



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada



Bureau de l'ombudsman des vétérans

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Canada

Pour nous joindre

Numéro de téléphone sans frais : 1-877-330-4343

De l'étranger, à frais virés : 902-626-2919

Courriel : info@ombudsman-veterans.gc.ca

Site Web : www.ombudsman-veterans.gc.ca



Gouvernement du Canada Government of Canada

Ombudsman
des vétérans

C.P. 18, succ. B
Ottawa (Ontario)
K1P 6C3

L'honorable Greg Thompson, C. P., député
Ministre des Anciens Combattants
Chambre des communes
Ottawa (Ontario)
K1A 0A6

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le premier rapport annuel du Bureau de l'ombudsman des vétérans à déposer au Parlement.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mon profond respect.

P. B. Stogran
Colonel (à la retraite)
Ombudsman des vétérans

Table des matières

Message de l'ombudsman	2
Le Bureau.....	6
Mandat	6
Structure.....	7
Services.....	8
Sommaire des activités.....	10
Direction de l'intervention initiale.....	10
Plaintes	12
Direction de la recherche et des enquêtes.....	15
Documents d'observation et de discussion.....	16
Communications et relations externes	18
N'oublions personne.....	21
L'exercice à venir	26
Direction de l'intervention initiale.....	26
Direction de la recherche et des enquêtes.....	27
Communications et relations externes	30
Comité consultatif.....	33
États financiers.....	34
Information de gestion.....	36
Les défis qui nous attendent.....	38



Message de *l'ombudsman*

L'année qui vient de s'écouler a été passionnante et les choses sont allées très très vite. Longtemps avant mon arrivée au Bureau de l'ombudsman des vétérans, Anciens Combattants Canada avait mis sur pied une équipe de projet chargée de déblayer le terrain pour mon entrée en fonction. Bien que cette équipe n'ait pas eu pour mandat de donner suite aux demandes d'examen, elle a reçu plus d'une centaine de plaintes émanant de vétérans qui tenaient à ce que leur cause soit entendue par l'ombudsman.



Après l'annonce de ma nomination, en octobre 2007, le nombre de demandes d'examen a augmenté considérablement. Nous ne disposions à l'époque que d'un petit effectif, constitué uniquement d'employés temporaires n'ayant guère la capacité de traiter tous ces dossiers, mais nous avons continué de recueillir les plaintes. Il était évident que l'insatisfaction régnait parmi les vétérans, qu'ils ne s'estimaient pas bien traités et qu'ils pensaient que l'ombudsman mettrait fin à cette situation. Ce défi nous a tous motivés et nous n'avons pas ménagé nos efforts pour nous acquitter de notre mission, alors que nous étions encore en période d'apprentissage.

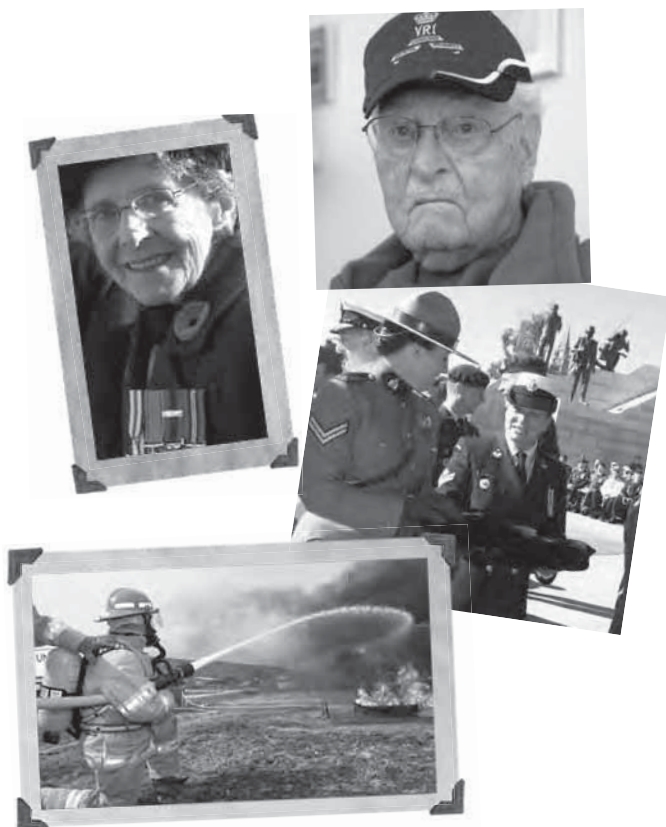
Certaines de ces personnes ont été déçues d'apprendre que l'ombudsman des vétérans ne jouerait pas un rôle actif dans les décisions d'octroi de services ou de prestations. À mon avis, il y a une bonne raison à cela. Premièrement, la nomination d'un ombudsman ne saurait supprimer ou atténuer la responsabilité qui incombe aux vétérans d'étayer leur dossier. Deuxièmement, si le Bureau faisait partie intégrante du système en place chargé de statuer sur les demandes et de son processus décisionnel, il ne serait pas en mesure de faire quoi que ce soit pour les vétérans qui se trouvent défavorisés par les lacunes des programmes ou pour proposer des mesures correctives aux problèmes systémiques. Si la procédure

en place pour statuer sur les demandes et examiner les décisions est réellement dysfonctionnelle, ce n'est pas en se contentant d'ajouter un autre palier de décision qu'on y changera grand-chose.

Le mandat qui a été confié au Bureau est à la mesure de ses moyens, même s'il comporte des défis. L'ombudsman des vétérans offre la possibilité d'améliorer le système actuel. Le Bureau est utile aux vétérans en faisant office de médiateur entre eux et les fournisseurs de services pour corriger le tir en cas de traitement inéquitable de certaines questions.

Afin de s'acquitter plus efficacement de son mandat, le Bureau a adopté quatre principes de base qui caractérisent la façon dont il exerce ses activités : indépendance, objectivité, confidentialité et transparence.

L'indépendance du Bureau est définie par son aptitude à prendre des décisions sans tenir compte des influences ou des ingérences de l'extérieur. Pour assurer son indépendance et son objectivité, le Bureau doit avoir accès en toute liberté aux ressources ministérielles. Or, la non-divulgence d'information peut être tout aussi préjudiciable que la désinformation. Pour que nos conclusions et recommandations soient crédibles, nous devons nous appuyer sur des faits et livrer des renseignements aussi exacts que les preuves auxquelles on a recours dans un tribunal. Par conséquent, il nous faut travailler



dans la mesure du possible avec des documents originaux et des témoignages de première main. Comme le gouvernement du Canada n'a pas accordé au Bureau de pouvoirs officiels, notamment la capacité de citer à comparaître ou de contraindre à témoigner, nous devons compter sur la courtoisie professionnelle du Ministère pour bénéficier du niveau d'accès requis. Or, le Ministère s'est montré réticent à accorder au Bureau la liberté d'accès, bien que le Bureau soit tenu par la loi de respecter le niveau de sécurité et d'assurer comme il se doit la protection des renseignements personnels.

À vrai dire, le fait qu'il doive compter sur la bonne volonté du Ministère pour obtenir l'information pourrait porter atteinte à l'indépendance du Bureau.

Anciens Combattants Canada prend également en charge les services ministériels et met à notre disposition son savoir-faire en gestion des ressources humaines. Toutefois, cet arrangement, privilégié au départ pour des raisons d'économie, nuit à l'autonomie du Bureau. Et l'on ne saurait nier que ces contraintes ont eu une incidence sur la capacité du Bureau à agir en toute indépendance et, avec le Ministère, nous poursuivons nos efforts pour que le système fonctionne.

