

**Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
*Votre droit d'être entendu***

**2017-2018
Rapport annuel**



Tribunal des anciens combattants
(révision et appel) Canada

Veterans Review and
Appeal Board Canada

Canada

Rapport annuel de 2017-2018 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Photo de la page 9 : Le sergent JF Lauzé, Garrison Imaging Petawawa PA01-2017-0146-087
(www.combatcamera.forces.gc.ca)

N° de cat. V95F-PDF
ISSN 2368-027X

Table des matières

Message du président	2
1. Qui nous sommes et ce que nous faisons.....	3
Ce que nous faisons pour les vétérans.....	3
Vision, Mission, Valeurs.....	4
Notre organisation	5
2. Le programme du Tribunal.....	6
Audiences de révision.....	6
Audiences d'appel	6
3. Charge de travail.....	7
Nouveaux cas.....	8
Statistiques sur la charge de travail	8
Rapidité	9
Nature des demandes et des décisions	10
Évolution de la demande pour les audiences	10
4. Bilan de l'année.....	11
Opérations.....	11
Publication des décisions	12
Prise de décision	13
Membres du Tribunal.....	13
Communications et sensibilisation	14
Rétroaction	15
5. Regard sur l'avenir	17
Contactez-nous	18

Message du président

Le présent rapport annuel expose en détail le travail qu'a réalisé le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en 2017-2018 pour offrir un programme d'appel national pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité des vétérans rendues par Anciens Combattants Canada.

Comme d'habitude, notre plus importante réalisation de l'année a été de mener des audiences respectueuses et de rendre des décisions équitables pour les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), et leur famille.

L'an dernier, le Tribunal a statué sur 2 017 révisions et 375 appels de demandeurs partout au pays. De ce fait, plus de 40 % d'entre eux ont obtenu une augmentation de leurs prestations pour une invalidité liée au service.

Le Tribunal a subi plusieurs changements tout au long de la période 2017-2018, y compris une réorganisation de nos opérations ainsi qu'un changement de direction.

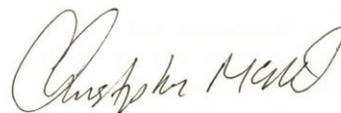
La réorganisation des opérations du Tribunal était nécessaire pour améliorer les services offerts aux vétérans. Entre autres choses, nous avons réduit les transferts, l'utilisation du papier et les frais postaux afin d'accroître l'efficacité et la qualité. Nous commençons déjà à voir les effets positifs et nous regarderons en arrière dans un an pour mesurer les progrès accomplis pour les vétérans.

J'ai été nommé à titre de président et Jacques (Jack) Bouchard a été nommé à titre de vice-président en juillet 2018. Nous sommes tous les deux honorés et reconnaissants de cette occasion et nous avons hâte de travailler en collaboration avec les intervenants dans l'intérêt supérieur des vétérans du Canada.

Pour aller de l'avant, nous allons placer un accent renouvelé sur la participation des intervenants. Nous avons hâte de rencontrer tous ceux qui donnent de leur temps pour améliorer la qualité de vie des vétérans et de bien renforcer la confiance. Nous travaillerons également pour nous assurer que nos efforts quotidiens mènent à un processus d'audience plus efficace et à une décision de meilleure qualité pour le vétéran.

Je remercie donc tout le personnel et les membres du Tribunal qui ont travaillé fort au cours de la dernière année pour appuyer notre réorganisation et pour servir les vétérans et leur famille. En particulier, nous voudrions remercier l'ancien président Thomas Jarmyn pour ses années de leadership au Tribunal.

J'ai hâte de commencer mon mandat à titre de président du Tribunal dans lequel je vais consacrer mon temps à m'assurer que les vétérans du Canada reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.



