



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Ombud
des vétérans

Veterans
Ombud

RAPPORT ANNUEL

2025-2026



Veterans
Ombud
des vétérans

Canada 



Table des MATIÈRES

- 3 RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE**
- 4 MESSAGE DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS**
- 6 BUREAU DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS**
- 7 PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER EN CONTACT**
- 8 UNE QUESTION DE CONFIANCE –
S'EXPRIMER POUR LES VÉTÉRANS**
- 9 CAS EN VEDETTE**
 - La physiothérapie pour les acouphènes
enfin approuvée
 - Remboursement approuvé pour un moniteur
de glycémie en continu
- 10 NOS CLIENTS**
- 14 METTRE EN LUMIÈRE LES INIQUITÉS
SYSTÉMIQUES ET SIMPLIFIER L'INFORMATION**
 - Le processus de révision interne d'Anciens
Combattants Canada
 - Pleins feux 2025
 - Comment accéder aux services dont vous avez besoin
auprès d'Anciens Combattants Canada
 - Comment votre prestation de remplacement du revenu
est calculée
- 16 PRÉSENCE NUMÉRIQUE ET ENGAGEMENT**
- 17 MENTIONS ÉLOGIEUSES DE L'OMBUD
DES VÉTÉRANS**
 - Lauréats de 2025
- 18 CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS**
 - Membres en 2025-2026
- 19 REGARD VERS L'AVENIR**

RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE

Le Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) reconnaît que nous vivons, travaillons et nous réunissons 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.

Dans le cadre de son engagement envers la réconciliation, le BOV appuie l'éducation sur les relations passées et actuelles entre les peuples autochtones et le gouvernement canadien, y compris la formation sur la sensibilisation culturelle, les préjugés et les perspectives autochtones. Nous continuons de mobiliser les membres et les représentants des communautés et des organismes de vétérans autochtones et de tisser des liens avec eux.





Message de **L'OMBUD DES VÉTÉRANS**

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2025-2026 du Bureau de l'ombud des vétérans.

Nous continuons de recevoir à la fois des commentaires encourageants et des préoccupations sérieuses de la part des vétérans, des militaires en service, des survivants et de leur famille partout au pays. Ces témoignages soulignent non seulement l'importance des avantages et des services disponibles, mais aussi les lacunes qui subsistent. Leurs voix continuent de guider notre travail, d'éclairer nos recommandations et de renforcer le rôle que joue notre bureau dans la promotion de l'équité, de la transparence et de la confiance.

UNE QUESTION DE CONFIANCE

Au cours des cinq dernières années passées à occuper le poste d'ombud des vétérans, il m'est apparu très clairement que, lorsque les vétérans sollicitent des avantages et des services auprès d'Anciens Combattants Canada (ACC), la plupart d'entre eux le font en faisant confiance à ce Ministère qui, à leurs yeux, est là pour prendre soin d'eux lorsqu'ils ont été blessés ou ont souffert d'une maladie à la suite de leur service. Cependant, s'ils estiment avoir été traités injustement, ou s'ils constatent que d'autres vétérans sont traités injustement, ils y voient une trahison de la confiance sacrée avec laquelle ils ont servi le Canada.

Alors que certains vétérans me disent souvent, en toute discrétion, qu'ils sont satisfaits des avantages qu'ils reçoivent d'ACC, d'autres me font savoir plus haut et fort qu'ils sont mécontents de la façon dont le Ministère communique avec eux. De la conception du site Web aux lettres en passant par Mon dossier ACC, le ministère des Anciens Combattants doit communiquer avec les vétérans en employant un langage simple en français et en anglais, en veillant à ce que les renseignements les plus importants soient faciles à trouver et à comprendre. Des communications véritablement centrées sur les vétérans contribueraient grandement à rétablir la confiance au sein de la communauté des vétérans.

Au cours de la dernière année, la confiance des vétérans envers le gouvernement et le Ministère a été ouvertement mise à l'épreuve par deux situations. L'envoi de lettres de rappel de trop-perçu juste avant Noël a causé une grande détresse tant chez les bénéficiaires que dans l'ensemble de la communauté des vétérans. De même, la communauté des vétérans a été choquée par la décision délibérée du gouvernement, dans la *Loi d'exécution du budget*, de modifier rétroactivement le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* d'une manière qui a, en pratique, légitimé les surfacturations passées imposées aux vétérans les plus invalides et les plus âgés du Canada bénéficiant de soins de longue durée.

ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES

Le manque d'accès aux soins de santé primaires est probablement le problème le plus urgent auquel sont confrontés les vétérans aujourd'hui. Sans diagnostic, un vétéran ne peut pas remplir une demande d'invalidité, qui constitue une étape essentielle pour accéder aux avantages d'ACC en cas de blessures ou de maladies liées au service. ACC a fait un pas dans la bonne direction en offrant à tous les nouveaux vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) et aux membres de leur famille un accès à deux ans de télémédecine payée dès leur libération, mais de nombreux vétérans actuels ont perdu leur médecin de famille et se retrouvent dans une impasse totale, sans moyen d'obtenir un diagnostic, sans moyen de renouveler des ordonnances complexes, et sans moyen de se procurer les médicaments prescrits par d'autres spécialistes. Le gouvernement ne doit pas oublier ces vétérans.

“ Notre bureau s’efforce d’offrir aux vétérans et à leurs proches un moyen de renouer avec le Ministère dont ils dépendent pour obtenir les avantages qui contribuent à leur bien-être, et de retrouver leur confiance en cette institution. Nos recommandations sont entièrement fondées sur l’objectif visant à résoudre l’injustice dans les décisions, les politiques ou même la législation du Ministère. ”

Colonelle (à la retraite) Nishika Jardine
L’ombud des vétérans

SOUTENIR LES FAMILLES DES VÉTÉRANS

Les familles des vétérans ont besoin de plus que des mots. Il ne suffit pas de dire : « Quand un membre est en service, sa famille l’est aussi ». Notre recommandation de 2021 concernant le financement par ACC des soins de santé mentale destinés aux membres de la famille de plein droit pour des besoins en matière de santé mentale liés au service n’a toujours pas été suivie. Le gouvernement doit passer des paroles à l’action.