La caractéristique de l'objectivité doit être considérée à la lumière du mandat du Bureau en tant que défenseur des droits et du traitement équitable des vétérans du Canada. Bien que le Bureau puisse difficilement être considéré comme impartial, il ne doit pas s'écarter de l'exigence d'objectivité inhérente à son mandat. Le Bureau se penche sur les plaintes des intervenants en s'efforçant de prendre connaissance de tous les faits. Il restructure ensuite les plaintes pour éliminer les perceptions erronées et les émotions qui peuvent avoir fait leur chemin au fil du temps dans le cas des différends de longue date avec le Ministère. Le Bureau cherche à clarifier les questions en puisant l'information à toutes les autres sources pertinentes afin de parvenir à une compréhension approfondie



et impartiale de la situation. Lorsque la plainte est dûment fondée, le Bureau intervient au nom du plaignant. Cela n'est pas toujours le cas, cependant, et la tâche la plus difficile pour nous consiste à annoncer des résultats décevants aux intervenants. Il s'agit néanmoins d'un aspect essentiel de notre travail auquel le Bureau ne peut se soustraire s'il veut être considéré par toutes les parties comme véritablement objectif.

Pour donner le maximum de profondeur à ses enquêtes, le Bureau doit réussir à amener les parties à amorcer un dialogue ouvert. La confidentialité, par conséquent, est une autre caractéristique du Bureau. Nous garantissons à tous les intervenants que les renseignements qu'ils nous fournissent seront traités de manière confidentielle, dans le respect des renseignements personnels et en toute sûreté, en accord avec la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

À mesure que le Bureau évoluera, nous nous efforcerons d'être transparents sans porter atteinte à la confidentialité. La transparence renforcera la confiance des intervenants à l'égard du Bureau, en leur donnant de l'information sur ses activités, l'étendue de ses recherches et ses enquêtes fouillées, ce qui les convaincra de la validité de ses conclusions et de ses recommandations.

Compte tenu des défis qu'il a surmontés et des difficultés auxquelles il continue de se

heurter, le Bureau a fait d'importants progrès dans la mise en évidence et le traitement des préoccupations des vétérans au cours de l'année écoulée. C'est pourquoi je tiens à exprimer ma reconnaissance aux femmes et aux hommes qui se sont joints à moi au sein du Bureau de l'ombudsman des vétérans. Je leur dois beaucoup. Mettre sur pied un bureau à partir de rien – en particulier lorsque ce bureau a une vocation qui semble à la fois essentielle et controversée – peut être extrêmement stressant.

J'aimerais également remercier les employés d'Anciens Combattants Canada qui ont montré un intérêt authentique pour nos vétérans en aidant le Bureau à éliminer les carences du système.

P. B. Stogran
Colonel (à la retraite)
Ombudsman des vétérans





Le Bureau

Mandat

Le décret du Conseil qui a créé le Bureau de l'ombudsman des vétérans l'a investi du mandat d'examiner et de résoudre les plaintes déposées sous le régime de la Déclaration des droits des anciens combattants et se rapportant à des problèmes systémiques liés aux programmes et aux services ministériels. Nous facilitons l'accès des clients à nos programmes et services en leur fournissant des renseignements et en les aiguillant vers les personnes compétentes. Le Bureau ne participe à aucune poursuite en justice ni aux jugements ou aux décisions individuelles du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), mais il est important de préciser que cela ne l'empêche pas de faire enquête sur les allégations de problèmes systémiques concernant le Tribunal.



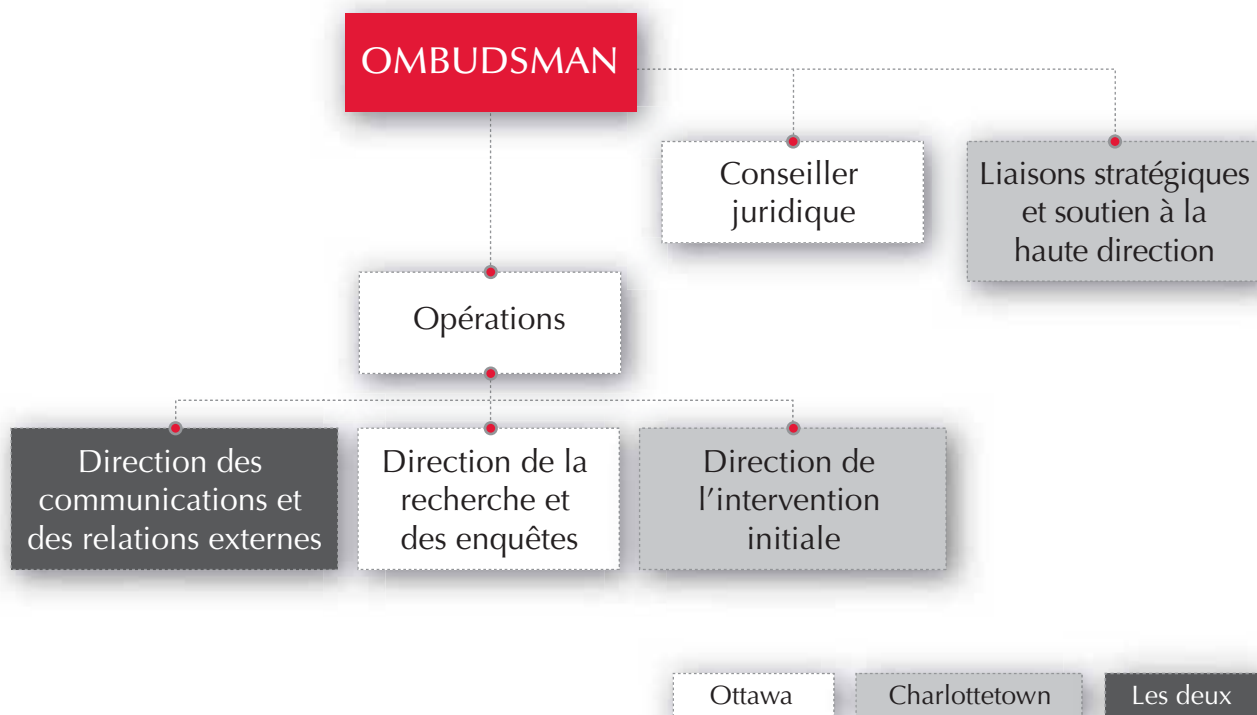
Le Bureau ne doit pas intervenir tant que les mécanismes de recours n'ont pas tous été épuisés. Il est toutefois habilité à intervenir plus tôt s'il estime être en présence de l'un des trois cas de figure suivants :

- une plainte est à l'origine d'un problème systémique;
- les mécanismes de recours prendront trop de temps à mettre en place;
- les intervenants dont la plainte apparaît fondée sont victimes d'un préjudice indu.

Le Bureau, qui est habilité à agir pour le compte de ses intervenants chaque fois qu'il a conscience que des mesures immédiates s'imposent, a déjà résolu des centaines de problèmes, dont nous analyserons en détail plusieurs exemples dans le cadre d'enquêtes systémiques futures.

Structure

Pour mener à bien son mandat, le Bureau a structuré ses activités sous l'égide de trois directions : Communications et relations externes, Recherche et enquêtes, Intervention initiale.



Services

Nos efforts opérationnels sont axés sur la prestation des services suivants directement aux intervenants :

Information. Nous donnons de l'information sur les divers programmes et services qui sont accessibles aux intervenants, non seulement auprès d'Anciens Combattants Canada mais également auprès d'autres groupes au service de la communauté des vétérans.

Facilitation. Nombre de vétérans qui s'adressent à notre Bureau sont parfois excédés d'avoir été ballotés d'une organisation à une autre et d'avoir obtenu des avis contradictoires. Nous facilitons leur aiguillage vers le fournisseur de services compétent le mieux outillé pour traiter le dossier.

Intervention. L'intervention pour le compte des intervenants peut être aussi simple qu'une médiation informelle entre l'intervenant et un fournisseur de services sur une question ponctuelle qui pose problème ou aussi complexe qu'une enquête exhaustive sur un problème systémique lié à la législation, aux règlements ou aux politiques, qui aboutira à la présentation d'un rapport officiel. C'est pourquoi nous avons mis en place quatre niveaux d'intervention :

Intervention de niveau 1

- Confirmer les faits concernant la plainte.
- Dégager les considérations générales se rattachant au problème.
- Assurer la médiation entre le client et le fournisseur de services concernant les perceptions, les interprétations et les décisions.

