel point il peut être frustrant de soumettre une demande d'appel en espérant que les points que l'on soulève seront pris en considération et de recevoir ensuite ce qui est essentiellement une lettre type qui n'aborde pas concrètement ces points.

Le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) s'emploie à aider la communauté des vétérans en cernant les lacunes et les obstacles empêchant l'accès équitable aux avantages et aux programmes mis en place par le Parlement pour les vétérans du Canada et leur famille. ACC a le mandat d'offrir ces prestations et programmes à une communauté unique de Canadiens qui considère la confiance et l'honnêteté comme le plus grand gage d'excellence du service. Nous savons que la confiance dans l'institution est renforcée par une communication claire, uniforme et honnête sur les décisions ayant une incidence sur les gens. Lorsqu'ACC envoie des lettres de décision qui ne respectent pas les normes de la justice administrative ou qui refusent l'octroi d'un avantage à un vétéran sans sembler reconnaître les arguments, les éléments de preuve ou la situation particulière de celui-ci, le Ministère risque de détruire la confiance sacrée que lui accordent les vétérans du Canada.



Je ne saurais encourager plus vivement la ministre à mettre en œuvre les recommandations que nous formulons ici, non seulement pour rectifier le tir, mais aussi pour préserver et renforcer la confiance institutionnelle que mérite la communauté des vétérans.



Le colonel (à la retraite) Nishika Jardine
Ombud des vétérans



Sommaire

Nous avons lancé cet examen pour déterminer si le processus de révision interne d'Anciens Combattants Canada (ACC) est équitable. Ce processus de révision interne s'applique aux appels de décisions rendues en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* ainsi que des parties 1, 1.1, 2 et 3.1 de la *Loi sur le bien-être des vétérans*. ACC offre deux niveaux de révision pour ces décisions.

En quoi cette question est-elle importante?

Les révisions des décisions qui passent par le processus de révision interne d'ACC sont différentes des révisions des décisions relatives aux prestations d'invalidité, qui sont effectuées par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et comprennent l'accès à un avocat par l'intermédiaire du Bureau de services juridiques des pensions. Dans le cadre du processus de révision interne d'ACC, les demandeurs n'ont pas accès gratuitement à un avocat et la décision de révision est prise par un décideur interne d'ACC. Bien que seule une faible proportion des décisions d'ACC fassent l'objet d'un appel chaque année, des vétérans nous ont affirmé que le processus de révision interne d'ACC peut être frustrant et que les motifs des décisions peuvent être difficiles à comprendre.

Ce que nous avons constaté

Notre examen a révélé une injustice systémique dans deux secteurs du processus de révision interne d'ACC. Nous avons constaté que souvent, les motifs fournis dans les lettres de décision ne satisfaisaient pas aux exigences de motifs valables énoncées par la Cour suprême du Canada. Nous avons également constaté certaines différences dans les règles de révision des décisions en fonction de l'avantage et du niveau d'appel. De plus, la politique d'ACC et d'autres directives à l'intention des décideurs ne sont pas claires concernant certaines de ces différences.

Principales constatations et recommandations

- Nous avons examiné les lettres de décision de révision interne défavorables pour évaluer la qualité des motifs, et nous avons constaté que, le plus souvent, les lettres ne traitaient pas de manière significative des arguments ou des éléments de preuve des demandeurs. En outre, nous avons constaté que les lettres n'indiquaient pas comment le décideur avait évalué les éléments de preuve divergents ou comment il avait établi le lien entre les critères utilisés pour la prise de décision et les faits relatifs à la situation. Nous avons également déterminé que, dans de nombreux cas, les feuilles de travail internes comportaient de meilleurs motifs que les lettres. Étant donné que de nombreuses décisions prises dans le cadre de la révision d'ACC peuvent avoir une incidence importante (par exemple, elles peuvent déterminer si un client reçoit un remplacement de revenu à vie), les motifs de ces décisions doivent être solides et compréhensibles.

Recommandation 1 : S'assurer que les lettres de décision de l'Unité nationale des appels de premier palier (UNAPP) et de l'Unité nationale des appels de deuxième palier (UNADP)



comportent des motifs à l'appui de la décision qui : a) montrent que le décideur a tenu compte de toutes les observations pertinentes des clients; b) suivent une chaîne de raisonnement compréhensible de la preuve au résultat de la décision dans le contexte des règles applicables; et c) expliquent comment toute preuve concurrente a été évaluée.

- Nous avons constaté qu'il y avait des différences dans les règles relatives aux révisions internes. Ces différences comprennent le fait que le fondement de la modification des décisions soumises au processus de révision peut être différent selon le niveau d'appel et l'ensemble de règlements applicables. Alors que les pouvoirs de révision du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* sont généraux aux deux paliers, en vertu du *Règlement sur le bien-être des vétérans*, les motifs de modification d'une décision sont restreints au deuxième palier, mais généraux au premier palier. Nous avons constaté que la politique et les autres directives d'ACC ne sont pas assez claires au sujet de ces différents motifs de modifications des décisions. Une autre différence est qu'il n'y a aucun moyen de corriger une erreur de fait ou de droit dans une décision rendue en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* après que les clients sont passés par les deux paliers d'appel. Cet écart est injuste.

Recommandation 2 Préciser dans les politiques et la formation que les pouvoirs pour les révisions de premier palier au titre des parties 1, 1.1, 2 et 3.1 de la *Loi sur le bien-être des vétérans* sont plus vastes que les pouvoirs pour les révisions de deuxième palier, et que l'on recommande au décideur du premier palier de jeter un regard neuf sur les éléments de preuve au lieu de simplement vérifier si la décision faisant l'objet d'une révision est exempte d'erreurs.

Recommandation 3 : Ajouter le pouvoir d'un ministre d'agir de sa propre initiative au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*.



Processus de Révision Interne d'Anciens Combattants Canada

Introduction

Le présent rapport porte sur le processus de révision interne d'Anciens Combattants Canada (ACC) des décisions prises en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* et des parties 1, 1.1, 2 et 3.1 de la *Loi sur le bien-être des vétérans*. Deux unités sont chargées de ces révisions : l'Unité nationale des appels de premier palier (UNAPP) est responsable du premier palier des révisions et l'Unité nationale des appels de deuxième palier (UNADP) s'occupe du deuxième palier¹.

La portée des révisions effectuées par l'UNAPP et l'UNADP est vaste et englobe des décisions portant sur des avantages allant, par exemple, du coût relativement faible du transport pour se rendre à un rendez-vous médical (déplacement pour raisons médicales) à des paiements mensuels financièrement importants fondés sur 90 % de la solde militaire avant la libération d'un vétéran (prestation de remplacement du revenu). Ce processus de révision interne est distinct des révisions effectuées relativement aux prestations d'invalidité², pour lesquelles les demandeurs ont un droit de révision en vertu du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et reçoivent des conseils juridiques gratuits du Bureau de services juridiques des pensions (Anciens Combattants Canada, 2024). Selon les commentaires recueillis auprès des vétérans, le processus de révision interne du Ministère est complexe, les motifs des décisions peuvent être difficiles à comprendre et leurs arguments ne sont pas toujours pris en compte par les décideurs³.

Dans les sections suivantes, nous présentons notre méthodologie, nos renseignements généraux et notre analyse des diverses composantes du processus de l'UNAPP et de l'UNADP, organisées en deux constatations clés et trois recommandations pour donner suite à ces constatations.

Méthodologie

Portée

Le présent rapport vise à déterminer si le processus de l'UNAPP et de l'UNADP du Ministère est équitable pour les demandeurs. (Dans le rapport, les termes « vétéran », « client » et « demandeur » sont utilisés de manière interchangeable.) Un processus équitable comprend des décisions prises par un décideur impartial qui donne au

¹ Dans le présent rapport, les références au processus de révision interne du Ministère portent sur le processus de l'UNAPP et de l'UNADP. Consultez la section « Aperçu des autres processus de révision d'ACC » de notre infographie [Que faire lorsque vous êtes en désaccord avec une décision d'Anciens Combattants Canada \(ACC\)](#) pour obtenir des renseignements sur d'autres révisions internes effectuées par ACC (Bureau de l'ombud des vétérans, 2023).

² Les prestations d'invalidité sont autorisées en vertu de la partie 3 de la *Loi sur le bien-être des vétérans* et de la *Loi sur les pensions*. Dans le présent rapport, sauf indication contraire, les références aux avantages prévus par la *Loi sur le bien-être des vétérans* s'entendront des avantages qui ne sont pas visés par la partie 3.

³ Il s'agit de préoccupations courantes que notre bureau a entendues de la part des vétérans, tant dans le cadre de nos plaintes officielles que lors d'activités de sensibilisation, comme les assemblées publiques.



client l'occasion de témoigner. Il comprend également des motifs valables pour justifier la décision. Le présent rapport ne comprend pas d'analyse de l'équité des résultats de ces décisions.

Sources de données

Pour déterminer si le processus de l'UNAPP et de l'UNADP est équitable pour les vétérans, nous avons parcouru divers documents et renseignements sur l'objectif et la structure du processus de révision interne. Nous avons examiné les lois, les politiques et les règlements directeurs applicables aux décisions de l'UNAPP et de l'UNADP, ainsi que les décisions pertinentes de la Cour fédérale et de la Cour suprême, la littérature sur d'autres processus de révision au Canada, ainsi que l'information présentée sur le site Web externe d'ACC et dans les rapports d'ACC.