Notre recommandation de 2024, selon laquelle ACC doit cesser de demander aux familles des vétérans d’assumer les tâches d’entretien du domicile que leur vétéran malade ou blessé ne peut plus accomplir, reste également en suspens. Notre recommandation souligne le rôle important que jouent les familles, et il est temps que le gouvernement démontre sa compréhension du fardeau que représente le service pour les familles qui soutiennent leurs proches en uniforme.

ÉQUITÉ DANS LE PROCESSUS D’EXAMEN ET D’APPEL

Nous avons complété notre examen systémique visant à déterminer si l’Unité national des appels de premier et de deuxième paliers (UNAPP et UNADP) offrent aux vétérans un recours équitable. Entre autres problèmes, nous avons constaté que les lettres de réponse aux UNAPP et UNADP ne respectaient souvent pas les critères de motifs valables établis par la Cour suprême du Canada. Nous avons formulé trois nouvelles recommandations à l’intention de la ministre afin de remédier aux injustices que nous avons relevées.

SOMMAIRE

Cette dernière année a mis en évidence à la fois les atouts du soutien existant et les lacunes bien réelles qui continuent de toucher les vétérans et leur famille. Ce que nous avons entendu confirme l’importance de l’équité, d’une communication claire et de mesures concrètes pour résoudre des problèmes de longue date.

Notre bureau s’efforce d’offrir aux vétérans et à leurs proches un moyen de renouer avec le Ministère dont ils dépendent pour obtenir les avantages qui contribuent à leur bien-être, et de retrouver leur confiance en cette institution. Nos recommandations sont entièrement fondées sur l’objectif visant à résoudre l’injustice dans les décisions, les politiques ou même la législation du Ministère. Nous accordons une grande importance au travail que nous accomplissons. Je tiens à exprimer ma fierté et ma gratitude envers chacun des membres de notre bureau pour leurs efforts minutieux visant à offrir à ACC un moyen de résoudre les injustices individuelles et systémiques dont sont victimes les vétérans canadiens et leur famille.



Colonelle (à la retraite) Nishika Jardine
L’ombud des vétérans

BUREAU DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS

Le BOV enquête sur les plaintes et remet en question les politiques et les décisions d'ACC lorsque des problèmes d'iniquité individuels ou systémiques sont soulevés. 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.

CE QUE NOUS FAISONS

Le travail du BOV est fondé sur les principes d'indépendance et d'impartialité et sur une approche centrée sur le client.

Plus précisément :

- Nous agissons de façon indépendante et impartiale dans le cadre de nos examens et enquêtes.
- Nous écoutons attentivement les histoires et les préoccupations de nos clients.
- Nous examinons les dossiers des clients et les aidons à comprendre le processus, ainsi que les prochaines étapes à suivre.
- Nous cernons et examinons les nouveaux enjeux et les problèmes systémiques liés aux programmes et aux services d'ACC.
- Nous favorisons l'accès aux programmes et aux services d'ACC en fournissant de l'information, des conseils et des recommandations.

NOS PRIORITÉS

En ce qui concerne les programmes et les services d'ACC pour les vétérans, les anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), les membres en service, leur famille et leurs survivants, nos priorités sont les suivantes :

1. Promouvoir un traitement, un processus et des résultats équitables.
2. Établir ou rétablir la confiance envers le gouvernement.
3. Fournir des renseignements.

NOTRE ORGANISATION

Le BOV comprend l'ombud des vétérans, l'ombud adjoint des vétérans et directeur exécutif, ainsi que les quatre directions suivantes :

- Direction des services d'intervention
- Direction de l'examen et de l'analyse stratégiques
- Direction des communications
- Direction des services corporatifs

Le BOV maintient une forte présence à l'échelle nationale, avec des bureaux situés à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) et à Ottawa (Ontario). Au cours de l'exercice 2025-2026, notre effectif compétent et dévoué était composé de 31 employés, dont 22 employés travaillant dans les bureaux du BOV et neuf employés travaillant à distance dans différentes collectivités du Canada. Le fait que les membres de notre équipe se trouvent à différents endroits permet au BOV de continuer à répondre aux besoins des vétérans et de leur famille d'un bout à l'autre du pays.

EXCELLENCE PROFESSIONNELLE

L'excellence est au cœur de tout ce que nous faisons et nous investissons activement dans les connaissances, les compétences et le perfectionnement professionnel qui favorisent la prestation de services de grande qualité. Le BOV est un fier membre de l'Institut international de l'ombudsman (IIO) et du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et met à profit la perspective, la collaboration et la collectivité que ces organismes lui offrent. Pour appuyer le perfectionnement des employés et constituer une base commune de connaissances et de pratiques exemplaires, tous les employés du BOV suivent le programme de formation *Essentials for Ombuds*, offert par le FCO et le Département de développement professionnel de l'école Osgoode

POURQUOI LES VÉTÉRANS DEVRAIENT-ILS COMMUNIQUER AVEC NOUS?

Conformément à la Déclaration des droits des anciens combattants, quiconque cherche ou reçoit des services ou des avantages d'ACC a le droit d'être traité avec respect, dignité, équité et courtoisie. Les personnes qui estiment que ces droits n'ont pas été respectés ou qu'une décision n'a pas été appliquée de façon équitable ont le droit de faire part de leurs préoccupations et de déposer une plainte auprès du BOV.