Rétablissement des paiements d'Anciens Combattants Canada au titre des soins de longue durée

Intervention de niveau 1

La fille d'un ancien combattant a contacté le Bureau après que le Ministère eut cessé de prendre en charge les frais supplémentaires de la chambre privée de sa mère dans un établissement de soins de longue durée. Notre personnel a communiqué avec Anciens Combattants Canada et lui a demandé pourquoi il avait cessé si abruptement de payer les frais supplémentaires sans aucune explication à l'ancien combattant ou à sa fille. Il est apparu qu'une erreur administrative s'était produite en raison d'une mauvaise communication, et la décision fut prise de rétablir les paiements de manière rétroactive à la date où ils avaient été interrompus.





Intervention de niveau 2

- Effectuer des recherches et une analyse en consultant plusieurs sources ou ressources.
- Recommander au fournisseur de services des modifications à ses méthodes et pratiques dans le but de mieux servir la clientèle.

Intervention de niveau 3

- Amorcer une recherche et une analyse poussées.
- Mettre sur pied une équipe pluridisciplinaire pour qu'elle se penche sur les problèmes systémiques d'envergure.

- Préparer les conclusions et les recommandations concernant la politique ministérielle.

Intervention de niveau 4

- S'attaquer à des problèmes systémiques complexes qui dépassent la compétence du Ministère et qui sont de nature législative ou réglementaire.
- Élaborer des conclusions et des recommandations pour réviser la loi, les règlements ou la politique, ou introduire une nouvelle loi ou de nouveaux règlements ou politiques.

Sommaire des *activités*

Direction de l'intervention initiale

La Direction de l'intervention initiale, située à Charlottetown, est pourvue de représentants du Bureau de l'ombudsman des vétérans et d'analystes de l'intervention initiale. Il leur incombe de s'acquitter des tâches suivantes :

- comprendre les problèmes des vétérans comme s'ils étaient les leurs;
- reformuler les problèmes pour éliminer les aspects émotifs qui accompagnent souvent les plaintes;
- se renseigner sur le point de vue du fournisseur de services;
- déterminer si la situation est équitable;
- agir en conséquence.



Nous incitons nos préposés au service à la clientèle et nos analystes de l'intervention initiale à agir au nom de nos intervenants en allant droit au but pour transmettre aux fournisseurs de services leurs observations en temps opportun. Les services offerts sont notamment des services d'information ou de facilitation et un appui aux interventions de niveau 1 et 2.

Depuis qu'il a ouvert ses portes aux intervenants en novembre 2007, le Bureau a effectué plus de 7 000 prises de contact avec les clients et ouvert quelque 1 800 dossiers. Plus de 800 plaintes ont été résolues, et nous avons su donner aux vétérans l'appui dont ils avaient le plus grand besoin pour avoir accès aux programmes, aux services et aux prestations du Ministère.



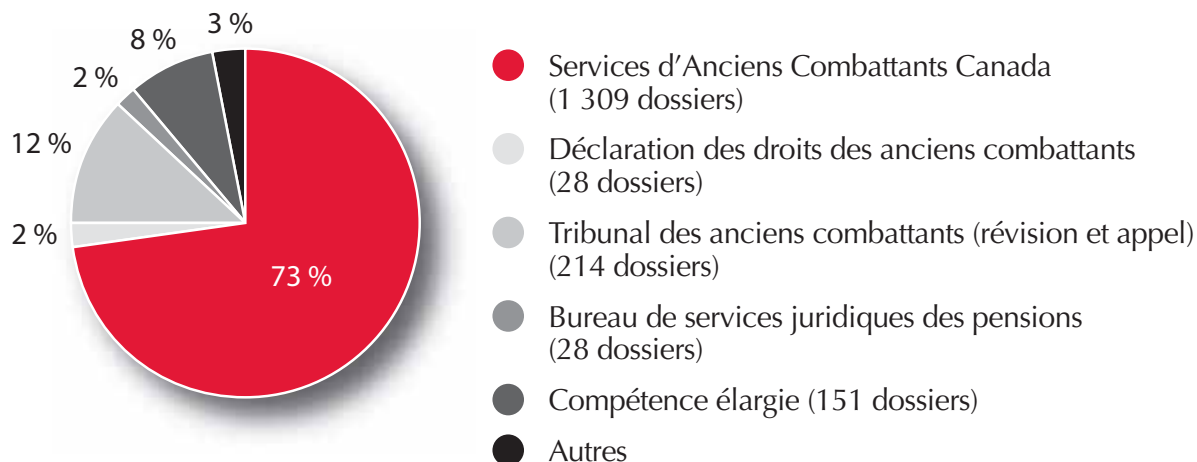
Anciens Combattants Canada rectifie le tir

Intervention de niveau 2

Le Bureau a été contacté par un ancien combattant qui venait de déménager dans une autre province et qui éprouvait de la difficulté à trouver un professionnel de la santé pour lui dispenser des soins pris en charge par Anciens Combattants Canada. Il avait communiqué avec le Ministère pour obtenir de l'aide, mais commençait à s'inquiéter parce que l'information qu'on lui avait donnée n'indiquait ni le nom ni les coordonnées du professionnel dont il avait besoin. Comme il voulait être traité immédiatement, il a fait appel à nos services. Un de nos préposés a communiqué avec Anciens Combattants Canada pour discuter des formalités à remplir et déterminer si cette personne pouvait obtenir une couverture supplémentaire. En un mois, l'ancien combattant a obtenu un rendez-vous chez un professionnel de la santé et on l'a mis au courant d'autres services utiles. À l'issue de cette affaire, le bureau de district d'Anciens Combattants Canada a mis en place des mécanismes pour éviter que des situations semblables se reproduisent.

Plaintes

Graphique n° 1. Dossiers par principale catégorie



Le graphique n° 1 présente une ventilation des types de plaintes reçues dans six principales catégories :

Services d'Anciens Combattants Canada

Près de 75 p. 100 des dossiers ouverts concernent des problèmes liés aux services et prestations offerts par le Ministère à la communauté des vétérans.

Déclaration des droits des anciens combattants

Cette catégorie porte sur la façon dont sont traités les vétérans, par rapport à la Déclaration des droits des anciens combattants, et si les services leur ont

été offerts dans la langue de leur choix. Seulement deux des 28 plaintes de cette catégorie se rapportaient à la langue.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

La majorité des plaintes de cette catégorie ont trait à la procédure ou à l'application équitable du « principe du bénéfice du doute ».

Bureau de services juridiques des pensions

Ces plaintes se rattachent aux avis juridiques fournis aux vétérans au cours de l'examen de leurs demandes.



Compétence élargie

Les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau se rapportaient à des problèmes en rapport avec les Forces canadiennes ou la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Il s'agissait notamment de plaintes contestant l'équité des mesures de récupération (pratique de neutralisation) du Régime d'assurance-revenu militaire utilisées pour le calcul de la pension d'invalidité ou se rapportant au Programme pour l'autonomie des anciens combattants de la GRC.

Autres

Cette catégorie regroupe les plaintes qui n'appartiennent pas aux cinq autres catégories.

Le graphique n° 2 présente une ventilation des plaintes reçues concernant les services et prestations offerts par Anciens Combattants Canada. Elles ont été regroupées dans huit catégories :

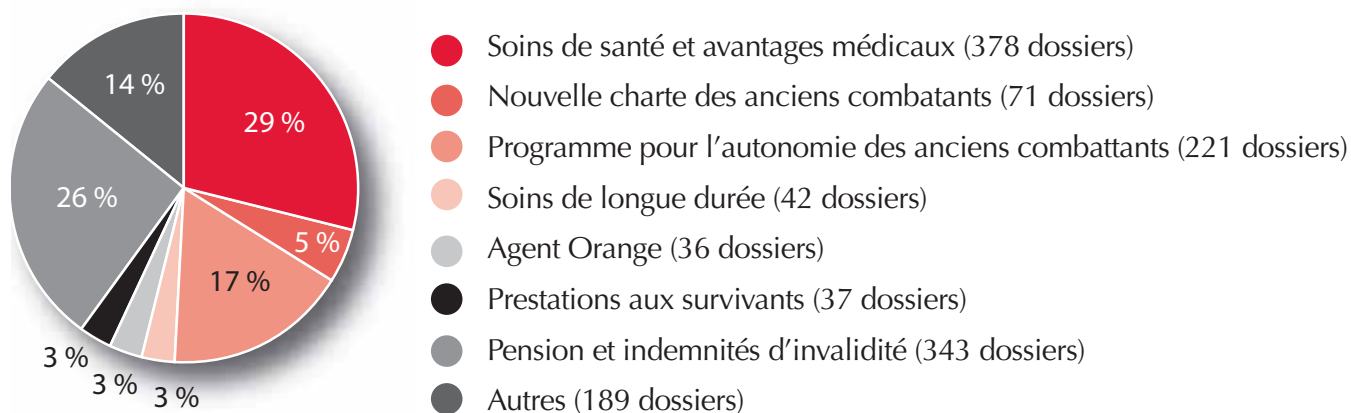
Soins de santé et avantages médicaux

La majorité des plaintes concernant les services du Ministère portent sur les avantages médicaux associés à l'indemnité d'invalidité.