Nous avons également recueilli et analysé des données internes d'ACC pour mieux comprendre le processus de révision interne du Ministère, notamment :

- des renseignements sur le site Web interne d'ACC, comme la formation et les processus opérationnels;
- des rapports statistiques administratifs sur le nombre de révisions par programme et les taux d'approbation des décisions de l'UNAPP et de l'UNADP;
- 85 lettres de décision défavorables de l'UNAPP et 49 des lettres de décision défavorables de l'UNADP ainsi que les feuilles de travail connexes, sélectionnées au hasard.

Analyse des lettres

Nous avons analysé des échantillons représentatifs de lettres de décision défavorables aux deux paliers de révision entre le 1^{er} septembre 2022 et le 1^{er} mars 2023⁴. ACC a indiqué qu'au cours de cette période, il y a eu au total 804 décisions défavorables de l'UNAPP et 99 décisions défavorables de l'UNADP⁵. Nous avons demandé à ACC de sélectionner au hasard 86 lettres de décision défavorable de l'UNAPP et 49 lettres de décision défavorable l'UNADP⁶ pour réaliser notre évaluation. La taille de l'échantillon pour chaque palier de révision a été calculée avec un niveau de confiance de 95 % et une erreur d'échantillonnage de 10 % avec une correction pour la population finie (Dean et al., 2013). Aucune stratification par type de programme ou langue n'a été demandée (pour la répartition des lettres par programme, reportez-vous à [Annexe A](#)). Trente-deux lettres étaient en français et les 102 autres en anglais. ACC a caviardé tous les renseignements personnels permettant d'identifier une personne.

Nous avons également demandé les feuilles de travail internes associées aux lettres de décision. Ces feuilles de travail contiennent des renseignements généraux sur la décision, les éléments de preuve et les renseignements utilisés par le décideur, ainsi que la justification de la décision. ACC n'envoie pas ces feuilles de travail internes aux clients.

⁴ Bureau de l'ombud des vétérans, Demande d'échantillons aléatoires pour le processus de révision interne d'ACC (communication personnelle), 5 mai 2023.

⁵ ACC nous a par la suite informés qu'il y avait eu 100 décisions défavorables de l'UNADP au cours de cette période. (Anciens Combattants Canada, Réponse à la demande de renseignements sur le processus de révision interne d'ACC [communication personnelle], 18 octobre 2024).

⁶ L'échantillon sélectionné par le Ministère comprenait une lettre en double pour l'UNAPP, ce qui nous laisse 85 lettres de l'UNAPP à examiner.



Nous avons évalué les motifs de chaque décision. Plus précisément, notre évaluation était fondée sur la question de savoir si chaque lettre de décision répondait aux critères suivants :

- fournir une explication claire de la disposition, de la règle ou des critères d'admissibilité corrects et pertinents;
- mettre en correspondance la règle avec l'argument et la situation du client;
- démontrer que les arguments du candidat et les éléments de preuve ont été pris en considération;
- expliquer comment les éléments de preuve divergents ont été évalués.

Nous avons évalué chaque lettre en fonction des critères⁷ ci-dessus et avons déclaré les lettres inadéquates lorsqu'elles ne satisfaisaient pas à une ou plusieurs des exigences ci-dessus pour des raisons adéquates. Dans le cadre d'un processus distinct, nous avons déterminé si la feuille de travail fournissait une meilleure justification que la lettre de décision, et si certaines lettres mentionnaient l'absence d'erreur pour confirmer la décision faisant l'objet de la révision. Notre analyse de ces lettres a servi à élaborer la [constatation 1](#) et à appuyer la [constatation 2](#).

Avant sa publication, nous avons soumis une ébauche de ce rapport aux représentants d'ACC pour obtenir des commentaires et pour confirmer l'exactitude de l'information liée aux processus et aux programmes d'ACC.

Contexte

Aperçu du processus de révision interne d'ACC

Les avantages et services prévus par la *Loi sur le bien-être des vétérans* (partie 1, partie 1.1, partie 2 et partie 3.1) et le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* prévoient deux paliers de révision, exécutés selon un processus administratif interne⁸ (reportez-vous à l'[annexe B](#) pour obtenir la liste des programmes). L'UNAPP effectue la révision de premier palier et l'UNADP, la révision de deuxième palier. Ces unités ne jouent aucun rôle dans la décision initiale (Anciens Combattants Canada, 2019).

Lorsqu'il n'est pas satisfait d'une décision initiale, un vétéran a 60 jours pour écrire à ACC et demander une révision au premier palier⁹. S'il n'est pas satisfait de la décision de révision au premier palier, le vétéran dispose de 60 jours pour demander une révision au deuxième palier (pour les décisions rendues en vertu de la *Loi sur le bien-être des vétérans*, il doit fournir une raison pour demander cette révision au deuxième palier). La décision de révision au deuxième palier est considérée comme une décision définitive d'ACC (Anciens Combattants Canada, 2019)¹⁰.

⁷ Nos critères d'évaluation ont été adaptés du document du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (2022) *L'équité en tête : Guide d'évaluation de l'équité administrative*.

⁸ Dans ce type de révision, un nouveau décideur de la même autorité administrative, en l'occurrence ACC, procède à une révision à l'interne. Cette approche est différente d'un processus judiciaire, comme celui du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Pour un aperçu complet des voies de révision administrative au Canada, reportez-vous à Ford (2018).

⁹ Un vétéran peut demander une prolongation du délai pour soumettre une révision de premier ou de deuxième palier en raison de circonstances indépendantes de sa volonté, qui peut être accordée à la discrétion du Ministère.

¹⁰ En ce qui concerne les avantages et les services prévus par la *Loi sur le bien-être des vétérans*, si une erreur de fait ou de droit devient évidente, un employé d'ACC peut entreprendre une révision à l'initiative du ministre pour corriger la décision, même après le deuxième palier de révision. La [Constatation 2](#) traite plus en détail de la révision à l'initiative du ministre.



Deux options s'offrent suivant la décision de révision au deuxième palier, soit d'accepter la décision ou de demander un contrôle judiciaire à la Cour fédérale du Canada. Les vétérans ont 30 jours pour déposer un avis de demande de contrôle judiciaire auprès de la Cour fédérale après avoir reçu la décision de révision au deuxième palier (*Loi sur les Cours fédérales*, 1985; Cour fédérale, 2019). Les vétérans peuvent également déposer une plainte auprès de notre bureau s'ils sont insatisfaits à la suite des deux paliers de révision¹¹; toutefois, le Bureau de l'ombud des vétérans n'a pas le pouvoir de contraindre ACC à modifier une décision.

Décisions examinées par l'UNAPP et l'UNADP

Chaque année, ACC prend des millions de décisions concernant les avantages et les services offerts aux vétérans¹². La grande majorité des décisions ne font pas l'objet d'un appel. Des exercices financiers 2018-2019 à 2023-2024, l'UNAPP a évalué en moyenne 1 970 révisions par année, alors que l'UNADP en a évalué en moyenne 344¹³.

Bien qu'un faible pourcentage des décisions soient portées en appel, une ventilation par programme des décisions de révision de premier et de deuxième paliers révèle que les vétérans interjettent appel de décisions qui peuvent avoir une incidence sur leur santé et leur bien-être, leur sécurité financière et leur capacité à rester dans leur domicile. Pour les exercices financiers 2018-2019 à 2023-2024, le plus grand nombre de décisions de révision de l'UNAPP et l'UNADP ont été rendues pour les prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (une moyenne de 301 et 49 par année, respectivement), suivies des décisions concernant les médicaments d'ordonnance pour l'UNAPP (une moyenne de 238 par année) et l'Allocation de reconnaissance pour aidant pour l'UNADP (une moyenne de 34 par année). Pour l'UNAPP et l'UNADP, les services de réadaptation représentent le troisième plus grand nombre de révisions au cours de la même période (une moyenne de 208 et 30 par année, respectivement)¹⁴. Les décisions relatives à l'Allocation de reconnaissance pour aidant et à l'Allocation pour études et formation, ainsi qu'aux médicaments sur ordonnance, aux services dentaires, à l'équipement spécial et aux services de santé fournis dans le cadre des avantages médicaux figurent toujours parmi les 10 décisions les plus souvent révisées par l'UNAPP et l'UNADP.

Entre les exercices 2018-2019 et 2023-2024, les taux de révisions favorables de l'UNAPP, lorsque des décisions ont été annulées ou modifiées, variaient de 7,9 % à 28,8 %, alors que les taux de révisions favorables de l'UNADP variaient de 12,6 % à 24,3 %¹⁵.

¹¹ Pour les décisions en matière de soins de santé, le Bureau de l'ombud des vétérans peut intervenir après le premier palier de révision, car le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* n'a pas le pouvoir de corriger une décision après les deux paliers de révision. Cette question est abordée plus en détail dans la [constatation 2](#).