PARTAGER, ÉCOUTER ET RESTER EN CONTACT

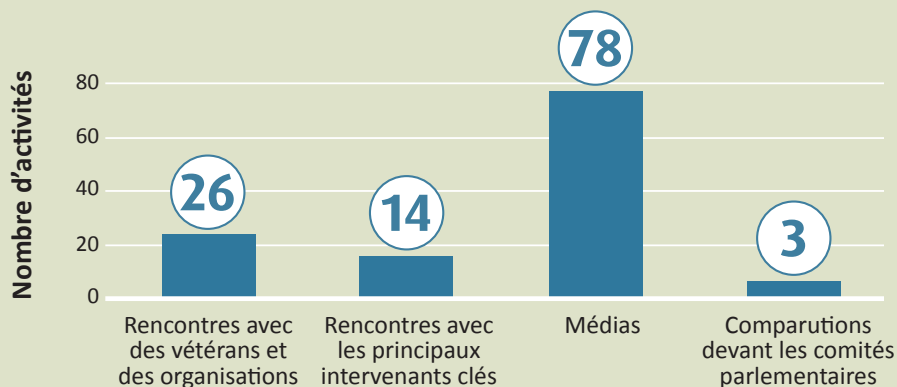
Des activités de mobilisation importantes ont été menées auprès des vétérans, de leur famille, et des principaux intervenants et défenseurs des droits des vétérans dans l'ensemble du pays et ces activités ont été un pilier central de nos efforts de sensibilisation cette année. Nous avons rencontré des vétérans autochtones, des représentants communautaires et des organismes tels que Vétérans Arc-En-Ciel du Canada afin de mieux comprendre les expériences vécues et les différents obstacles auxquels sont confrontés les vétérans en ce qui concerne l'accès aux programmes et aux services d'ACC. Ces engagements nous ont permis de recueillir un vaste éventail de points de vue qui nous ont aidés à orienter notre travail.

Nous avons également organisé des séances d'information virtuelles avec les intervenants à l'appui de notre dernier rapport systémique, afin

d'offrir un espace aux discussions significatives, aux commentaires et au transfert des connaissances. De plus, le BOV a contribué à des discussions nationales et internationales en faisant part de ses idées lors de conférences et d'autres activités, notamment une présentation en personne en Norvège et une présentation virtuelle en Afrique du Sud dans le cadre de la conférence annuelle de l'Association internationale des institutions d'ombud des forces armées. Au cours de l'année, l'ombud des vétérans et l'ombud adjoint ont comparu à trois reprises devant des comités parlementaires.

Ensemble, ces engagements aux échelles nationale et internationale ont renforcé notre compréhension des enjeux individuels et systémiques, et ont permis de mieux faire connaître le mandat du BOV et de tenir des discussions éclairées sur les questions qui touchent les vétérans et leur famille.

Activités de sensibilisation en 2025-2026



Sensibilisation pancanadienne

Endroits où nous avons mené des activités de sensibilisation auprès des vétérans, des familles, des survivants, des intervenants et des groupes d'intérêt en 2025-2026

Au Canada

- Yukon
- Colombie-Britannique
- Alberta
- Manitoba
- Ontario
- Terre-Neuve-et-Labrador
- Nouvelle-Écosse
- Île-du-Prince-Édouard

International

- Norvège



UNE QUESTION DE CONFIANCE – S'EXPRIMER POUR LES VÉTÉRANS

L'ombud des vétérans et l'ombud adjoint ont comparu devant des comités parlementaires à la chambre des communes à trois reprises en 2025-2026.

COMITÉ PERMANENT DES ANCIENS COMBATTANTS (ACVA)

SÉANCE D'INFORMATION DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS – SEPTEMBRE 2025

- A partagé l'expansion des efforts des activités de sensibilisation à l'échelle nationale, qui ont accru la visibilité du Bureau et contribué à une hausse de 35 % des plaintes, tout en soulignant que la majorité des vétérans rencontrés se disent satisfaits des services d'ACC.
- A relevé des enjeux systémiques clés, notamment l'accès aux soins de santé primaires après la libération, les délais de traitement des prestations ainsi que des préoccupations d'équité touchant les femmes vétérans et leurs familles.
- A réitéré le rôle du Bureau dans le rétablissement de la confiance par la transparence, de remédier aux situations d'iniquité et de plaider en faveur d'une meilleure communication et d'un soutien accru - en particulier pour les familles touchées par le service.

COMITÉ PERMANENT DES FINANCES (FINA)

PROJET DE LOI C-15, LOI PORTANT EXÉCUTION DE CERTAINES DISPOSITIONS DU BUDGET DÉPOSÉ AU PARLEMENT LE 4 NOVEMBRE 2025 – FÉVRIER 2026

- A souligné les investissements prévus dans le budget de 2025 visant à réduire les délais de traitement des prestations d'invalidité, tout en soulignant des lacunes persistantes, notamment l'absence de mesures dédiées en matière de soutien en santé mentale pour les familles des vétérans.
- A exprimé des préoccupations concernant les dispositions rétroactives du projet de loi C-15 liées aux contributions pour l'hébergement et les repas en soins de longue durée. L'ombud des vétérans avait d'ailleurs adressé une lettre officiellement à la ministre le 12 décembre 2025 pour signaler que ces mesures risqueraient de légitimer des trop-perçus passés et de refuser une indemnisation aux vétérans concernés.
- A demandé au gouvernement de retirer ces dispositions afin d'assurer l'équité et sa responsabilité; toutefois, le projet de loi a été adopté en avril 2026, mettant en évidence la nécessité de rétablir la confiance des vétérans.