Nouvelle Charte des anciens combattants

Les plaintes de cette catégorie portent sur le temps requis pour traiter les demandes au titre du Programme de réadaptation, le fait que la pension d'invalidité soit incluse dans

Graphique n° 2. Services d'Anciens Combattants Canada aux vétérans



le calcul de la compensation pour perte de revenu, le maintien des droits acquis des vétérans qui reçoivent déjà une pension d'invalidité, la difficulté d'obtenir l'allocation d'incapacité exceptionnelle ou l'allocation pour déficience permanente lorsque l'ancien combattant est régi à la fois par la *Loi sur les pensions* et la nouvelle Charte des anciens combattants, et les préoccupations liées au versement d'une somme forfaitaire pour l'invalidité, comparativement à une pension d'invalidité.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

La plupart des plaintes de cette catégorie ont trait aux critères d'admissibilité indûment restrictifs pour les vétérans, leurs survivants et les principaux dispensateurs de soins.

Soins de longue durée

Les plaintes au titre des soins de longue durée soulevaient des problèmes liés à l'accessibilité, à l'affectation d'un lit en établissement et à la couverture limitée, voire à l'absence de couverture, des vétérans alliés admis dans un établissement avant 2003.

Agent Orange

Ces plaintes découlent de la restriction imposée par l'Institute of Medicine des États-Unis aux pathologies liées à l'agent Orange pouvant donner lieu à une indemnisation et s'insurgent contre l'exigence selon laquelle la victime devait être encore vivante le 6 février 2006 pour que les survivants aient droit à l'indemnisation.

Prestations aux survivants

Les plaintes se rapportent principalement au caractère adéquat des prestations, en particulier pour les survivants âgés.

Processus décisionnel pour la pension et les indemnités d'invalidité

Il s'agit là du deuxième groupe de plaintes en importance pour ce qui est du nombre. Elles mettent en cause la complexité de la demande et la lenteur du processus décisionnel, de même que le processus d'évaluation de suivi et de réévaluation.

Autres

Cette catégorie inclut les plaintes qui n'ont pas été classées dans les sept autres catégories.



Direction de la recherche et des enquêtes

Cette direction située à Ottawa est pourvue d'agents qui se penchent sur les dossiers et d'enquêteurs qui assument une large gamme d'activités de soutien, principalement dans le cadre des interventions de niveau 3 et 4.

Au début de 2008, la Direction a examiné et évalué 189 dossiers. Pour faciliter la résolution précoce des litiges pour les vétérans ayant formulé une plainte à titre individuel, elle a d'abord mené des interventions de niveau 1 et 2, puis réparti les dossiers en vue

d'une enquête sur un éventuel problème systémique. À cette étape préliminaire, les programmes de soins de santé et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants semblent donner lieu à de nombreuses plaintes et une enquête sera entreprise au cours du prochain exercice.

Programme d'indemnités de funérailles et d'inhumation

En février 2009, le Bureau a terminé un examen du Programme d'indemnités de funérailles et d'inhumation et présenté un rapport au sous-ministre. Le rapport

Lorsque la persévérance porte fruit

Intervention de niveau 1

Un ancien combattant qui essayait sans succès depuis 2004 d'obtenir des prestations au titre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants est entré en contact avec le Bureau en 2008 pour demander de l'aide. Cette personne (qui passe l'hiver à l'extérieur du Canada) et l'agent d'Anciens Combattants Canada chargé d'évaluer son état de santé n'avaient pas réussi à coordonner une visite à domicile. Le Bureau a suggéré à l'ancien combattant de présenter à nouveau sa demande de prestations de l'étranger, de façon à ce qu'une visite à domicile puisse être prévue à son retour. Au cours d'un suivi de routine, nous avons constaté que la demande de notre plaignant n'avait pas encore été traitée et que la visite requise n'avait pas encore eu lieu. Le Bureau a téléphoné à l'agent du Ministère responsable du dossier, et celui-ci a communiqué immédiatement avec le demandeur. L'évaluation exigée a été menée à bien et il a été déterminé que l'ancien combattant avait droit aux prestations.

renferme des conclusions et recommandations en vue d'accroître les prestations accessibles et d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes au titre du Programme. Le rapport et la réponse d'Anciens Combattants Canada ont été envoyés au Ministre pour examen et adoption de mesures, le cas échéant.

Enquête sur la paperasserie

Une enquête systémique est en cours concernant la lourdeur des formalités administratives d'Anciens Combattants Canada et les méthodes régissant le traitement des demandes de prestations et de services. Avant d'entreprendre cette enquête, les enquêteurs ont passé en revue plus de 800 dossiers. Dans environ 225 cas, l'objet de la plainte se rattachait aux exigences et méthodes du Ministère. Un examen détaillé de la législation, des règlements, des politiques et des procédures est actuellement en cours, en collaboration avec le Ministère, des groupes de défense des vétérans et des intervenants. Le rapport présenté au Ministère recommandera la façon dont il faut simplifier les exigences et les méthodes pour être plus équitable à l'égard des vétérans. Cette enquête devrait être menée à bien à l'automne 2009.

Documents d'observation et de discussion

Les documents d'observation et de discussion constituent des outils importants qu'utilise la Direction pour explorer les problèmes. Elle a recours aux documents d'observation pour formuler ses commentaires ou suggestions à Anciens Combattants Canada concernant des problèmes ponctuels qui sont importants pour la communauté des vétérans. L'intention est d'obtenir de la rétroaction immédiate et, par conséquent, les observations sont présentées sans le secours d'une analyse exhaustive ou d'une enquête. Toutefois, les documents d'observation sont parfois utilisés par la suite comme pages d'introduction des documents de discussion. Les documents de discussion sont destinés à informer le lecteur de façon objective sur les questions d'importance pour la communauté des vétérans et servent de référence pour orienter un débat éclairé. Les documents d'observation et de discussion sont envoyés au Ministère et affichés dans le site Web du Bureau.



Documents d'observation

- Le Régime d'assurance-revenu militaire et son incidence sur le calcul des allocations pour perte de revenus par Anciens Combattants Canada
- Vétérans sans abri
- Admissibilité à l'allocation d'incapacité exceptionnelle et à l'allocation pour déficience permanente pour les clients d'Anciens Combattants Canada touchant des prestations en vertu aussi bien de la *Loi sur les pensions* que de la nouvelle Charte des anciens combattants
- Le rapport de décembre 2008 de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes intitulé *Un long chemin vers la guérison : Le combat contre les traumatismes liés au stress opérationnel* (Deuxième examen des mesures du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel)

Documents de discussion

- Le Régime d'assurance-revenu militaire et son incidence sur le calcul des allocations pour perte de revenus par Anciens Combattants Canada
- Vétérans sans abri

Bien plus qu'une aide financière

Information

Le Bureau a reçu un appel de la fille d'un ancien combattant âgé de 93 ans, qui voulait savoir si son père avait droit à l'allocation d'ancien combattant. Au cours de l'examen du dossier, on a constaté que ce monsieur avait déjà présenté une demande de pension au Ministère pour perte d'audition, mais qu'il n'avait pas obtenu gain de cause parce qu'il avait négligé d'envoyer les papiers requis. Sa fille a été informée des raisons du refus de la demande et nous l'avons encouragée à inciter son père à présenter une nouvelle demande accompagnée des pièces requises. Lorsqu'elle a téléphoné au Bureau en octobre pour nous dire que la demande avait été approuvée, elle nous a indiqué que cette décision avait fait de son père un homme nouveau. Avant de recevoir cette pension, il dépendait financièrement de sa fille. En retrouvant son autonomie, il a retrouvé toute sa dignité et sa véritable personnalité.