¹² Au cours de l'exercice 2023-2024, dans le cadre du Programme des avantages médicaux seulement, ACC (et son entrepreneur du Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé, Croix Bleue Medavie) a rendu des décisions pour près de 6 millions de transactions, sans compter les transactions de cannabis à des fins médicales (Anciens Combattants Canada, Deuxième réponse à la demande de renseignements sur le processus de révision interne d'ACC [communication personnelle], 21 octobre 2024). Presque toutes ces décisions, y compris le montant des transactions approuvées, pouvaient faire l'objet d'une révision dans le cadre du processus de l'UNAPP et de l'UNADP.

¹³ Il s'agit du nombre de révisions arbitrées au cours d'un exercice donné. Elles ne comprennent pas les demandes qui n'ont pas été traitées au cours de l'exercice financier ou qui ont été retirées (Anciens Combattants Canada, Réponse à la demande de renseignements sur le processus de révision interne d'ACC [communication personnelle], 18 octobre 2024).

¹⁴ Anciens Combattants Canada, Réponse à la demande de renseignements sur le processus de révision interne d'ACC (communication personnelle), 18 octobre 2024.

¹⁵ Anciens Combattants Canada, Réponse à la demande de renseignements sur le processus de révision interne d'ACC (communication personnelle), 18 octobre 2024.



Analyse et constatations

Constatation 1 : La majorité des lettres de décision défavorable de l'UNAPP et de l'UNADP comportent des problèmes qui compromettent la qualité des motifs de la décision.

Obligation de fournir des motifs

Lorsqu'ACC rend une décision de révision par l'intermédiaire de l'UNAPP ou de l'UNADP, « [l]a décision du ministre est motivée et remise par écrit au demandeur » (*Règlement sur le bien-être des vétérans*, articles 68 et 69). Bien qu'il n'y ait pas d'exigence réglementaire similaire dans le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, ACC a imposé une règle de principe selon laquelle les décisions en matière de soins de santé doivent « inclure la justification de la décision » (Anciens Combattants Canada, 2012). De plus, même lorsqu'aucune loi et aucun règlement n'oblige expressément un décideur administratif à exposer ses motifs, les exigences du droit administratif peuvent néanmoins imposer cette obligation lorsque la décision a une incidence suffisante sur la partie (*Baker c. Canada [Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration]*, 1999, par. 819)¹⁶. Les exigences relatives aux motifs des décisions administratives ont été résumées par la Cour suprême du Canada dans sa décision de 2019 dans l'arrêt *Vavilov* et prévoient qu'une décision doit être fondée sur un raisonnement cohérent à l'interne, que le décideur doit tenir compte de l'ensemble des éléments de preuve dont il dispose et qui se rapporte à la décision, et qu'il doit répondre aux questions pertinentes soulevées par les parties (*Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration) c. Vavilov*, 2019, par. 85, 102, 126-128). Les lettres de décision de l'UNAPP et de l'UNADP doivent donc, en vertu d'un règlement, d'une politique ou du droit administratif, inclure les motifs de la décision, et ces motifs doivent démontrer que le décideur a pris sa décision dans le cadre d'un exercice de raisonnement compréhensible, en tenant compte de tous les éléments de preuve et critères décisionnels pertinents.

Guidés par ces exigences concernant les motifs, nous avons analysé des échantillons représentatifs aléatoires de lettres de décision défavorables rendues par l'UNAPP et l'UNADP au cours de l'exercice 2022-2023 afin d'évaluer la qualité des motifs¹⁷. Notre portée se limitait aux motifs des lettres de décision, sans indiquer si nous étions d'accord ou non avec les résultats de la décision. Sachant que seule une cour de révision peut déterminer si une décision était raisonnable¹⁸, notre approche a néanmoins cerné des possibilités d'amélioration dans la majorité¹⁹ des motifs des lettres de décision révisées.

Observations soumises par les clients

Bien qu'on exige que les motifs des décisions administratives « tiennent valablement compte des questions et préoccupations centrales soulevées par les parties » (*Vavilov*, par. 127), parmi les lettres de décision où nous avons relevé des problèmes concernant la qualité des motifs, la majorité des lettres de l'UNAPP et de l'UNADP n'abordaient pas de manière significative les arguments ou la preuve des demandeurs. Ce manquement a

¹⁶ Le BOV a formulé des recommandations sur la nécessité pour ACC de fournir des motifs adéquats pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité dans son rapport intitulé [Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale](#) (Bureau de l'ombud des vétérans, 2012).

¹⁷ Reportez-vous à la [méthodologie](#) pour obtenir plus de détails.

¹⁸ *Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration) c. Vavilov* (2019) a précisé que la norme applicable aux décisions administratives est celle de la décision raisonnable, à moins qu'une exception ne s'applique. La principale façon dont une décision démontre qu'elle satisfait à cette norme est la qualité de ses motifs, tels qu'ils sont documentés dans le dossier officiel de la décision.

¹⁹ Voir l'[annexe D](#) pour les détails de notre analyse de la lettre.



persisté même lorsque la relation potentielle entre les observations du client et les critères décisionnels applicables était claire et directe.

Par exemple, dans notre échantillon, une lettre de décision de l'UNAPP, qui confirmait le refus d'une demande d'allocation de reconnaissance pour aidant, n'a pas abordé les arguments soulevés par le client dans sa lettre d'appel. Le client a fait valoir que malgré les mises à jour de la politique sur l'allocation de reconnaissance pour aidant visant à clarifier l'admissibilité des vétérans ayant des problèmes de santé mentale, leurs propres besoins en matière de santé mentale [TRADUCTION] « n'ont pas reçu le même niveau de considération [...] que les problèmes de santé physique », notant que leur lettre de décision initiale était axée sur les besoins physiques. Ils ont fait valoir qu'ils présentent des symptômes de santé mentale qui les empêchent d'effectuer des tâches quotidiennes et compromettent leur sécurité lorsqu'ils sont seuls. Cet argument a été appuyé par une évaluation infirmière qui a noté que leur conjoint est avec eux [TRADUCTION] « presque toute la journée, ne quittant la maison que pour faire des courses rapides », et que cet arrangement a été pris après que le client a vécu un incident à la maison qui aurait pu présenter un danger. Nous ne prenons pas position sur la question de savoir si ces considérations auraient dû mener à une décision favorable, mais il est clair qu'elles sont pertinentes à la question de l'admissibilité à l'allocation de reconnaissance pour aidant et que la lettre de décision devrait y répondre. Dans l'état actuel des choses, la lettre de décision énonce les critères décisionnels applicables et note certains faits de l'affaire (p. ex. les affections ouvrant droit à des prestations du client), mais ne traite pas des motifs de l'appel présentés par le client ni de leur lien avec les faits disponibles. Au lieu de cela, la lettre indique ce qui suit, sans donner plus de détails : [TRADUCTION] « Sur la base des renseignements disponibles au moment de la décision initiale, nous avons déterminé qu'il n'y avait pas suffisamment de renseignements médicaux pour démontrer que vous répondiez aux critères d'admissibilité ci-dessus. » La formulation de cette phrase ne montre pas le raisonnement du décideur à la lumière des observations du client et ne garantirait pas au client qu'il a été écouté.

À titre d'autre exemple d'omission de répondre aux observations des clients, une autre lettre de décision de l'UNAPP de notre échantillon a confirmé une décision initiale refusant une demande de fauteuil roulant motorisé dans le cadre du programme d'avantages médicaux. Certains points forts de cette lettre de décision sont clairs : la lettre explique les règles applicables, par exemple que l'équipement spécial est approuvé selon une hiérarchie d'interventions, les plus simples étant envisagées en premier. La lettre relie ensuite cette règle à un fait de l'affaire, à savoir que l'évaluation d'un ergothérapeute a déterminé qu'un équipement plus simple répondrait aux besoins de santé du client. Cependant, la lettre ne répond pas aux observations du client selon lesquelles un fauteuil manuel nécessiterait fréquemment l'aide d'une autre personne et qu'il pourrait bientôt être inefficace compte tenu de la nature progressive de l'état du client. Encore une fois, nous ne nous inquiétons pas de savoir si ces considérations auraient dû changer le résultat de la décision. Nous soulignons plutôt l'obligation du décideur de traiter ces observations dans une lettre de décision équitable, notamment en expliquant pourquoi ces observations pourraient ne pas établir l'admissibilité. Notamment, la politique d'ACC régissant la révision des décisions en matière de soins de santé encourage en fait les clients « à préciser le ou les motifs de leur demande de révision, ce qui pourrait permettre un examen plus large des enjeux liés à la décision à l'étude » (Anciens Combattants Canada, 2012). Cette orientation souligne l'obligation du décideur d'examiner ces observations de manière transparente dans sa lettre de décision.