COMITÉ PERMANENT DES ANCIENS COMBATTANTS (ACVA)

SUIVI DU CONTRAT DES SERVICES DE RÉADAPTATION ACCORDÉ À PCVRS – MARS 2026

- A signalé que le nombre de plaintes à notre bureau liées au contrat de services de réadaptation demeure faible et, dans l'ensemble, propres à des cas particuliers, sans preuve de problèmes systémiques à ce jour.
- A relevé des préoccupations récurrentes des vétérans concernant les défis de communication, les retards et le fardeau des évaluations répétées, particulièrement pour ceux ayant vécu des expériences traumatisantes.
- A souligné la surveillance continue du programme, en soulevant des questions plus larges quant à son efficacité et à ses résultats, tout en réaffirmant l'engagement d'intervenir si des enjeux systémiques devaient émerger.

CAS EN VEDETTE

Les cas présentés sont des exemples de plaintes qui ont été déposées auprès du BOV par des vétérans, des survivants ou des membres de la famille qui ont subi un traitement injuste, des erreurs ou des retards déraisonnables de la part d'ACC. Ces cas montrent comment nous avons mené notre enquête sur les préoccupations soulevées par le vétéran, comment nous avons cerné les injustices administratives ou systémiques et comment ACC a résolu les problèmes afin que le vétéran et sa famille reçoivent les avantages, les services ou la décision auxquels ils avaient droit.



LA PHYSIOTHÉRAPIE POUR LE TRAITEMENT DES ACOUPHÈNES ENFIN APPROUVÉE¹

ENJEU : ACC a refusé de couvrir le traitement de physiothérapie d'un vétéran souffrant d'acouphène pulsatile lié au service, c'est-à-dire des acouphènes caractérisés par un son rythmique, pulsatif ou sifflant qui est synchronisé avec le rythme cardiaque. Ils sont souvent causés par des problèmes de vaisseaux sanguins dans la tête et le cou.

Le vétéran avait des douleurs intenses à l'oreille et au cou qui interrompaient souvent son sommeil. La personne spécialiste et l'audiologiste croyaient que l'affection était liée à des problèmes de mâchoire et de cou et ont recommandé la physiothérapie, un traitement qu'ACC refusait de couvrir. Le vétéran a donc choisi de recourir au traitement à ses propres frais.

Après neuf séances, le vétéran a constaté une amélioration considérable de sa posture, de sa mobilité et de ses symptômes d'acouphènes. ACC a continué de refuser la demande de couverture, affirmant que la physiothérapie n'était pas un traitement reconnu pour les acouphènes pulsatiles.

MESURE : Le vétéran a communiqué avec nous pour obtenir de l'aide. Après examen, nous avons conclu que le refus de couverture était injuste. Des professionnels de la santé avaient prescrit le traitement, et le vétéran avait réalisé des progrès réels et documentés. Nous avons fait part de l'injustice à ACC et avons demandé que la décision soit réexaminée.

RÉSULTAT : ACC a examiné le cas et modifié sa décision. Le vétéran bénéficie maintenant d'une couverture complète pour la physiothérapie afin de l'aider à gérer ses acouphènes pulsatiles.

REMBOURSEMENT APPROUVÉ POUR LES MONITEURS DE GLYCÉMIE EN CONTINU²

ENJEU : Un vétéran atteint de diabète de type 2 a communiqué avec nous après qu'ACC a refusé sa demande d'un moniteur de glycémie en continu (MGC), qui avait été prescrit par son médecin en raison d'hypoglycémie nocturne sévère ou faible taux de sucre dans le sang. Un MGC est un appareil portable qui mesure la glycémie dans le sang toutes les quelques minutes de manière constante. Le vétéran avait besoin d'un MGC afin d'être alerté si son taux de sucre chutait trop bas pendant son sommeil. Sa demande a été refusée par ACC, car les MGC sont généralement prescrits aux personnes atteintes de diabète de type 1.

MESURE : Nous avons constaté qu'il manquait certains renseignements importants à la demande du vétéran. Nous l'avons encouragé à demander à son médecin de fournir une explication sur la nécessité médicale de porter un moniteur de glycémie en continu. Lorsque le médecin a fourni ce renseignement supplémentaire, nous avons envoyé une demande de réexamen à ACC.

RÉSULTAT : ACC a examiné le dossier avec le renseignement médical supplémentaire et a approuvé la demande de remboursement du moniteur de glycémie en continu présentée par le vétéran. Cette décision reconnaît la nécessité pour le vétéran de bénéficier d'une surveillance continue de sa glycémie afin de protéger sa santé.



Pour en savoir plus sur la façon dont nous avons amélioré la vie des vétérans et de leur famille, consultez la [section](#) « Cas en vedette » sur notre site Web.

¹ Publié le 8 août 2025.

² Publié le 16 novembre 2025.

NOS CLIENTS

Au cours de l'année, la Direction des services d'intervention a reçu 2 257 plaintes et demandes de renseignements, le volume le plus élevé enregistré depuis la création du BOV en 2007, et compte 409 dossiers de plus par rapport à l'année précédente. Cette situation reflète non seulement la demande croissante à l'égard de nos services, mais également la confiance des clients envers l'ombud des vétérans pour les aider à résoudre leurs préoccupations.