Communications et relations externes

Le rôle des communications est de faire connaître l'ombudsman des vétérans et le rayon d'action du Bureau. Notre équipe de communication vise à véhiculer l'information par des mécanismes propres à encourager les décideurs à améliorer le traitement et le bien-être de nos intervenants.

Bureau de l'ombudsman des vétérans en ligne

Notre site Web constitue un vecteur important pour informer les vétérans et nos autres intervenants, y compris le public, concernant l'ensemble des activités entreprises par le Bureau. Le remaniement du site actuellement en cours permettra une communication interactive entre le Bureau et les intervenants. Quant au blog de l'ombudsman, il permet à ce dernier de s'adresser directement aux intervenants et de leur faire part des progrès du Bureau. Le Bureau continue également d'explorer les outils de réseautage social comme Facebook, Twitter et Flickr.

Nouer des liens avec les vétérans canadiens

Au cours de l'année écoulée, le Bureau a maintenu le cap sur des initiatives de relations externes dans tout le pays. Nos efforts

sur le terrain sont essentiels, de même que l'interaction personnelle avec les intervenants. En fait, ils constituent un ingrédient indispensable pour atteindre notre but principal, qui est de rendre la vie plus douce aux vétérans canadiens.

Assemblées publiques locales

Tout au long de sa tournée dans le pays, l'ombudsman a organisé des activités qui lui ont permis de rencontrer des vétérans, leur famille et les groupes de défense des intérêts. Il a également assisté à de nombreuses réunions de mobilisation organisées par leurs groupes de défense des intérêts tout au long de l'exercice. Compte tenu de l'intérêt croissant que suscite le travail du Bureau, l'ombudsman a été enchanté de prendre la parole dans plusieurs de ces tribunes.



Assemblées publiques locales tenues

Date	Lieu	Local
Juin 2008	Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)	Légion royale canadienne, filiale n° 1
Août 2008	Calgary (Alberta)	Légion royale canadienne, filiale n° 285
Octobre 2008	Edmonton (Alberta)	Légion royale canadienne, filiale n° 178
Octobre 2008	Cold Lake (Alberta)	Base des Forces canadiennes
Octobre 2008	Halifax (Nouvelle-Écosse)	Fleet Club Atlantic

Participation à des activités de relations publiques

Date	Lieu	Activité
Mai 2008	Ottawa (Ontario)	Séance d'information avec des députés
Mai 2008	Toronto (Ontario)	Groupe consultatif d'Anciens Combattants Canada sur les besoins spéciaux
Juin 2008	Ottawa (Ontario)	Spectacle aérien d'Ottawa
Juin 2008	Ottawa (Ontario)	Journée nationale des Autochtones – Dépôt de couronnes et cérémonie commémorative
Août 2008	Ottawa (Ontario)	Rallye aérien classique
Septembre 2008	Ottawa (Ontario)	Rencontre au Musée canadien de la guerre, Organisation des vétérans de l'OTAN

Participation à des activités de relations publiques *(suite)*

Date	Lieu	Activité
Septembre 2008	Ottawa (Ontario)	Cinquième cérémonie commémorative annuelle à l'occasion du Jour des anciens combattants de la marine marchande
Septembre 2008	Winnipeg (Manitoba)	Dîner dansant de l'Association canadienne de vétérans des forces de la paix des Nations Unies
Septembre 2008	Lethbridge (Alberta)	49 ^e congrès biennal de l'Association canadienne des vétérans de l'Armée, de la Marine et des Forces aériennes au Canada (ANAVETS)
Octobre 2008	Ottawa (Ontario)	Réunion de l'Organisation des vétérans de l'OTAN
Octobre 2008	Ottawa (Ontario)	Bureau du vérificateur général du Canada, Groupe 10, Journée de la consolidation d'équipes
Octobre 2008	London (Ontario)	Conseil consultatif de gérontologie
Octobre 2008	Ottawa (Ontario)	Forum de direction du Ministère, Anciens Combattants Canada
Novembre 2008	Ottawa (Ontario)	Légion royale canadienne, filiale n° 632, dîner dansant du jour du Souvenir



Participation à des activités de relations publiques *(suite)*

Date	Lieu	Activité
Novembre 2008	Ottawa (Ontario)	Cérémonie à la chandelle de la Semaine des anciens combattants
Novembre 2008	Ottawa (Ontario)	Cérémonie nationale du jour du Souvenir
Novembre 2008	Ottawa (Ontario)	11 ^e Cérémonie annuelle du jour du Souvenir au Sénat
Novembre 2008	Ottawa (Ontario)	Réunion du Conseil d'administration de la Gendarmerie royale du Canada
Novembre 2008	Ottawa (Ontario)	Assemblée générale annuelle du Corps canadien des Commissionnaires
Novembre 2008	Ottawa (Ontario)	Présentation de la mère décorée de la Croix d'argent en 2008
Janvier 2009	Prince Albert (Saskatchewan)	Réunion des vétérans des Premières nations de la Saskatchewan

N'oublions personne

En juin 2008, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a lancé la campagne nationale « N'oublions personne », dans le but de sensibiliser la population canadienne aux grands problèmes touchant les vétérans.

C'est aux Forces canadiennes que nous nous sommes d'abord adressés concernant le traumatisme lié au stress opérationnel. Ce traumatisme est un problème inextricablement lié au service dans les Forces canadiennes ou dans la GRC et il a un impact considérable sur la communauté des vétérans.

Le problème des vétérans sans abri est une autre question importante que cette campagne a contribué à mettre au jour. Des statistiques alarmantes diffusées aux États-Unis et au Royaume-Uni font état d'un pourcentage élevé de vétérans parmi les sans-abri. En raison de l'absence de données comparables au Canada, la visite des refuges pour sans-abri de différentes régions du pays

afin de vérifier si la situation des vétérans canadiens était comparable et de recenser les vétérans dans le besoin qui auraient échappé au système a été au cœur de cette campagne.

Le Bureau a également communiqué avec plusieurs organisations en 2008 afin de déterminer la meilleure façon de recenser et de joindre les vétérans sans abri.

Visite des refuges pour sans-abri

Date	Lieu	Refuge
Juillet 2008	Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)	Bedford MacDonald House
Juillet 2008	Ottawa (Ontario)	Ottawa Mission
Juillet 2008	Ottawa (Ontario)	Les Bergers de l'Espoir
Juillet 2008	Ottawa (Ontario)	Armée du Salut
Août 2008	Calgary (Alberta)	Calgary Drop-in & Rehab Centre (The DI)
Octobre 2008	Edmonton (Alberta)	Herb Jamieson Centre, Hope Mission
Octobre 2008	Halifax (Nouvelle-Écosse)	Metro Turning Point Centre



Organisations contactées pour joindre les vétérans sans abri

Lieu	Organisation
Ottawa (Ontario)	Alliance to End Homelessness
Ottawa (Ontario)	Armée du Salut
Ottawa (Ontario)	Ottawa Mission
Ottawa (Ontario)	Centre 507 Association of Ottawa
Ottawa (Ontario)	Centre 454
Ottawa (Ontario)	Les Bergers de l'Espoir
Montréal (Québec)	Mission Old Brewery
Montréal (Québec)	Mission Bon Accueil
Calgary (Alberta)	Calgary Poppy Fund
Calgary (Alberta)	Calgary Drop-in & Rehab Centre (The DI)
Calgary (Alberta)	Armée du Salut
Gatineau (Québec)	Initiative du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA)
Halifax (Nouvelle-Écosse)	Metro Turning Point Centre
Edmonton (Alberta)	Herb Jamieson Centre, Hope Mission
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)	Bedford MacDonald House