Une récente révision par la Cour fédérale d'une décision d'ACC reposait sur l'obligation du Ministère d'examiner l'intégralité du dossier de preuve, y compris les observations du demandeur. Dans le cadre de cette révision, la cour s'est opposée au fait qu'un décideur d'ACC n'ait pas répondu aux questions soulevées par un vétéran dans ses demandes de révision d'une décision de refuser la couverture pour l'entraînement personnel. Dans sa demande de révision, le vétéran a indiqué les sections de la politique pertinente en vertu desquelles il avait demandé la couverture et a souligné que ses demandes précédentes avaient été acceptées. Soulignant qu'ACC semblait ne pas tenir compte des questions soulevées par le vétéran dans ses lettres de décision ou ne pas y avoir répondu, la cour a expliqué ce qui suit :

Premièrement, le décideur n'évoque pas le fait que la demande a été introduite par [...] aux termes des articles 17, 18 et 30 de la [la politique]. Il a peut-être cru que la demande ne relevait pas de ces dispositions, mais la décision ne comporte pas une telle conclusion. Pas un mot de cette décision ne concerne ni n'aborde ces dispositions. La décision qui manque totalement d'aborder la question soulevée ne peut être considérée comme étant raisonnable. (*Trachy c. Canada*, 2021, par. 28)

Cette décision de la Cour fédérale est claire quant à l'obligation des décideurs d'ACC de répondre aux questions soulevées par les demandeurs lorsqu'ils demandent la révision de leurs décisions. Notre analyse de la lettre montre que, malgré cette directive de la Cour fédérale au Ministère, certaines lacunes persistent dans ce domaine.

Appréciation des preuves

Comme le résume l'arrêt *Vavilov* de la Cour suprême du Canada, le décideur doit tenir compte de l'ensemble de la preuve au dossier : « Le caractère raisonnable d'une décision peut être compromis si le décideur s'est fondamentalement mépris sur la preuve qui lui a été soumise ou n'en a pas tenu compte » (*Vavilov*, par. 126). Dans certains cas, cette exigence nécessite la prise en compte des éléments de preuve qui peuvent contredire d'autres éléments de preuve au dossier, par exemple lorsqu'une demande comprend des éléments de preuve d'un professionnel qui peuvent aller à l'encontre des directives internes des experts en la matière de l'organisme administratif. Dans des décisions comme celle-ci, le décideur doit démontrer comment il a soupesé les preuves concurrentes.

Environ le tiers des lettres de nos échantillons de révisions de l'UNAPP et de l'UNADP que nous avons jugées inadéquates ne démontraient pas comment les preuves concurrentes ont été soupesées. Par exemple, une décision de l'UNADP de notre échantillon a confirmé une décision de l'UNAPP refusant la couverture au titre des avantages médicaux pour un appareil de traction à domicile recommandé par le physiothérapeute du client et destiné à aider au traitement de l'affection ouvrant droit à des prestations du client. Le physiothérapeute a fourni une lettre au Ministère attestant des avantages thérapeutiques fondés sur des données probantes de l'instrument ainsi que des avantages attendus pour le vétéran. Le médecin du client a également écrit au Ministère pour appuyer la recommandation du physiothérapeute. Bien que la lettre de décision indique que ces observations ont été examinées, elle n'explique pas pourquoi elles ont eu moins de poids que les commentaires



d'un conseiller médical²⁰ d'ACC qui « a déterminé qu'il n'y avait pas suffisamment de connaissances médicales fondées sur des données probantes à l'appui de l'intervention clinique ». L'avis du conseiller médical peut en effet être exact; cependant, une simple affirmation selon laquelle la base de données médicales est insuffisante ne satisfait pas aux exigences de motifs valables lorsque le professionnel de la santé traitant a fourni des contrepreuves à l'appui de l'efficacité de l'intervention en général et pour le client lui-même. La décision devrait expliquer pourquoi le conseiller médical a jugé que la base de données probantes était insuffisante et pourquoi le décideur a évalué cette contribution plus lourdement que la preuve présentée par le physiothérapeute du client et appuyée par son médecin.

Un autre examen récent par la Cour fédérale d'une décision d'ACC a mis en évidence l'obligation du Ministère de montrer comment il évalue la preuve. Un vétéran a demandé le contrôle judiciaire d'une décision de refuser sa demande de couverture d'un traitement de neurooptométrie dans le cadre du Programme de réadaptation. Bien que le vétéran ait soumis des rapports médicaux de médecins traitants et que les décideurs d'ACC les aient inscrits sur la feuille de travail de la révision interne, la Cour a déterminé que ce n'était pas suffisant. Après avoir examiné les motifs écrits, la Cour a conclu que les décideurs d'ACC n'avaient pas démontré comment ces éléments de preuve avaient été évalués (*Machoun c. Canada*, 2022, paragraphe 39), favorisant plutôt l'opinion d'un spécialiste interne sans explication :

[L]a question de savoir pourquoi ACC préfère l'opinion de son médecin-conseil aux opinions et recommandations des professionnels du traitement [...] n'est pas claire. [...] La question de savoir si ces avis ont été pris en considération ou soupesés dans l'évaluation globale de la demande n'est pas claire. Il n'y a aucune mention de la raison pour laquelle ces opinions ont été écartées ou rejetées. (*Machoun c. Canada*, 2022, par. 38)

Compte tenu de l'obligation du décideur d'ACC d'expliquer sa préférence pour l'avis médical interne plutôt que celui des professionnels de la santé traitants du demandeur, cette décision de la Cour fédérale souligne clairement le nécessité d'expliquer l'appréciation de la preuve dans le cadre d'un processus de révision équitable.

Liens entre les critères décisionnels et les faits particuliers de la situation

Alors que la Cour suprême du Canada a établi que, pour qu'une décision administrative respecte la norme de la décision raisonnable, une cour de révision « doit être convaincue qu' "[un] mode d'analyse, dans les motifs avancés, [. . .] pouvait raisonnablement amener le tribunal, au vu de la preuve, à conclure comme il l'a fait" » (*Vavilov*, par. 102), notre analyse des lettres de décision de révision d'ACC a révélé des faiblesses dans le lien entre les critères décisionnels et les faits précis de la situation du client. De nombreuses lettres contenaient de grandes sections de textes législatifs, réglementaires ou stratégiques copiés-collés, y compris, dans certains cas, de longues sections qui n'étaient pas pertinentes pour la décision faisant l'objet de la révision. Ces sections passe-partout étaient souvent suivies de variations du libellé affirmant simplement qu'« il n'y a pas suffisamment de renseignements médicaux pour démontrer que vous répondez aux critères ci-dessus ». À

²⁰ Les décideurs d'ACC peuvent consulter des experts en la matière, y compris des conseillers médicaux, au besoin. Toutefois, le pouvoir délégué de prendre la décision incombe au décideur, et les conseils recueillis dans le cadre de la consultation ne lient pas le décideur.



l'exception de variations mineures (p. ex. des faits énumérés comme les affections ouvrant droit à des prestations), de telles lettres étaient plus ou moins interchangeables les unes avec les autres parce qu'elles ne répondaient pas de manière transparente aux faits précis de la décision individuelle. En d'autres termes, il n'était pas possible, à partir de la seule lettre de décision, de retracer la ligne de raisonnement du décideur à partir de la preuve précise jusqu'au résultat dans le contexte des règles applicables.

Nous avons été surpris de constater que, dans bien des cas, le raisonnement clair qui n'était pas apparent dans les lettres de décision était évident dans les feuilles de travail que les décideurs utilisaient pour rendre la décision, en particulier pour les lettres de l'UNAPP. Parmi les lettres dans lesquelles nous avons relevé des faiblesses dans un ou plusieurs aspects des motifs de la lettre de décision, nous avons souvent constaté un lien plus évident et une meilleure démonstration de la justification de la décision dans les feuilles de travail internes qui ne sont pas communiquées au client avec la lettre de décision. Parfois, la différence entre les motifs insatisfaisants de la lettre de décision et les motifs beaucoup plus satisfaisants de la feuille de travail connexe était aussi anodine qu'une ou deux phrases explicatives supplémentaires, mais il s'agissait de phrases clés qui établissaient un lien transparent entre les règles pertinentes et les faits particuliers de l'affaire.

Par exemple, considérez la différence entre la façon dont une lettre de décision de l'UNAPP destinée au client explique son refus d'une demande d'annulation d'une décision défavorable relative à la prestation de remplacement du revenu par rapport à la façon dont la feuille de calcul interne l'explique. Après avoir décrit les règles applicables, la lettre de décision indique, sans plus d'explications, ce qui suit : « D'après les renseignements disponibles, nous avons déterminé qu'il n'y a pas suffisamment d'information disponible pour établir un lien entre votre service dans les (FAC) et ces affections. » En revanche, la feuille de travail apporte une précision cruciale, soit que les rapports médicaux indiquaient que des facteurs précis non liés au service avaient probablement causé et aggravé les affections, ce qui était étayé par les déclarations du client aux médecins. Cet élément supplémentaire du raisonnement du décideur relie de manière transparente la règle, soit que la prestation de remplacement du revenu ne peut être prise en considération que pour les affections admissibles à la réadaptation qui résultent principalement du service, ou qui ont été aggravées par celui-ci, aux faits particuliers de l'affaire. On peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un client reconnaisse sa situation dans cette chaîne logique, comprenne la décision et prenne les mesures appropriées en fonction de cette compréhension.