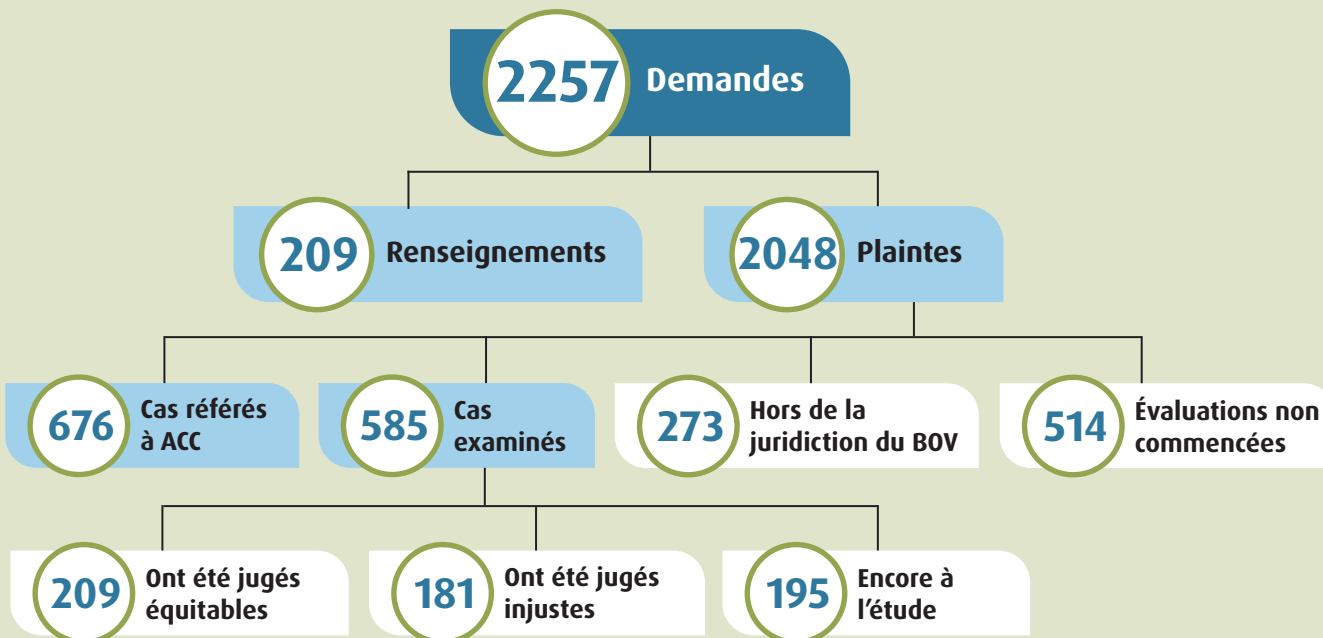
Bien que ce volume accru ait exercé une pression supplémentaire sur la prestation des services, le BOV a été en mesure de traiter 81 % des plaintes dans un délai de 60 jours ouvrables, ce qui est légèrement inférieur à la norme de service de 85 %. Les plaintes et les demandes de renseignements continuent de toucher l'ensemble des programmes et services d'ACC.

Les préoccupations les plus courantes soulevées par les clients concernent les décisions relatives aux prestations d'invalidité, les longs délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité et les problèmes de communication liés aux services de réadaptation et de gestion de cas.

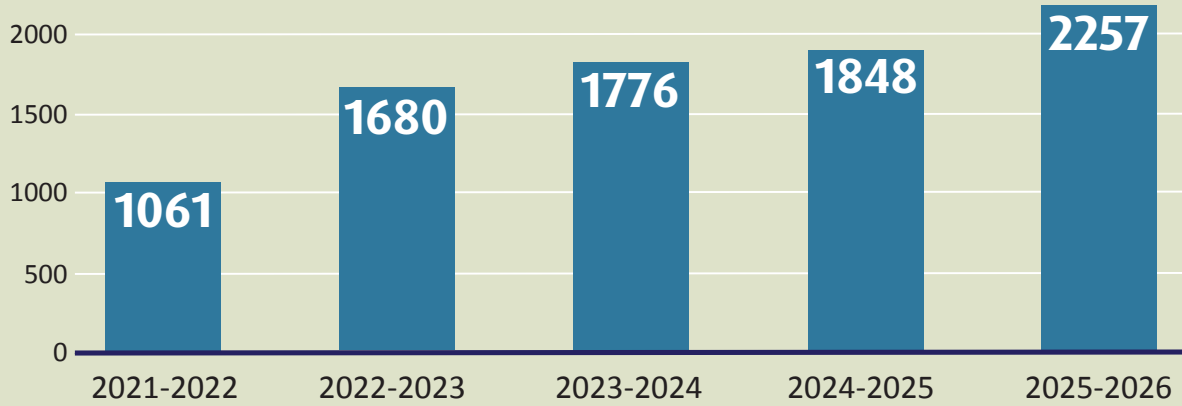
Interventions en chiffres

Statistiques sur les services de première ligne – 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026

Service Enquête sur les plaintes **85%** Norme de Service 60 jours ouvrables **81%** Atteint