Visites en établissement de soins de longue durée et à l'hôpital

Date	Lieu	Nom de l'établissement
Juillet 2008	Moncton (Nouveau-Brunswick)	Veterans' Health Centre
Août 2008	Calgary (Alberta)	Colonel Belcher Veterans Care Centre
Octobre 2008	Cold Lake (Alberta)	Cold Lake Regional Hospital
Octobre 2008	Halifax (Nouvelle-Écosse)	Camp Hill Veterans' Memorial Building
Octobre 2008	Cold Lake (Alberta)	Kipnes Centre for Veterans
Novembre 2008	Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec)	Hôpital Sainte-Anne





Bénéficiaire du remboursement des médicaments

Intervention de niveau 2

Un ancien combattant a communiqué avec le Bureau à la suite de la décision du Ministère de ne pas prendre en charge le traitement à l'Avastin de son œdème maculaire. Lors de l'étude du dossier, il est apparu que le Ministère avait commis une erreur et faisait état dans ses dossiers de « dégénérescence maculaire » causée par le vieillissement plutôt que d'un œdème maculaire, maladie qui avait été diagnostiquée par l'ophtalmologiste. Le plaignant avait également essayé sans succès d'obtenir d'Anciens Combattants Canada qu'il ajoute un nouveau médicament, le Lucentis, à sa liste de médicaments approuvés. Le Bureau a communiqué avec le Ministère pour discuter du processus d'approbation des médicaments et pour se renseigner sur les critères d'acceptation et d'exclusion des produits pharmaceutiques. À l'issue de cette intervention, l'ancien combattant a été remboursé pour ses traitements et les médicaments Avastin et Lucentis ont été ajoutés au formulaire des médicaments du Ministère. Cette décision a été bénéfique non seulement pour l'intéressé, mais également pour tous ceux qui ont besoin de ces médicaments.



L'exercice à venir

Direction de l'intervention initiale

Systeme de repérage des dossiers

Dès le début du nouvel exercice, nous introduirons un nouveau système de repérage des dossiers. Ce système, qui s'inspire à l'origine d'un système élaboré par l'ombudsman de Colombie-Britannique, a déjà été adopté par plusieurs organismes semblables au nôtre. Le système de repérage des dossiers devrait considérablement améliorer l'efficacité et l'efficience du Bureau.



Amélioration de l'efficacité opérationnelle

Même avec un grand nombre d'employés ayant une bonne formation, des procédés évolués et des technologies de pointe, la saisie des plaintes connaît encore des ratés. En outre, la capacité du Bureau à mener des interventions précoces pour le compte des intervenants dépend de la coopération du personnel ministériel et de ses méthodes – le Bureau et Anciens Combattants Canada sont deux organisations complémentaires. La Direction de l'intervention initiale mettra l'accent sur ce domaine au cours de l'exercice à venir.

Réduction et élimination des arriérés

La Direction de l'intervention initiale s'est engagée à éliminer l'arriéré de dossiers qui s'est accumulé au cours de sa première année.

Direction de la recherche et des enquêtes

Enquêtes systémiques en cours

La nouvelle Charte des anciens combattants

Le Bureau étudie de manière approfondie la nouvelle Charte des anciens combattants en vue de s'assurer que l'on prend soin des vétérans au moins aussi bien qu'en vertu de la législation précédente et que la Charte actuelle répond aux attentes de la société d'aujourd'hui. Le fait qu'Anciens Combattants

Recevoir une pension d'invalidité

Facilitation

Le Bureau a reçu un coup de fil d'un ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale âgé de 83 ans, qui demandait son aide pour faire appel auprès du Tribunal des anciens combattants. Il était atteint d'un cancer du poumon et il était évident que sa santé déclinait. En réponse aux questions du personnel du Bureau, il a révélé qu'au cours de son service militaire, il avait travaillé dans la chaufferie d'un navire. Nous lui avons suggéré de présenter une demande de pension d'invalidité puisque son service militaire dans la Marine avait peut-être contribué à son état de santé actuel. Peu de temps après, il a communiqué avec le Bureau pour indiquer qu'il avait présenté une demande de pension d'invalidité et que le Ministère l'avait approuvée. Il en était très heureux et nous a expliqué qu'il était réconfortant pour lui de savoir que sa femme serait dans une meilleure situation financière.

Canada continue de peaufiner la Charte et ne lui accorde qu'un accès limité aux résultats de ce travail complique la tâche du Bureau. Tout en poursuivant ses efforts en vue de se tenir au courant des avancées du Ministère et de ses intentions concernant la Charte, le Bureau a amorcé les mesures suivantes :

- **Compensation pour perte de revenus**

Le Bureau a contesté la décision du Ministère d'utiliser un modèle faussé – celui des mesures de récupération du Régime d'assurance-revenu militaire utilisées pour le calcul des prestations de la pension d'invalidité de longue durée qui fait l'objet d'un recours collectif devant la Cour suprême du Canada – pour le Programme de compensation pour perte de revenus prévu par la nouvelle Charte des anciens combattants.

- **Indemnité d'invalidité forfaitaire**

De nombreux vétérans se sont opposés à la décision de recevoir une indemnité forfaitaire en remplacement de la pension d'invalidité. Le Bureau a commandé une étude actuarielle pour comparer le modèle précédent sous le régime de la *Loi sur les pensions* au modèle de l'indemnité forfaitaire prévu par la nouvelle Charte des anciens combattants, afin d'évaluer les aspects financiers, physiques, psychologiques et sociaux relatifs au bien-être de l'ancien combattant handicapé tout au long de sa vie.

Enquêtes systémiques prévues

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Certaines préoccupations liées au Programme pour l'autonomie des anciens combattants ont été cernées et donneront lieu à une enquête et à un rapport détaillés dans les mois à venir, notamment :

- le fait que les prestations ne soient pas indexées en fonction de l'inflation et des disparités économiques régionales;
- la subjectivité du processus d'approbation et le manque d'uniformité dans les décisions;
- les critères et les raisons de l'examen de la situation financière;
- la détermination de l'admissibilité au programme;
- l'accessibilité du programme aux vétérans vivant à l'étranger;
- l'accessibilité du programme aux vétérans alliés.

Programme de soins de santé

Les préoccupations exprimées à ce jour par les intervenants feront l'objet d'une enquête et d'un rapport détaillés du Bureau dans les mois à venir portant sur les points suivants :

- la définition de « pensionné de santé précaire » est trop limitée;



- la définition « d'anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale » qui figure dans la *Loi sur les pensions* diffère de celle que l'on trouve dans le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*;
- la disparité dans les niveaux de soins pour une invalidité totale au lieu des incapacités ouvrant droit à pension prises individuellement;
- l'appui aux principaux dispensateurs de soins et à leur famille;
- l'accessibilité aux traitements;
- le délai pour l'obtention des remboursements;
- le programme dentaire.

Autres problèmes systémiques à l'étude

Mécanismes de révision et d'appel

Le Bureau se penche sur les précédents, les politiques et les pratiques exemplaires relatifs aux mécanismes de révision et d'appel concernant :

- les indemnités;
- la rétroactivité;
- l'admissibilité.

N'oublions personne

Les observations faites par le Bureau concernant les vétérans qui ont été laissés pour compte donneront probablement matière à

Obtention des prestations aux survivants

Intervention de niveau 2

Après la mort soudaine d'un ancien combattant, ses deux jeunes enfants ont été confiés à un tuteur. Ces nouvelles responsabilités ont mis cette personne et sa famille dans une situation financière difficile. Le tuteur s'est alors adressé au Ministère pour obtenir de l'aide et lui a présenté son dossier ainsi que le rapport du médecin légiste, mais la procédure pour recevoir les prestations aux survivants a été incroyablement longue. Le tuteur a alors fait appel à nos services dans l'espoir d'accélérer les choses. Grâce à l'intervention du Bureau, il a reçu les prestations beaucoup plus rapidement qu'il ne l'avait prévu à l'origine. Il nous a été très reconnaissant et nous a confié qu'on lui avait dit à plusieurs reprises que si le Bureau n'était pas intervenu, les formalités auraient vraiment traîné en longueur.

une enquête officielle. Le Bureau élargira la recherche afin d'inclure :

- les méthodes atténuant les effets du stress subi sur le front ou au cours du service militaire pour prévenir ou réduire l'incidence des traumatismes liés au stress opérationnel;

Aucune décision n'avait été prise par Anciens Combattants Canada concernant une affection consécutive*

Intervention de niveau 2

Le Bureau a reçu un coup de fil d'un ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale qui demandait de l'aide par suite d'une décision du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Bien que le Bureau ne soit pas habilité à infléchir ou modifier les décisions du Tribunal, il s'est penché avec le plaignant sur le libellé de la décision. Ce faisant, il a remarqué que dans sa décision originale, le Ministère ne s'était pas prononcé sur « l'affection consécutive » de l'ancien combattant. Les recherches ont confirmé par ailleurs qu'il ne s'agissait pas d'un cas isolé. Le Bureau a immédiatement informé le Ministère, qui a ensuite modifié sa politique et ses lignes directrices pour éviter que le problème se reproduise. Le Ministère a statué favorablement sur l'affection consécutive dont souffrait l'ancien combattant.