Encore une fois, la Cour suprême du Canada a énoncé, dans l'arrêt *Vavilov*, que « l'exercice de tout pouvoir public doit être justifié, intelligible et transparent non pas dans l'abstrait, mais pour l'individu qui en fait l'objet. Il serait donc inacceptable qu'un décideur administratif communique à une partie concernée des motifs écrits qui ne justifient pas sa décision, mais s'attende néanmoins à ce que sa décision soit confirmée sur la base de dossiers internes qui n'étaient pas à la disposition de cette partie. » (*Vavilov*, par. 95). Appliquée au processus de révision interne d'ACC, cette directive à l'intention des décideurs administratifs exigerait qu'une plus grande partie du contenu des feuilles de travail internes soit incluse dans les lettres de décision envoyées aux clients. De plus, au-delà de la jurisprudence sur cette question et des exigences d'équité procédurale, l'ajout de motifs clairs et adaptés aux lettres de décision aiderait les clients à comprendre quand et pour quels motifs ils devraient interjeter appel s'ils le souhaitent. Et, tout aussi important, des motifs de haute qualité dans les lettres de décision de l'UNAPP et l'UNADP aideraient les clients à comprendre les situations où leurs chances de succès dans le cadre d'un appel ultérieur pourraient être faibles. Il serait de l'intérêt à la fois des vétérans et du



Ministère d'inclure davantage de justifications des feuilles de travail dans les lettres de décision. De même, montrer aux clients ces détails sur la façon dont les décideurs ont examiné les preuves, appliqué la loi à la situation et suivi une chaîne de raisonnement logique démontrerait la transparence du processus décisionnel d'ACC. Nous sommes d'avis qu'une telle transparence est essentielle à l'établissement d'un climat de confiance entre les vétérans et le Ministère.

Besoin de motifs solides supplémentaires lorsque les décisions ont une incidence importante

Comme nous l'avons déjà souligné, même si les lois, les règlements ou les politiques d'ACC n'obligeaient pas les décideurs à exposer leurs motifs, la common law imposerait cette obligation, et selon des normes élevées, pour les décisions qui ont une incidence particulière : « les individus ont droit à une plus grande protection procédurale lorsque la décision sous examen est susceptible d'avoir des répercussions personnelles importantes ou de leur causer un grave préjudice [...]. Lorsque la décision a des répercussions sévères sur les droits et intérêts de l'individu visé, les motifs fournis à ce dernier doivent refléter ces enjeux. » (*Vavilov*, par. 133). Dans le contexte d'ACC, ce « principe de la justification adaptée » signifie que les motifs documentés d'une décision refusant, par exemple, un petit remboursement pour des déplacements liés à des fins médicales, seraient tenus à une norme inférieure à celle d'une décision refusant le remplacement du revenu à vie.

En plus des exigences plus élevées quant aux motifs qu'une cour de révision peut imposer à une décision ayant une forte incidence par rapport à une décision ayant une faible incidence, les disparités dans le système de recours d'ACC (en particulier, de savoir quelles décisions donnent accès à un avocat) soulignent également la nécessité de telles exigences pour des motifs solides dans les décisions de l'UNAPP et de l'UNADP.

Contrairement aux décisions soumises à l'UNAPP et l'UNADP, en vertu de la loi, les demandeurs de prestations d'invalidité ont le droit d'obtenir une révision devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), ainsi que d'avoir accès à la représentation du Bureau de services juridiques des pensions. La législation d'ACC protège donc un processus équitable pour les demandeurs de prestations d'invalidité qui font l'objet de révisions et d'appels : l'accès à un avocat optimise la participation significative des demandeurs au processus²¹. Pour les décisions de l'UNAPP et de l'UNADP, il n'y a pas d'accès gratuit à un avocat et, à cet égard, les droits de participation des demandeurs sont moins strictement respectés. La législation d'ACC accorde donc aux demandeurs de prestations d'invalidité un degré de protection procédurale plus élevé qu'elle n'offre aux demandeurs soumis aux décisions de l'UNAPP et de l'UNADP. Cependant, il existe de nombreux cas où les décisions de l'UNAPP et de l'UNADP peuvent en fait avoir plus d'incidence qu'une décision sur les prestations d'invalidité : une décision sur la diminution de la capacité de gain peut signifier une stabilité financière à vie pour les vétérans et, en valeur à vie, valoir des millions de dollars de plus qu'une décision rendue sur les prestations d'invalidité. Bien que la jurisprudence canadienne indique clairement qu'une plus grande protection procédurale est nécessaire pour la décision dont l'incidence est plus élevée, la législation d'ACC protège plus fortement les droits procéduraux des demandeurs de prestations d'invalidité, quelle que soit l'incidence de la décision. L'inclusion de motifs clairs et solides dans les lettres de décision pour les demandeurs auprès de l'UNAPP et de l'UNADP, en particulier dans les décisions ayant une forte incidence, améliorerait la protection procédurale de

²¹ Les avocats du Bureau de services juridiques des pensions conseillent également les demandeurs lorsque les chances de succès semblent faibles : par exemple, ils ont fourni des conseils pour environ 40 % des demandes de 2018-2019 à 2021-2022 (Bureau de services juridiques des pensions, 2022).



ces demandeurs. Par conséquent, des motifs solides dans les lettres de décision peuvent aider à atténuer la disparité entre le processus de l'UNAPP et de l'UNADP et le processus d'appel des prestations d'invalidité par l'intermédiaire du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Résumé de la constatation 1

En résumé, les lettres de décision de l'UNAPP et de l'UNADP doivent inclure les motifs de la décision, motifs dont les exigences ont été établies par la Cour suprême du Canada. Nous avons analysé des échantillons représentatifs de lettres de décision défavorables de l'UNAPP et de l'UNADP afin d'évaluer la qualité des motifs, et nous avons relevé les problèmes suivants : faiblesses dans le traitement significatif des arguments ou des preuves des demandeurs, faiblesses dans la façon dont les preuves concurrentes ont été évaluées, et faiblesses dans le lien entre les critères décisionnels et les faits particuliers de la situation. Nous avons également constaté que pour de nombreuses lettres où nous avons relevé des faiblesses dans certains domaines, les feuilles de travail connexes comprenaient une justification claire et spécifique à la situation qui manquait dans les lettres. Nous notons également que les exigences relatives aux motifs sont propres au contexte et augmentent en fonction de l'incidence de la décision. Les demandeurs pour qui les décisions ont une incidence élevée ont droit à une norme plus élevée en ce qui concerne les motifs, et le respect de cette norme élevée peut aider à atténuer la disparité dans la protection procédurale entre le processus d'appel des prestations d'invalidité et le processus de l'UNAPP et de l'UNADP.

Par conséquent, nous adressons la recommandation suivante à la ministre des Anciens Combattants :

Recommandation 1 : S'assurer que les lettres de décision de l'Unité nationale des appels de premier palier (UNAPP) et de l'Unité nationale des appels de deuxième palier (UNADP) comportent des motifs à l'appui de la décision qui : a) montrent que le décideur a tenu compte de toutes les observations pertinentes des clients; b) suivent une chaîne de raisonnement compréhensible de la preuve au résultat de la décision dans le contexte des règles applicables; et c) expliquent comment toute preuve concurrente a été évaluée.

Parmi les options que nous invitons le Ministère à explorer, mentionnons le fait d'encourager les décideurs à inclure dans les lettres de décision une plus grande partie du contenu de justification qu'ils limitent actuellement aux feuilles de travail internes.

De plus, nous fournissons une liste de vérification des motifs à l'[Annexe C](#) qu'ACC pourrait vouloir adapter dans le cadre de ses efforts pour donner suite à cette recommandation.

Constatation 2 : Il existe d'importantes différences dans les pouvoirs réglementaires nécessaires pour la révision des décisions au titre du *Règlement sur le bien-être des vétérans*, de la partie 1, de la partie 1.1, de la partie 2 et de la partie 3.1 de la *Loi sur le bien-être des vétérans* et les politiques et la formation ne sont pas suffisamment claires concernant certaines de ces différences.

Différences dans les motifs de confirmation, de modification ou d'annulation d'une décision

L'article 83 de la *Loi sur le bien-être des vétérans* confère le pouvoir législatif de réviser les décisions rendues en vertu de cette loi qui sont soumises à l'UNAPP et l'UNADP, et les articles 68 et 69 du *Règlement sur le bien-être des vétérans* énoncent les règlements applicables. Entre autres détails, ce règlement prévoit qu'au premier palier de révision (UNSP), ACC « peut confirmer, annuler ou modifier la décision faisant l'objet de la révision » (par. 68(3)). Le règlement ne précise aucune limite quant au fondement de la confirmation, de la modification



ou de l'annulation d'une décision au premier palier de révision. En d'autres termes, un décideur de premier palier n'a pas besoin de nouveaux éléments de preuve ou d'avoir relevé une erreur dans la décision faisant l'objet de la révision pour la modifier. En revanche, le deuxième palier de révision (UNADP) est limité²². Le règlement stipule qu'au deuxième palier de révision, ACC « peut confirmer, annuler ou modifier la décision faisant l'objet de la révision **en se fondant sur de nouveaux éléments de preuve ou s'il constate que les conclusions sur les faits ou l'interprétation du droit étaient erronées** » (par. 69(4), caractères gras ajoutés). Pour leur part, les pouvoirs de révision du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* ne limitent pas, à l'un ou l'autre palier, le fondement sur lequel une décision de révision peut s'écarter de la décision faisant l'objet de la révision : l'article 36 de ce règlement prévoit que les clients ont le droit de demander deux paliers de révision et ne fait aucune mention des motifs pour lesquels ces révisions peuvent modifier ou annuler des décisions.