Nombre de plaintes et demandes de renseignement

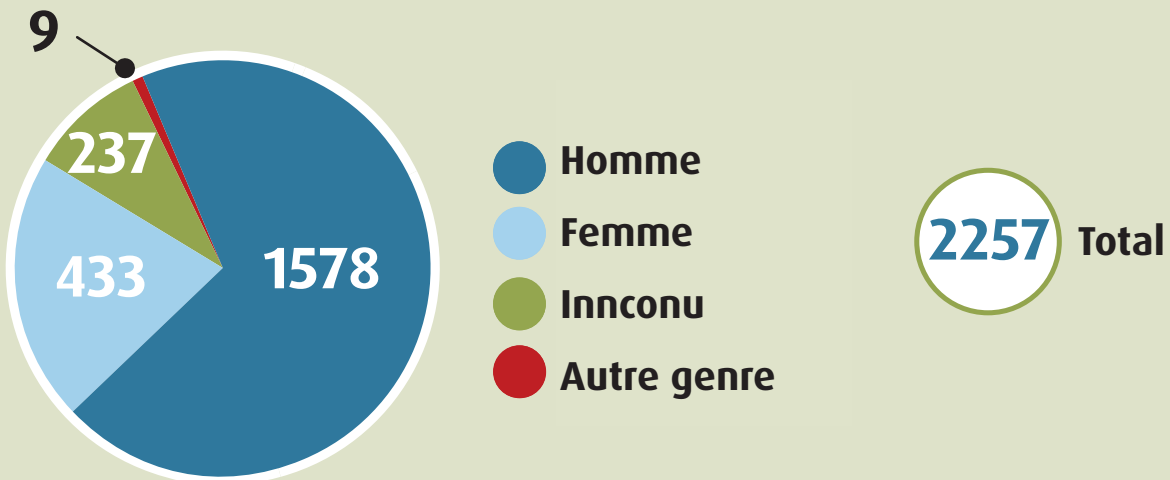


Comparaison sur 5 ans

“ Je crois que nous avons réalisé des progrès importants pour ce qui est d’accroître la sensibilisation aux services du Bureau de l’ombud des vétérans, comme en témoigne l’augmentation constante du nombre d’appels et de plaintes d’une année à l’autre depuis 2022. ”

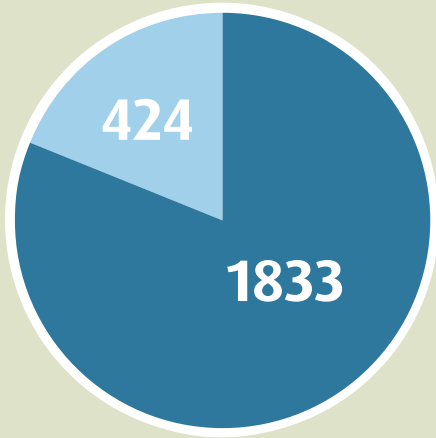
Colonelle (à la retraite) Nishika Jardine
L'ombud des vétérans

Clients selon le genre³



³ Répartition des plaintes des clients selon le genre.

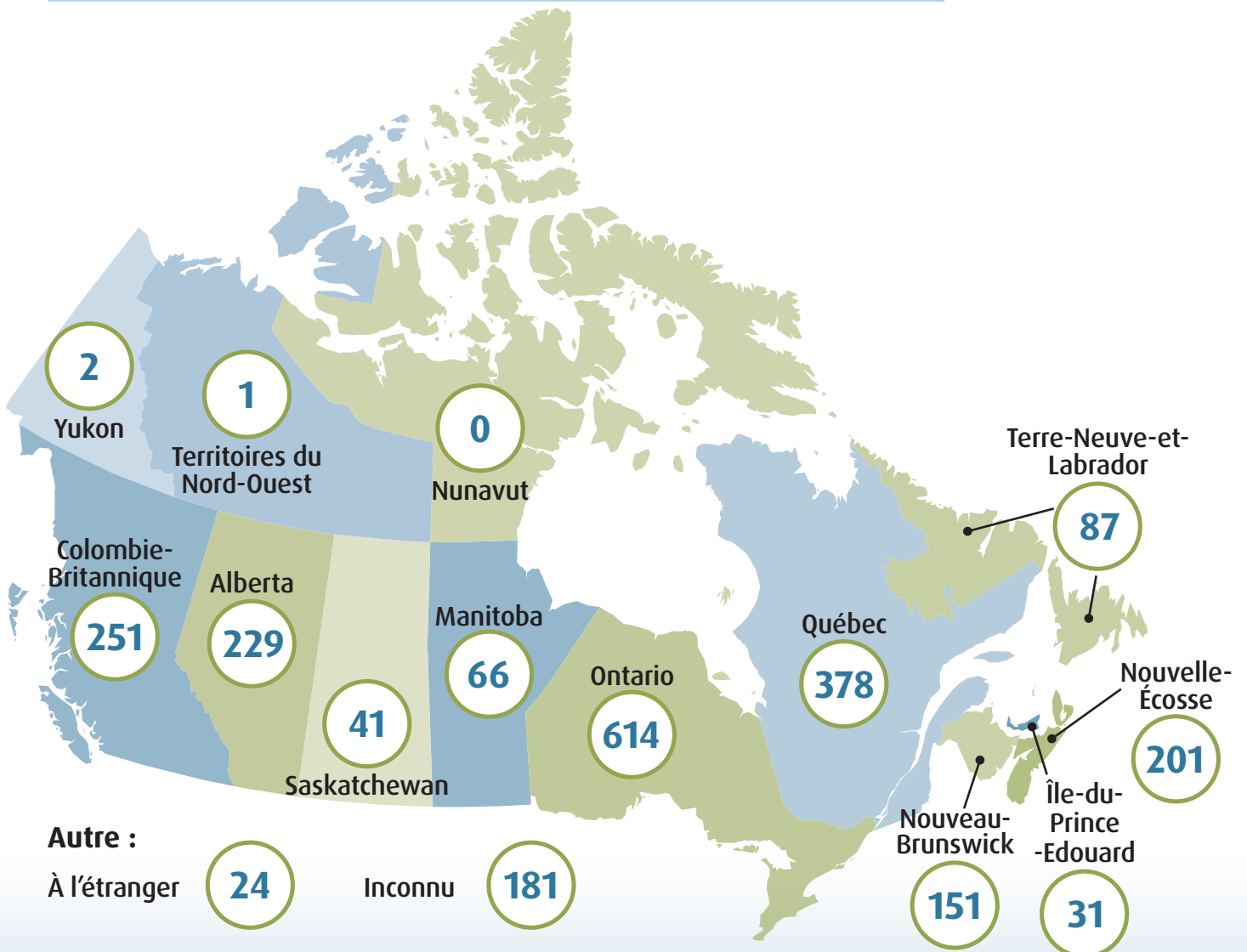
Langue préférée⁴



● Anglais
● Français

2257 Total

Plaintes et demandes de renseignements des clients par province et territoire⁵



⁴ Plaintes des clients par langue préférée.

⁵ 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.