** On appelle affection consécutive une nouvelle incapacité qui a été provoquée ou aggravée par un état pathologique attribuable au service.*

- les vétérans vivant dans des établissements de soins de longue durée à contrat;
- les conjoints et les enfants à charge touchés par le fait qu'un membre de la famille a des incapacités liées au service;
- les vétérans incarcérés.

Communications et relations externes

Outils et pratiques exemplaires

La fonction de communication est le fer de lance de toutes les activités menées par

l'ombudsman des vétérans. Le Bureau prendra des mesures extraordinaires pour optimiser sa capacité d'échange d'information avec toutes les parties en faisant appel à toutes les formes de communication. Son aptitude à opérer des changements pour améliorer la vie et le bien-être de sa clientèle dépend de sa capacité à transmettre en temps opportun les messages pertinents au bon auditoire. L'ombudsman des vétérans utilisera plus particulièrement les médias électroniques, les outils du Web et les médias imprimés ainsi que les contacts personnels.

La capacité du Bureau à formuler des recommandations bien étayées et nuancées pour



ses intervenants dépend de l'efficacité de ses communications. Il est impératif qu'il dispose des moyens voulus pour recevoir les plaintes et les recommandations sur la façon d'améliorer les services aux intervenants. Au cours de l'exercice à venir, l'ombudsman des vétérans prendra les mesures suivantes :

- faire en sorte que les formes de communication traditionnelles, comme la rencontre des gens pour traiter en personne, soient employées dans l'intérêt supérieur du service à ses intervenants;
- lancer une campagne pour sensibiliser le public à la gravité des préjudices que subissent certains intervenants en vertu du système en place;
- améliorer de façon considérable la fonctionnalité et l'utilité du site Web du Bureau pour faciliter la communication entre l'ombudsman des vétérans et les intervenants;
- donner aux intervenants la possibilité de participer aux enquêtes sur les problèmes systémiques par des consultations dans le Web qui compléteront ses activités de relations externes et lui permettront de mieux faire valoir les problèmes des vétérans;
- exploiter les outils de réseautage social existants et nouveaux pour faciliter son action auprès de la communauté des vétérans.

Anciens Combattants Canada revient sur sa décision et accélère le remplacement d'une prothèse auditive

Intervention de niveau 1

Le Bureau a reçu un coup de fil d'un ancien combattant âgé de 82 ans à qui le Ministère avait refusé le remplacement précoce de sa prothèse auditive. Un grave problème de santé avait affecté son audition et le spécialiste qui le traitait préconisait le remplacement de sa prothèse, qui n'était plus adaptée. Un examen du dossier a confirmé le besoin d'un remplacement immédiat alors que la date de remplacement avait été fixée six mois plus tard. Le Bureau s'est renseigné auprès d'Anciens Combattants Canada et lui a demandé si, compte tenu des circonstances, la date de remplacement pouvait être devancée. Le Ministère a accepté de revoir le dossier, et la demande a été approuvée.



Comité consultatif

Derrière (de gauche à droite) : Lieutenant-général (retraité) Charles H. Belzile, CM, CMM, CD; surintendant (retraité) Lorne Edward Hall, GRC, récipiendaire de la Médaille d'ancienneté de service et de bonne conduite de la GRC et de la Médaille commémorative du 125^e anniversaire de la Confédération du Canada; John Gardam, OMM, MSM, CD(3), Mention élogieuse du chef d'état-major de la Défense et Mention élogieuse du ministre d'ACC; sergent (retraité) Thomas G. White, CD; vice-amiral (retraité) Larry Murray CMM, CD – (président du comité); Brian Forbes, B. Comm., LL.B.; colonel (retraité) Pat Stogran, ombudsman des vétérans; sergent (retraité) Barbara Grimster, CD, SSM; lieutenant (Marine) (retraité) Louise Richard, inf. aut., diplômée d'études supérieures en santé mentale, CD; John Walker, Anciens Combattants Canada.

Devant (de gauche à droite) : Lieutenant-général (retraité) Al DeQuetteville, CMM, CD; Fred Mombourquette; sergent (retraité) Claudia Schibler; W. Bruce Ferguson; sergent (retraité) Gordon Strathy, B.A., B.Ed., CD.

Absents : Colonel (retraité) Donald S. Ethell, OC, OMM, MSC, OSTJ, AOE, CD; lieutenant-colonel Spurgeon Stewart, CD; sergent (retraité) Thomas J. Hoppe, M.SC., M.B., CD, M.A.; Cal Corley, surintendant principal, GRC; Claude Petit, OC, CM, CD.

Photo : Bureau de l'ombudsman des vétérans.

Un aiguillage qui vaut son pesant d'or

Facilitation

Le fils d'un ancien combattant a appelé le Bureau après que sa mère eut reçu une facture de 200 000 \$ de l'hôpital où son père était hospitalisé. Le Régime d'assurance-santé de l'Ontario refusait de prendre en charge les soins parce que la date de naissance de son père indiquée sur sa carte d'assurance-maladie ne correspondait pas à celle reportée dans le dossier de l'hôpital. Le Bureau l'a aiguillé vers l'ombudsman de l'Ontario en lui demandant de le tenir informé. Il était extrêmement soulagé lorsqu'il nous a appelés le lendemain pour nous dire que le problème avait été résolu.



Comité consultatif

L'ombudsman des vétérans a réuni un Comité consultatif constitué de personnes qui représentent les différentes caractéristiques démographiques de la communauté des vétérans : anciens militaires appartenant à divers groupes d'âge et ayant servi dans le cadre de divers conflits, militaires en activité et leurs conjoints. Bien que de nombreux membres du Comité consultatif soient également membres de groupes de défense de la communauté des vétérans, ce n'est pas en cette qualité qu'ils ont été invités à participer au Comité consultatif pour représenter ces groupes. Les membres sont censés exprimer des opinions qui peuvent refléter les idées des autres au sein de leur groupe démographique

respectif. Ils donnent à l'ombudsman des vétérans des avis honnêtes et des critiques constructives concernant les services que le Bureau assure à la communauté des vétérans. Les membres ont directement accès à l'ombudsman en tout temps – un portail Web à accès restreint, protégé par un mot de passe, a été mis à leur disposition pour faciliter les échanges entre les réunions officielles. L'ombudsman a la chance d'avoir le vice-amiral (à la retraite) Larry Murray en tant que président du Comité consultatif. Ce haut gradé a été chef d'état-major de la Défense par intérim ainsi que sous-ministre des Anciens combattants et demeure très actif dans la fonction publique.

Un petit privilège pour une bonne cause

Intervention de niveau 1

Depuis une vingtaine d'années, un ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale, maintenant âgé de 92 ans, se rendait en taxi chez le médecin et ne s'occupait de rien, car la compagnie facturait directement le Ministère « pour raisons médicales ». En 2009, Anciens Combattants Canada a mis fin à sa politique autorisant la facturation directe du Ministère, obligeant ainsi ce vieux monsieur à payer la course et à présenter ensuite au Ministère une demande de remboursement pour frais de déplacement. Découragé par la nouvelle procédure qu'il trouvait trop compliquée pour s'en souvenir, il a demandé l'aide du Bureau, qui a transmis sa requête au représentant des anciens combattants auprès du Ministère. Le Bureau a obtenu que l'on mette en place un arrangement spécial avec la compagnie de taxi pour cet ancien combattant, qui a été ravi des résultats de notre intervention.