En somme, les pouvoirs de révision du *Règlement sur le bien-être des vétérans* sont généraux au premier palier et restreints au deuxième palier, tandis que les pouvoirs de révision du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* sont généraux aux deux paliers. Par « général », nous entendons que les décideurs sont libres, dans les limites de la législation et des règlements, d'examiner de manière indépendante l'ensemble de la preuve pertinente, d'en déduire les faits et de rendre une décision sans déférence à l'égard de la décision initiale. Ce type de révision, dans lequel le décideur n'est pas lié de quelque façon que ce soit par une décision antérieure, est l'approche adoptée par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dans ses révisions et ses appels des décisions relatives aux prestations d'invalidité. Selon le règlement, les décideurs de l'UNAPP, comme le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), n'ont pas besoin de disposer de nouveaux éléments de preuve ou de relever une erreur dans la décision qu'ils examinent pour exercer leur pouvoir discrétionnaire en tant que décideurs et en arriver à un résultat décisionnel différent. Seuls les décideurs de l'UNADP – et pour les décisions en vertu de la *Loi sur le bien-être des vétérans* seulement – sont tenus d'invoquer de nouveaux éléments de preuve ou une erreur de fait ou de droit dans la décision à l'étude afin d'en modifier le résultat.

Malgré cette différence évidente dans les règlements entre les deux paliers de révision des décisions en vertu de la *Loi sur le bien-être des vétérans* qui sont soumises à l'UNAPP et l'UNADP, l'orientation ministérielle n'offre aucune directive sur cette distinction. En fait, la politique ministérielle applicable confond, voire omet la distinction. En ce qui concerne les deux paliers de révision, la politique stipule que « [d]ivers éléments peuvent justifier la modification d'une décision, dont de nouveaux éléments de preuve indiquant que la décision antérieure a été rendue en se fondant sur une constatation des faits ou une interprétation du droit erronée » (Anciens Combattants Canada, 2019). Bien qu'il soit indubitablement vrai qu'une erreur de fait ou de droit serait un fondement suffisant pour modifier une décision au premier niveau de contrôle, la présente directive reprend le libellé restrictif entourant le fondement de la modification des décisions au deuxième palier de révision et l'applique aux deux paliers. Bien que la politique n'exige pas que la justification d'une décision modifiée comprenne *obligatoirement* ces éléments, elle ne précise pas que le premier palier de révision dispose d'une plus grande latitude pour modifier les décisions ni que le deuxième palier est plus restrictif. En effet, la politique

²² L'interprétation de ce règlement par le Ministère diffère de celle du BOV.



ne précise pas les différents motifs sur lesquels les deux paliers de révision peuvent modifier ou annuler les décisions de la *Loi sur le bien-être des vétérans*, indiquant de manière identique que « [l]a décision de la révision de premier palier peut être confirmée, modifiée ou annulée » et que « [l]a décision de la révision de second palier peut être confirmée, modifiée ou annulée » (Anciens Combattants Canada, 2019, par. 26 et 32). De telles orientations stratégiques échouent à mettre en œuvre une différence claire et significative dans le libellé du règlement. De même, nous n'avons trouvé aucune formation interne d'ACC qui note ces différences entre les décisions de l'UNAPP et de l'UNADP. Nous avons plutôt constaté que la formation aggravait le manque de clarté sur les motifs de modification ou d'annulation des décisions en ajoutant les décisions en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* à la combinaison²³, encore une fois sans faire la distinction²⁴ que les motifs pour lesquels ces révisions peuvent modifier les décisions ne sont pas explicitement restreints à l'un ou l'autre des paliers.

Dans notre analyse des lettres, nous avons trouvé des preuves que les décideurs de premier palier peuvent manquer de directives suffisantes pour indiquer que leur tâche n'est pas simplement une vérification de la décision initiale ou antérieure. Près d'un cinquième²⁵ des lettres ou des feuilles de travail pertinentes que nous avons examinées mentionnaient dans leurs motifs l'absence d'erreur dans la décision faisant l'objet de la révision, en utilisant des variantes du libellé suivant : « Nous n'avons trouvé aucune erreur dans cette décision et ne sommes pas en mesure d'approuver votre demande. » Cette justification n'est pas suffisante. En raison des pouvoirs de révision généraux et illimités, les décisions de révision de l'UNAPP et de tous les *Règlements sur les soins de santé pour anciens combattants* devraient porter sur les questions d'admissibilité plutôt que de signaler l'absence d'erreur dans la décision faisant l'objet de la révision. Conformément à la constatation 1, les feuilles de travail qui sous-tendent les lettres contenaient souvent des preuves d'une analyse plus rigoureuse de la décision que ne le suggère le libellé de cette lettre; toutefois, une justification explicite de l'« absence d'erreur » d'une décision de révision de l'UNAPP ou d'une décision de révision en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* à l'un ou l'autre des paliers indique le manque de clarté dans l'orientation ministérielle quant au moment et aux motifs pour lesquels ACC peut modifier une décision de révision.

Le Règlement sur le bien-être des vétérans ne comprend aucune disposition pour amorcer une révision à l'initiative du ministre.

Il n'y a pas de manque de clarté dans l'orientation ministérielle concernant une différence importante entre les pouvoirs de révision du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* et ceux prévus par la *Loi sur le bien-être des vétérans* : le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* ne prévoit aucun pouvoir de révision « à l'initiative du ministre ». En vertu de la *Loi sur le bien-être des vétérans*, le personnel

²³ Anciens Combattants Canada, Aide-mémoire sur l'UNAPP (module d'apprentissage en ligne interne); Anciens Combattants Canada, UNAPP : Cadre de travail de la formation – processus d'appel (module d'apprentissage en ligne interne)

²⁴ Curieusement, le traitement de nouvelles données probantes est l'une des seules façons dont la formation interne d'ACC fait la distinction entre les décisions de révision en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* et les décisions de révision en vertu de la *Loi sur le bien-être des vétérans*, en particulier si les nouvelles données probantes se rapportent à la période de la décision faisant l'objet de la révision. La formation indique que cette question est importante pour les décisions en vertu de la *Loi sur le bien-être des vétérans*, mais non aux décisions en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*. Ces directives ne semblent pas découler du règlement, mais est plutôt une reformulation du libellé de la politique *Révision des décisions rendues en vertu de la Partie 1, de la Partie 1.1, de la Partie 2 et de la Partie 3.1 de la Loi sur le bien-être des vétérans*, appliquée de toute évidence comme si l'absence d'un tel libellé dans la politique *Révision des décisions des soins de santé* l'autorisait.

²⁵ Cette proportion exclut les cas utilisés pour confirmer l'exactitude des calculs des trop-payés.



d'ACC peut demander une révision de sa propre initiative lorsqu'il soupçonne une erreur de fait ou de droit dans une décision (Anciens Combattants Canada, 2019). Les clients ne peuvent pas demander une révision de leur propre initiative; comme son nom l'indique, les révisions à l'initiative du ministre sont effectuées à l'initiative et à la discrétion du Ministère. Il s'agit essentiellement d'un mécanisme sûr pour corriger des erreurs de fait ou de droit, même si ces erreurs sont découvertes après que les deux niveaux de révision ont été épuisés. Sans un tel pouvoir de rouvrir la décision, une décision définitive ne peut pas être corrigée. Malgré ce caractère définitif, il n'y a pas d'option de révision à l'initiative du ministre ou de tout autre mécanisme pour corriger une erreur de fait ou de droit pour les décisions rendues en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* lorsque les deux paliers de révision ont été épuisés. Cette omission signifie qu'ACC n'a pas la capacité de corriger une décision dans le cas, par exemple, d'un vétéran qui n'a pas réussi à interjeter appel d'une demande d'équipement spécial auprès de l'UNAPP et de l'UNADP, même si l'on conclut plus tard que la décision était incorrecte en raison d'une erreur de fait ou de droit commise par le Ministère. Cette lacune est une injustice unique dans le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*; la même lacune ne se retrouve pas dans la *Loi sur le bien-être des vétérans*, qui donne au Ministère le pouvoir d'apporter de telles corrections en tout temps pour les prestations régies par cette loi.

Résumé de la constatation 2

En résumé, il y a un manque d'harmonisation entre les autorités de révision qui autorisent les décisions de l'UNAPP et de l'UNADP.

Premièrement, il existe des différences dans les motifs pour lesquels une révision peut modifier ou annuler une décision, tant entre les différents paliers de révision qu'entre les deux ensembles de règlements pertinents. Alors que les pouvoirs de révision du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* sont généraux aux deux paliers, en vertu du *Règlement sur le bien-être des vétérans*, les motifs de modification ou d'annulation d'une décision sont restreints au deuxième palier, mais généraux au premier palier. Malgré ces différences, la politique d'ACC et d'autres directives internes ne font pas référence à ces différences et ne précisent pas que les décideurs de l'UNAPP et tous les décideurs en matière de révision du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* sont libres, dans les limites de la réglementation, de jeter un nouveau regard sur la preuve sans retenue à l'égard de la décision qu'ils examinent.