Plaintes par catégorie de clients⁶

Vétérans alliés	5	Anciens membres de la Force régulière	1285	Membres en service de la Force régulière	73
Civils	36	Anciens membres de la Force de réserve	198	Membres en service de la Force de réserve	29
Anciens civils de la GRC	1	Marine marchande	2	Survivant/Famille	64
Anciens membres de la GRC	75	Police - Missions de maintien de la paix	1	Vétérans traditionnels	7
Membres en service de la GRC	35	Membres civils en service de la GRC	6	Inconnus	440
					2257 Total

Clients selon l'âge⁷

Moins de 20 ans	0	50 à 59 ans	538	90 à 99 ans	13
20 à 29 ans	27	60 à 69 ans	476	100 à 109 ans	3
30 à 39 ans	266	70 à 79 ans	130	Inconnu	290
40 à 49 ans	462	80 à 89 ans	52		

⁶ 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.

⁷ Répartition des plaintes des clients selon l'âge du plaignant.

METTRE EN LUMIÈRE LES INIQUITÉS SYSTÉMIQUES ET SIMPLIFIER L'INFORMATION

En 2025-2026, 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 des injustices ont été constatées, nous avons présenté des recommandations pour y remédier. Nous avons également continué de demander au Ministère de mettre en œuvre les recommandations en suspens énoncées dans notre rapport annuel [Pleins feux](#).

Au cours de l'année, nous avons publié un rapport systémique sur le processus de révision interne d'Anciens Combattants Canada, qui comprenait trois nouvelles recommandations. De plus, nous avons publié deux ressources éducatives conçues pour aider les vétérans à s'orienter dans les programmes et services d'ACC.

RAPPORTS

PROCESSUS DE RÉVISION INTERNE D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Nous avons lancé cet [examen](#)⁸ pour déterminer si le processus de révision interne d'Anciens Combattants Canada 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.

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.

“ Les vétérans me disent : « Je ne comprends pas pourquoi cet avantage m'a été refusé. » Dans bien des cas, les lettres n'abordaient même pas les points soulevés par le vétéran dans sa demande de révision. ACC doit faire plus d'efforts pour gagner la confiance des vétérans et leur donner la certitude que leurs préoccupations seront traitées de façon juste, adéquate et en temps opportun. ”

Colonelle (à la retraite) Nishika Jardine
L'ombud des vétérans

⁸ Publié le 3 décembre 2025.

Recommandations

- 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;
 - c) expliquent comment toute preuve concurrente a été évaluée.
- 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.
- 3 Ajouter la possibilité d'effectuer une révision à l'initiative du ministre au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*.

PLEINS FEUX 2025

Avec [Pleins feux 2025](#)⁹, nous avons poursuivi notre pratique annuelle, mise en place en 2017, qui consiste à suivre les progrès du Ministère à l'égard de la mise en œuvre de nos recommandations systémiques.

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 2025 souligne les progrès réalisés par le Ministère, y compris en ce qui concerne la promotion de l'équité entre les sexes dans certains aspects de l'évaluation des prestations d'invalidité. Parallèlement, le rapport souligne un certain nombre de recommandations de longue date qui n'ont toujours pas été mises en œuvre et qui nécessitent des mesures supplémentaires.

Nous avons notamment rappelé à ACC l'importance de donner suite à notre recommandation de 2021, qui consiste à offrir aux membres des familles un accès de plein droit aux avantages pour soins de santé mentale lorsque le service militaire du membre a des répercussions sur leur santé mentale.

RESSOURCES

COMMENT ACCÉDER AUX SERVICES DONT VOUS AVEZ BESOIN AUPRÈS D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA

L'accès aux services d'ACC peut être un processus accablant. Si vous êtes un vétéran des FAC ou un ancien membre de la GRC et souhaitez obtenir de l'aide de la part d'ACC, il existe des options pour vous aider à accéder aux services dont vous avez besoin. Nous avons conçu cette [ressource](#)¹⁰ pour aider les vétérans et leur famille à accéder aux services dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

COMMENT VOTRE PRESTATION DE REMPLACEMENT DU REVENU EST CALCULÉE

Notre bureau reçoit régulièrement des plaintes et des demandes de renseignements concernant la prestation de remplacement du revenu (PRR). Cette [ressource](#)¹¹ a été conçue pour aider les vétérans et leur famille à comprendre cet avantage complexe, en particulier les facteurs qui déterminent le montant de la prestation de remplacement du revenu qu'ils pourraient recevoir.

⁹ Publié le 4 septembre 2025.

¹⁰ Publié le 21 mai 2025.

¹¹ Publié le 10 juillet 2025.

PRÉSENCE NUMÉRIQUE ET ENGAGEMENT

Notre site Web demeure une ressource de confiance pour les vétérans et leur famille s'ils souhaitent obtenir de l'information et soumettre des plaintes ou des demandes de renseignements. En 2025-2026, nous avons enregistré 76 809 visites sur notre site Web, soit plus du double de celui enregistré l'an dernier. Les visiteurs ont accédé au site Web à partir de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada, ainsi que de pays du

monde entier. Les niveaux les plus élevés de trafic Web proviennent de l'Ontario et du Québec. Les pages en anglais sont encore celles qui ont été les plus consultées. Environ 7 % des utilisateurs actifs ont accédé au contenu en français. Ce sont nos rapports systémiques et nos guides de ressources qui ont attiré le plus l'attention. L'augmentation constante des visites de notre site Web observée cette année témoigne de la sensibilisation croissante à notre bureau et de la demande accrue de services d'information et de soutien.