États *financiers*

Le Conseil du Trésor, par l'intermédiaire du ministre des Anciens Combattants, a approuvé un budget de 6,3 millions de dollars pour l'exercice 2008-2009. Sur ce montant, 3,8 millions ont été affectés directement à l'ombudsman des vétérans pour la prise en charge des coûts du programme et des coûts opérationnels, tandis que le reste du financement était consacré à d'autres organisations à l'appui des activités du Bureau. Le Bureau n'a pas dépensé la totalité du financement qui lui a été alloué pour 2008-2009 étant donné qu'il était établi depuis peu de temps. Tout le personnel n'était pas encore en place et le Bureau n'était pas non plus pleinement opérationnel au cours de cette période.



Financement du Conseil du Trésor

Organisation	(en milliers de dollars)		
	Salaire	Fonctionnement	Financement total
Ombudsman des vétérans	2 181,9	1 650,9	3 832,8
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – locaux	449,5	—	449,5
Conseil du Trésor – avantages sociaux des employés	691,6	—	691,6
Anciens Combattants Canada – services ministériels, gestion des ressources humaines et prise en charge des besoins du Bureau	1 276,1	50,0	1 326,1
Total	4 599,1	1 700,9	6 300,0

Dépenses du programme de l'ombudsman des vétérans et dépenses opérationnelles en 2008-2009

Besoins du programme ou besoins opérationnels	Dépenses
Communications et relations externes	44 200 \$
Déplacements et transport	219 100 \$
Services professionnels et spéciaux	278 000 \$
Salaires et traitements	1 569 000 \$
Formation et perfectionnement professionnel	13 300 \$
Télécommunications	60 700 \$
Matériel, fournitures et entretien	208 100 \$
Information : impression et publication	8 300 \$
Location	6 000 \$
Divers	900 \$
Total	2 407 600 \$



Information de gestion

Gouvernance

Le groupe de la haute direction du Bureau est le Comité exécutif, qui dirige et coordonne les efforts stratégiques et opérationnels en vue du succès et de l'obtention des résultats attendus. L'ombudsman des vétérans est également conseillé et guidé par le Comité consultatif de l'ombudsman des vétérans. Les hauts dirigeants du Bureau participent à différentes activités liées à la gestion ministérielle pour établir un flux ininterrompu d'information à l'appui de la prise de décisions éclairées.

Mécanismes de présentation de rapports

Le Bureau fournit des données à l'appui des mécanismes liés aux rapports ministériels obligatoires, notamment le *Cadre de responsabilisation de gestion*, le *Rapport sur les plans et les priorités* ainsi que le *Rapport ministériel sur le rendement*. À la fin de la première année complète d'activités, on a pris conscience de la nécessité de réviser les indicateurs de mesure du rendement du programme ainsi que les méthodes de saisie de l'information sur le rendement afin que le Bureau soit en mesure de fournir des données significatives et quantitatives dans les années à venir. Enfin, le Bureau adhère aux politiques de divulgation proactive du gouvernement en publiant dans son site Web l'information sur ses contrats ainsi que ses frais de déplacement et d'hospitalité.



Information sur la gestion des ressources humaines

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans exerce ses activités avec un effectif d'équivalents temps plein (ETP) de 30 personnes, qui bénéficient de l'appui d'une main-d'œuvre occasionnelle constituée d'étudiants, d'employés occasionnels et de personnes à contrat. Après environ 18 mois d'activité, le Bureau est parvenu à déployer tous les employés nommés au sein des groupes suivants de la fonction publique : employés nommés par décret, membres de la catégorie EX et membres des groupes LA et PA. La fonction de résolution des plaintes et enquêtes du Bureau est appuyée par 20 employés à temps plein. Le reste assure le leadership à la direction et le soutien administratif. Depuis qu'il a été créé, le Bureau a eu recours à des mécanismes de dotation appropriés, notamment des affectations et des nominations temporaires, pour mettre en place des activités, recevoir et résoudre les plaintes des intervenants et constituer un effectif stable et permanent. Le Bureau a parachevé son premier plan annuel intégré des ressources humaines et des activités pour orienter l'utilisation efficace de ses employés, sa ressource la plus précieuse, en fonction de ses priorités en matière d'activités. Le Plan intégré des ressources humaines et des activités sera publié dans le site Web prochainement.

Services ministériels

La prestation de services ministériels de soutien administratif au moyen de divers protocoles d'entente avec des entités ministérielles s'est révélée tout au plus satisfaisante. Le Bureau n'a pas bénéficié d'un appui dédié ni des services prioritaires qui auraient dû être associés au financement du Conseil du Trésor accordé au Ministère. En conséquence, le Bureau a demandé à Conseils et Vérification Canada d'entreprendre un examen indépendant d'organismes similaires ayant des arrangements provisoires pour les services ministériels. Cet examen a révélé que les autres organismes ont éprouvé les mêmes difficultés que nous. Comme Anciens Combattants Canada avait reçu des fonds assortis de l'obligation de prendre en charge les services ministériels du Bureau, l'ombudsman a affecté de façon proportionnelle la majorité de son budget aux opérations. Au cours de l'exercice écoulé, l'appui au titre des services ministériels a entraîné une surcharge de travail pour le Bureau, en raison de sa capacité restreinte, et a nui à sa mission première. Des efforts sont faits pour trouver un meilleur équilibre dans ce domaine.





*Les défis qui
nous attendent*



Les éléments du succès

Lorsqu'en servant son pays on court le risque de perdre la vie ou de se retrouver dans un état d'invalidité permanente, il est raisonnable que l'on puisse s'attendre à une certaine garantie d'indemnisation et de prise en charge qui soit proportionnelle au sacrifice qui sera peut-être demandé. Le Bureau de l'ombudsman des vétérans joue un rôle très important en comblant le plus possible le fossé qui existe parfois entre ces attentes et le niveau de service réel.

L'ombudsman des vétérans est convaincu que son mandat actuel lui permet de combler ce fossé. Toutefois, il y a des obstacles qui se dressent sur la voie de la réussite, et qu'on ne peut atténuer qu'en respectant

les principes de tolérance, d'ouverture, de respect et de compréhension.

Tolérance. Malgré les efforts déployés par toutes les parties, des erreurs ont été commises dans la mise en place du Bureau de l'ombudsman des vétérans en ce qui concerne sa relation permanente avec le Ministère.

Ouverture. L'ombudsman des vétérans est absolument déterminé à faire preuve de transparence et à rendre des comptes en vue du partage de l'information dans le respect de la sécurité, non seulement avec ses intervenants, mais également avec le Ministère et le grand public. Cependant, l'efficacité et l'efficience du Bureau dans la résolution des problèmes dépendent intégralement de

la volonté d'Anciens Combattants Canada à transmettre au Bureau des renseignements de première main, par courtoisie professionnelle.



Respect. Le Bureau s'attend à être traité avec tout le respect qui est dû à un ombudsman – non pas comme un service des plaintes rattaché au Ministère, mais comme le défenseur indépendant et autonome du droit des vétérans à une juste compensation de la part de leur pays. Le rôle de l'ombudsman, qui consiste à mettre en évidence les lacunes dans le *statu quo*, ne doit pas être considéré comme une menace, puisque le Bureau se fait un point d'honneur de ne pas saper la confiance des vétérans à l'égard du Ministère.

Compréhension. La capacité interne du Bureau à administrer ses ressources humaines et les services ministériels a été délibérément limitée pour des raisons d'économie. En assurant ces services, le Ministère devrait dans la mesure du possible éviter de submerger le Bureau de l'ombudsman des vétérans d'exigences administratives qui entravent directement et à un degré non négligeable sa capacité de servir ses intervenants.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans demeure attaché aux idéaux associés à la charge de l'ombudsman, aux principes de la justice naturelle, à sa Charte et aux quatre principes qui y sont enchâssés – l'indépendance, l'objectivité, la confidentialité et la transparence.

À terme, la volonté de servir les vétérans devrait permettre au Ministère et au Bureau de faire converger leurs efforts.