Deuxièmement, les autorités de révision des soins de santé n'ont pas de disposition relative à une révision à l'initiative du ministre, de sorte qu'il n'y a aucun mécanisme pour corriger une erreur de fait ou de droit dans une décision rendue en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* après l'épuisement des deux paliers de révision.

Par conséquent, nous adressons la recommandation suivante à la ministre des Anciens Combattants :

Recommandation 2 : Préciser dans les politiques et la formation que les pouvoirs pour les révisions de premier palier au titre de la partie 1, de la partie 1.1, de la partie 2 et de la partie 3.1 de la *Loi sur le bien-être des vétérans* sont plus vastes que les pouvoirs pour les révisions de deuxième palier, et que l'on recommande au décideur du premier palier de jeter un regard neuf sur les éléments de preuve au lieu de simplement vérifier si la décision faisant l'objet d'une révision est exempte d'erreurs.



Recommandation 3 : Ajouter la possibilité d’effectuer une révision à l’initiative du ministre au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*.

Conclusion

ACC offre deux paliers de révision internes pour les décisions prises en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* et des parties 1, 1.1, 2 et 3.1 de la *Loi sur le bien-être des vétérans*. Deux unités sont chargées de ces révisions, soit l’Unité nationale des appels de premier palier (UNAPP) et l’Unité nationale des appels de deuxième palier (UNADP). Contrairement au processus de révision des décisions relatives aux prestations d’invalidité, il n’y a pas de tribunal indépendant et les demandeurs n’ont pas libre accès à un avocat. Des vétérans nous ont dit que le processus de révision interne d’ACC peut être déroutant et que les raisons des refus peuvent être difficiles à comprendre.

En examinant des échantillons aléatoires représentatifs de lettres de décision défavorable de l’UNAPP et de l’UNADP, nous avons constaté que la plupart de ces lettres de décision contenaient des problèmes qui compromettaient la clarté et la qualité des motifs de la décision. Compte tenu des exigences relatives aux motifs énoncés dans la jurisprudence canadienne, nous avons constaté que ces faiblesses étaient notamment le fait de ne pas avoir traité de manière significative les observations des demandeurs, de démontrer comment les preuves concurrentes étaient soupesées et de lier les critères décisionnels aux faits particuliers de la situation du client. Malgré ces faiblesses, de nombreuses lettres mettant en évidence ces problèmes étaient associées à des feuilles de travail contenant une justification plus détaillée et plus compréhensible que celle qui figurait dans la lettre. Nous notons également que le respect des exigences pour des motifs, en particulier pour les décisions ayant une forte incidence, atténuerait une partie de la disparité dans la protection procédurale entre le processus de révision interne d’ACC et le processus offert aux demandeurs de prestations d’invalidité.

De plus, nous avons constaté qu’il y avait un manque de clarté dans l’orientation ministérielle en ce qui concerne les différences entre les motifs pour lesquels les révisions peuvent modifier ou annuler des décisions, en particulier les révisions de premier et de deuxième paliers, ainsi que les révisions en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* par rapport à celles en vertu du *Règlement sur le bien-être des vétérans*. Alors que les pouvoirs de révision du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* sont généraux aux deux paliers, en vertu du *Règlement sur le bien-être des vétérans*, les motifs de modification ou d’annulation d’une décision sont restreints au deuxième palier, mais généraux au premier palier. Cependant, les directives ministérielles n’offrent aucune orientation sur ces différences, de sorte que malgré la grande latitude des décideurs pour examiner à nouveau la preuve, la pratique semble pencher vers une vérification de la décision à l’étude. De façon plus générale, nous notons le manque d’harmonisation entre les deux ensembles de règlements à cet égard, ainsi que l’absence d’une disposition relative à une révision à l’initiative du ministre dans le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*. Cette omission signifie qu’il n’y a pas de mécanisme pour corriger une erreur dans une décision en matière de soins de santé après l’épuisement des deux paliers de révision.



Recommandations à la ministre des Anciens Combattants

- S'assurer que les lettres de décision de l'Unité nationale des appels de premier palier (UNAPP) et de l'Unité nationale des appels de deuxième palier (UNADP) comportent des motifs à l'appui de la décision qui : a) montrent que le décideur a tenu compte de toutes les observations pertinentes des clients; b) suivent une chaîne de raisonnement compréhensible de la preuve au résultat de la décision dans le contexte des règles applicables; et c) expliquent comment toute preuve concurrente a été évaluée.
- Préciser dans les politiques et la formation que les pouvoirs pour les révisions de premier palier au titre de la partie 1, de la partie 1.1, de la partie 2 et de la partie 3.1 de la *Loi sur le bien-être des vétérans* sont plus vastes que les pouvoirs pour les révisions de deuxième palier, et que l'on recommande au décideur du premier palier de jeter un regard neuf sur les éléments de preuve au lieu de vérifier si la décision faisant l'objet d'une révision est exempte d'erreurs.
- Ajouter la possibilité d'effectuer une révision à l'initiative du ministre au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*.



Références

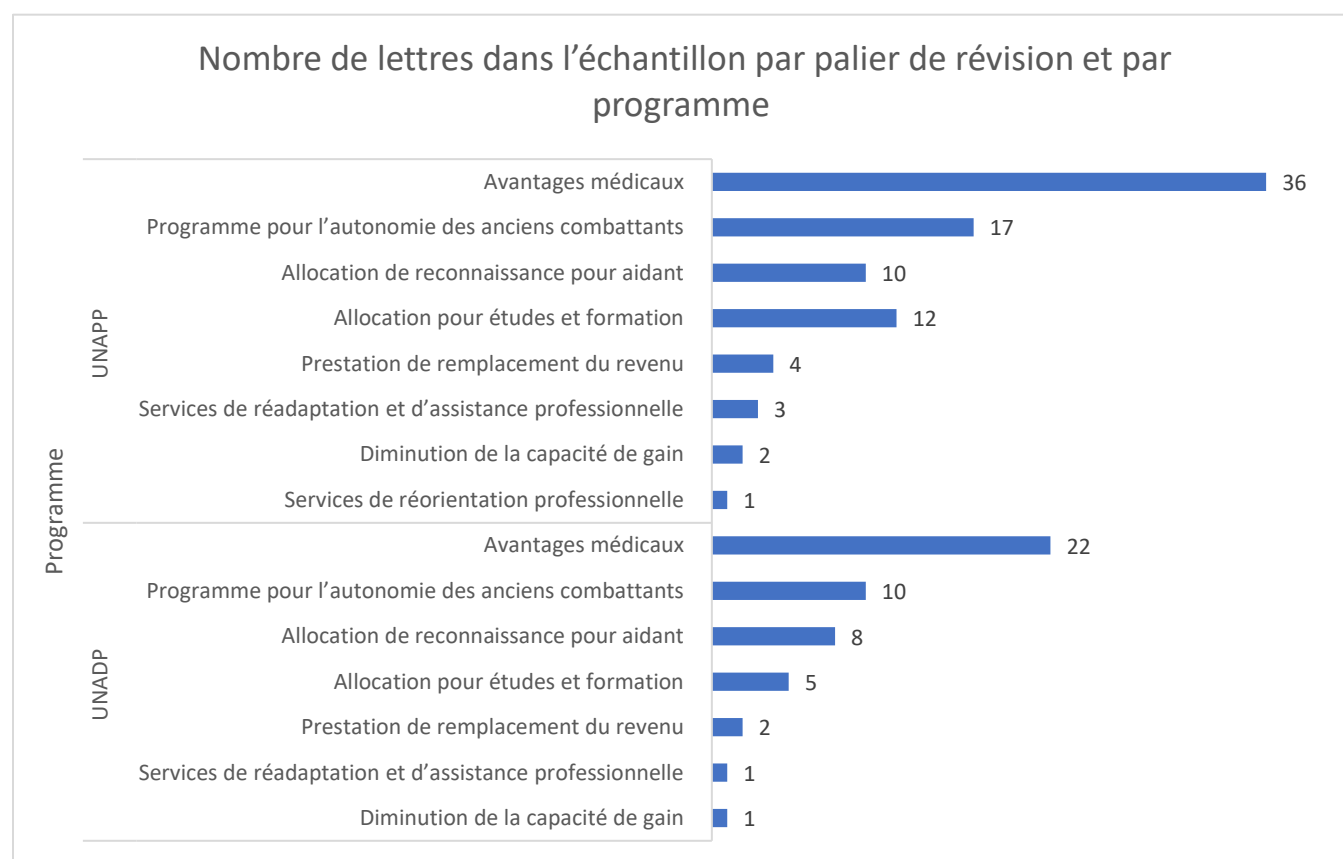
- Baker c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)*, 1999 2 RCS 817. <https://decisions.scc-csc.ca/scc-csc/scc-csc/fr/item/1717/index.do>
- Bureau de services juridiques des pensions. (2022). *Présentation de la portée, des objectifs et des responsabilités du Bureau de services juridiques des pensions*. Formation d'officier d'entraide de la Légion royale canadienne, Ontario.
- Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration) c. Vavilov*, 2019 CSC 65. <https://decisions.scc-csc.ca/scc-csc/scc-csc/en/18078/1/document.do>
- Conseil canadien des ombudsmans parlementaires. (2022). *L'équité en tête : Guide d'évaluation de l'équité administrative*. <https://ccpo-ccop.ca/wp-content/uploads/2022/10/Equite-en-tete-2022-accessible.pdf>
- Dean, A. G., K. M. Sullivan, et M. M. Soe. (2013). *Open Source : Statistiques épidémiologiques pour la santé publique*. Open Epi. (consulté le 1^{er} mai 2023) <https://www.openepi.com>
- Cour fédérale. (2019). *Comment présenter une demande de contrôle judiciaire*. <https://www.fct-cf.ca/fr/pages/se-representer-seul/guides-sur-la-pratique/comment-presenter-une-demande-de-contrôle-judiciaire>
- Loi sur les Cours fédérales*, L.R.C., 1985, ch. F-7. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/f-7/>
- Ford, C. (2018). Remedies in Canadian administrative law: A roadmap to a parallel legal universe. Dans C. M. Flood, et L. Sossin (dir.), *Administrative Law in context* (3^e éd., p. 43-85). Toronto: Emond Montgomery Publications. <https://emond.ca/Emond/media/Sample-chapters/ALC3-02.pdf>
- Machoun c. Canada (Procureur général)*, 2022 FC 1604. <https://www.canlii.org/en/ca/fct/doc/2022/2022fc1604/2022fc1604.pdf>
- Bureau de l'ombud des vétérans. (2012). *Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale*. Anciens Combattants Canada, Gouvernement du Canada. [Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions : Une question d'équité procédurale - Le 20 février 2012 - Bureau de l'ombud des vétérans](https://www.acca.ca/fr/le-droit-des-veterans-de-connaître-les-motifs-des-decisions-une-question-d-equité-procédurale)
- Bureau de l'ombud des vétérans. (2023). *Que faire lorsque vous êtes en désaccord avec une décision d'Anciens Combattants Canada (ACC)*. Anciens Combattants Canada, Gouvernement du Canada. [Que faire lorsque vous êtes en désaccord avec une décision d'Anciens Combattants Canada \(ACC\) - Bureau de l'ombud des vétérans](https://www.acca.ca/fr/que-faire-lorsque-vous-êtes-en-désaccord-avec-une-décision-d-anciens-combattants-canada-acc)
- Trachy c. Canada (Procureur général)*, 2021 FC 494. <https://publications.gc.ca/site/eng/9.817498/publication.html?wbdisable=true>
- Anciens Combattants Canada. (2009). *Recours relatif à l'examen du programme de réinsertion de la Nouvelle charte des anciens combattants (NCAC) (programmes de réadaptation et d'avantages financiers) – Final : juillet 2009*. Gouvernement du Canada. [Redress for the New Veterans Charter \(NVC\) re-establishment program review \(rehabilitation and financial benefits programs\) . : V32-307/2009E-PDF - Publications du gouvernement du Canada - Canada.ca](https://www.acca.ca/fr/redress-for-the-new-veterans-charter-nvc-re-establishment-program-review-rehabilitation-and-financial-benefits-programs)