Visiteurs du site Web par langue

Anglais	68,474	Espagnol	77
Français	5,115	Autres	1,240
Chinois	1,903	Total	76,809

Les 5 pages les plus consultées sur notre site Web

[Guide de ressources sur les soins à domicile](#)




[Paiement complet et équitable de l'indemnité pour douleur et souffrance](#)

[Soumettre une demande ou une plainte](#)

[La prise de décisions en ce qui concerne les demandes pour dysfonction sexuelle consécutive à un trouble psychiatrique ouvrant droit à des prestations d'invalidité](#)

[Comment votre prestation de remplacement du revenu est calculée](#)

Média sociaux

Plateforme			
Nombre total d'abonnés	9,486	2,916	3,269
Page et portée du profil	1,042,974	67,216 personnes	S/O ¹³
Visibilité des publications ¹²	1,070,346	70,757 personnes	13,795 impressions ¹⁴

¹² Les impressions constituent le principal paramètre pour mesurer la visibilité sur X. Sur Facebook et Instagram, la visibilité est mesurée par la portée. Par « portée », on entend le nombre de personnes (comptes uniques) qui ont vu le contenu.

¹³ X ne fournit pas de mesure directement comparable de la page ou du profil; on comptabilise plutôt les impressions.

¹⁴ Par « impressions », on entend le nombre d'éléments publiés ou montrés aux utilisateurs, qu'ils interagissent ou non avec les éléments.

MENTIONS ÉLOGIEUSES DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS

Les mentions élogieuses de l'ombud des vétérans visent à reconnaître les personnes et les équipes exceptionnelles qui ont fait preuve d'un engagement inébranlable envers la communauté des vétérans par leur dévouement et leur service altruiste. 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. En novembre 2025, nous avons eu l'honneur de reconnaître sept personnes et une organisation locale lors d'une cérémonie virtuelle.

LAURÉATS DE 2025

Contribution de toute une vie

Alexander Tsang (1947-2025)
Brian Forbes (1948-2024)

Contribution individuelle

Sandra Conlin
Lisa Cyr
Stan Dewar
David Mushing
Vivienne Stewart

Catégorie « Organisme ou groupe local »

ANAVETS Bras d'Or Unit #381



CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUD DES VÉTÉRANS (CCOV)

Le CCOV fournit de précieux conseils à l'ombud des vétérans sur les questions liées au mandat du BOV. Grâce aux antécédents et aux expériences variés de ses membres, le Conseil offre les points de vue de l'ensemble de la communauté des vétérans sur des questions et des sujets pertinents pour le travail du Bureau. Au cours de l'année, les membres du Conseil ont partagé leurs points de vue sur les nouveaux enjeux et ont formulé des commentaires sur les activités du BOV. Les membres du CCOV ont contribué à faire connaître le BOV et son mandat au sein de la communauté des vétérans par l'entremise de ses réseaux et par la tenue d'activités de mobilisation.

MEMBRES EN 2025-2026

Beth Basinger détient un diplôme d'infirmière autorisée et vit avec son époux à la retraite des FAC depuis 34 ans. Ce dernier a effectué onze affectations et quatre déploiements au cours de sa carrière militaire, ce qui a amené leur famille à vivre dans quatre provinces canadiennes et un état américain. Beth a soutenu activement les familles des militaires à chaque affectation et a travaillé avec les Services aux familles des militaires (SFM) et les Centres de ressources pour les familles des militaires (SRFM).

Jane Hall (née Greenwood) est originaire de Wolfe Island, en Ontario. Elle a obtenu un baccalauréat ès arts et un baccalauréat en éducation avant de se joindre à la GRC, où elle a servi pendant 21 ans, de 1977 à 1998. Après son service, elle a rédigé *The Red Wall: A Woman in the RCMP*. Jane est membre de l'Association des anciens de la GRC depuis 1998, en plus d'avoir été coprésidente de l'organisme Women in Leadership: Public Safety Leadership Development Consortium de 2009 à 2013, présidente du Conseil des femmes de l'Association des anciens de la GRC de 2013 à aujourd'hui, ancienne présidente de Police Futurists International (PFI) en 2018-2019 et membre du Réseau de recherche et d'engagement des vétérans (RREV) de 2019 à aujourd'hui. 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 prix 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 assure actuellement la liaison avec les Autochtones 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 en aéronautique 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+.

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 assumé différentes fonctions au Quartier général de la Défense nationale (QGDN). Avant sa libération en 2018, il a été conseiller spécial auprès 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, en Ontario, où il a passé quatre ans et a atteint le grade de sergentmajor régimentaire. Fern a servi dans les FAC de 1974 à 1996 et, depuis sa retraite, il consacre sa vie à aider 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 envers les vétérans.

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

REGARD VERS L'AVENIR

En regardant vers l'avenir, nous prévoyons que la demande pour nos services demeurera élevée, en raison d'une meilleure connaissance de notre Bureau ainsi que la persistance d'enjeux systémiques touchant les personnes desservies par ACC.

Au cours de la prochaine année fiscale, nous prévoyons publier un guide pour les survivants, destiné à aider les veuves et veufs à naviguer dans la complexité des prestations offertes par ACC, ainsi qu'un rapport systémique sur les prestations de traitement exceptionnel.

Nous continuerons de participer à certains événements en personne, tout en élargissant notre présence virtuelle afin de mieux joindre les vétérans et leurs familles à travers le Canada et à l'étranger - en particulier ceux qui ne peuvent pas nous rencontrer en personne. Nous poursuivrons nos efforts pour faire connaître les moyens dont nous pouvons appuyer les vétérans et leurs familles, tout en créant, des occasions d'écoute en recueillant directement les expériences des vétérans, de leurs familles et des intervenants à l'égard des programmes et services d'ACC.



JUIN 2026

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté
par la ministre des Anciens Combattants, 2026

ISSN: 3111-1955

This publication is also available in English
in electronic format under the title:
Annual Report 2025-2026

Veterans Ombud des vétérans



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



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



Web :
www.ombudsman-veterans.gc.ca

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