- Anciens Combattants Canada. (2012). *Révision des décisions des soins de santé*. Gouvernement du Canada. <https://www.veterans.gc.ca/fr/propos-dacc/rapports-politiques-et-legislation/politiques/revision-des-decisions-des-soins-de-sante>
- Anciens Combattants Canada. (2019). *Révision des décisions rendues en vertu de la Partie 1, de la Partie 1.1, de la Partie 2 et de la Partie 3.1 de la Loi sur le bien-être des vétérans*. Gouvernement du Canada. <https://veterans.gc.ca/fr/propos-dacc/rapports-politiques-et-legislation/politiques/revision-des-decisions-rendues-en-vertu-de-la-partie-1-de-la-partie-11-de-la-partie-2-et-de-la>
- Anciens Combattants Canada. (2024). *Comment demander une révision ou faire appel d'une décision*. Gouvernement du Canada. <https://www.veterans.gc.ca/fr/droits-des-anciens-combattants/pour-faire-appel>
- Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants, DORS/90-594. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-90-594/index.html>
- Loi sur le bien-être des vétérans, L.C. 2005, ch. 21. <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/c-16.8/index.html>
- Règlement sur le bien-être des vétérans, DORS/2006-50. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2006-50/index.html>



Annexe A : Exemples de lettres de décision par palier de révision et par programme



Annexe B : Programmes examinés par l'UNAPP et l'UNADP

L'UNAPP et l'UNADP ont le pouvoir d'examiner les décisions relatives aux avantages et aux services en vertu de la partie 1, de la partie 1.1, de la partie 2 et de la partie 3.1 de la *Loi sur le bien-être des vétérans*, ainsi que des avantages et services en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*.

Loi sur le bien-être des vétérans

- Partie 1 – Services de réorientation professionnelle
- Partie 1.1 – Allocation pour études et formation
- Partie 2 – Services de réadaptation et d'assistance professionnelle, prestation de remplacement du revenu et Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes
- Partie 3.1 – Allocation de reconnaissance pour aidant

Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants

- Prestations de soins de santé (avantages médicaux, prestations supplémentaires, allocations de traitement, prestations diverses, prestations de santé mentale)
- Programme pour l'autonomie des anciens combattants
- Soins de longue durée



Annexe C : Liste de vérification pour s'assurer que les lettres de l'UNAPP et de l'UNADP contiennent des motifs adéquats pour rendre la décision

Pour s'assurer que les lettres de décision de révision interne contiennent des motifs adéquats²⁶, les lettres doivent :

1. Expliquer les critères pertinents (lois, règlements, politiques)
 - a. Les critères pertinents sont-ils expliqués de manière claire et facile à comprendre?
 - b. Peut-on supprimer des renseignements non pertinents pour simplifier l'explication des critères pertinents?
 - c. Si la décision est en faveur d'une couverture exceptionnelle, la règle de la couverture exceptionnelle a-t-elle été expliquée?
2. Expliquer comment les critères ont été appliqués aux faits précis de la situation du demandeur.
 - a. Les renseignements examinés pour l'appel sont-ils mentionnés de manière complète et transparente dans la lettre?
 - b. Les conclusions de fait sont-elles transparentes, compréhensibles et précises à la situation du demandeur?
 - c. La lettre contient-elle une explication claire du raisonnement du décideur, y compris chacune des étapes clés de sa chaîne d'analyse?
 - d. La lettre évalue-t-elle l'admissibilité du demandeur selon tous les cheminements possibles?
3. Répondre aux observations pertinentes du demandeur
 - a. Les arguments pertinents du demandeur ont-ils reçu une réponse directe et adéquate, même s'ils n'auraient pas d'incidence sur le résultat de la décision?
4. Expliquer comment les éléments de preuve divergents ont été évalués.
 - a. La lettre explique-t-elle clairement pourquoi un élément de preuve a été préféré à un autre?
5. Énoncer clairement le résultat de la décision
 - a. Le résultat de la décision est-il facile à comprendre?
 - b. S'il y a deux décisions ou deux résultats dans une lettre, est-il clair qu'il y a deux décisions ou deux plans d'action distincts?

²⁶ Cette liste de vérification a été élaborée à l'aide de notre rubrique pour l'analyse des lettres, de notre liste de vérification interne de l'équité de première ligne et du guide *L'équité en tête : Guide d'évaluation de l'équité administrative* du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (2022).



Annexe D : Répartition de l'analyse des lettres²⁷

Exemples de lettres selon la pertinence des motifs de la décision et le palier de révision

Pertinence des motifs de la décision	Nombre – UNAPP	Pourcentage – UNAPP ²⁸	Nombre – UNADP	Pourcentage – UNADP
Adéquat	26	31 %	19	39 %
Inadéquat	59	69 %	30	61 %
Total	85		49	

Échantillons de lettres comportant des motifs inadéquats selon le type de motif inadéquat et le palier de révision

Motifs inadéquats	Nombre – UNAPP ²⁹	Pourcentage – UNAPP	Nombre – UNADP	Pourcentage – UNADP
Ne répond pas aux arguments et/ou à la preuve du demandeur	49	83 %	25	83 %
Critères décisionnels non liés à la situation du client	23	39 %	14	47 %
N'explique pas comment les éléments de preuve divergents ont été évalués	17	29 %	10	33 %
Ne renvoie pas de manière exacte ou adéquate aux critères décisionnels	19	32 %	8	27 %

Échantillons de lettres comportant des motifs inadéquats selon le fait qu'une meilleure justification est fournie dans la feuille de travail et le palier de révision

Meilleure justification dans la feuille de travail pour les lettres inadéquates	Nombre – UNAPP	Pourcentage – UNAPP	Nombre – UNADP	Pourcentage – UNADP
Oui	38	64 %	10	33 %
Non	21	36 %	20	67 %
Total	59		30	

²⁷ La taille des échantillons a été calculée avec un niveau de confiance de 95 % et une erreur d'échantillonnage de 10 % avec la correction d'échantillonnage pour population finie (Dean et al., 2013).

²⁸ Tous les pourcentages ont été arrondis au nombre entier le plus proche.

²⁹ Ces chiffres ne représentent pas le nombre total de lettres comportant des motifs inadéquats, car chaque lettre pourrait se voir attribuer plusieurs types de motifs inadéquats.