Chris McNeil
Président

1. Qui nous sommes et ce que nous faisons

CE QUE NOUS FAISONS POUR LES VÉTÉRANS

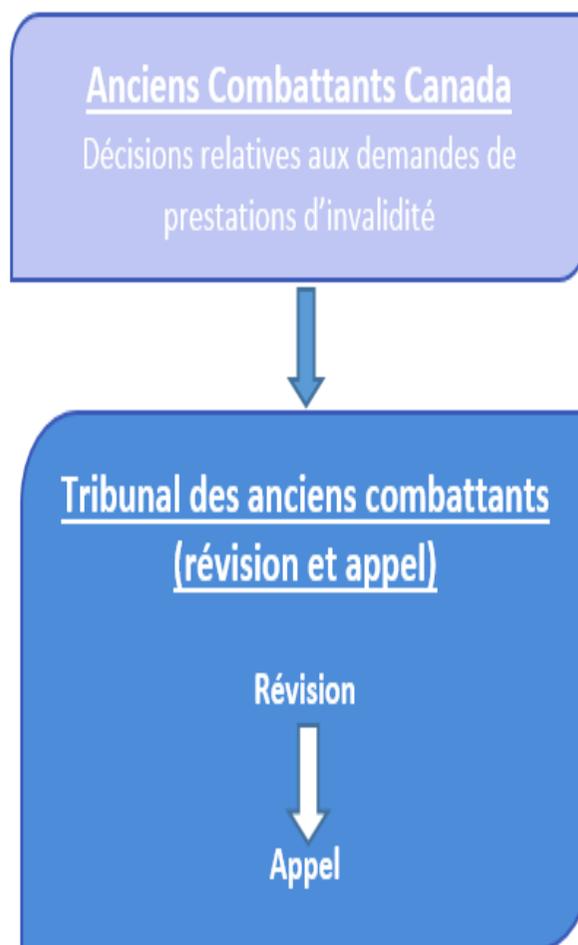
Le Tribunal s'assure que les vétérans du Canada reçoivent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit. Pour ce faire, le Tribunal offre deux niveaux de recours en ce qui concerne les décisions sur les prestations d'invalidité : [une audience de révision](#) et [une audience d'appel](#).

En outre, les vétérans peuvent présenter une [demande d'allocation de commisération](#) à l'extérieur du processus d'appel habituel. Le Tribunal constitue également le dernier niveau d'appel pour les décisions ayant trait aux demandes d'allocation aux anciens combattants. Visitez notre site Web pour en apprendre davantage sur les options d'appel offertes par le Tribunal.

UN PROCESSUS D'APPEL INDÉPENDANT

Le Tribunal offre un processus d'appel équitable et indépendant, sans lien de dépendance avec [le Ministère](#). C'est-à-dire que le Tribunal est une organisation tout à fait distincte. À titre de décideurs indépendants, les membres du Tribunal ne sont pas liés par les décisions antérieures. Ils examinent chaque affaire devant eux avec une nouvelle perspective pour s'assurer que les vétérans reçoivent le meilleur examen possible de leur décision.

LA PRISE DE DÉCISION SUR LES PRESTATIONS D'INVALIDITÉ : OÙ LE TRIBUNAL SE SITUE



Vision

Être reconnu comme le tribunal d'appel indépendant et équitable qui aide les vétérans à obtenir les prestations auxquelles ils ont droit en raison d'invalidités liées au service.

Mission

Tenir rapidement des audiences respectueuses et rendre des décisions justes et rédigées dans un langage clair pour les vétérans, les membres des FAC et de la GRC, de même que leur famille.

Valeurs

Indépendance : Nous offrons aux vétérans un processus décisionnel et des audiences qui sont à l'abri de toute influence externe.

Impartialité : Nous traitons les vétérans de manière équitable et impartiale.

Respect : Nous traitons les vétérans, de même que tous les membres de notre personnel, avec respect et courtoisie.

Excellence : Nous nous employons à offrir le meilleur service possible aux vétérans au moyen de l'amélioration continue et de l'innovation.

Intégrité : Nous nous employons à renforcer la confiance du public à l'égard du processus d'appel en faisant preuve de professionnalisme et en respectant les règles d'éthique.

Responsabilité : Nous faisons preuve d'ouverture et de transparence de manière à ce que les vétérans puissent demander que nous leur rendions des comptes à l'égard de nos actes et de nos décisions.

VISION, MISSION, VALEURS

La vision, la mission et les valeurs du Tribunal expriment notre engagement à servir les vétérans et leur famille. Ces énoncés guident notre travail et tous les employés du Tribunal.

NOTRE CONTEXTE

Les travaux du Tribunal sont régis par :

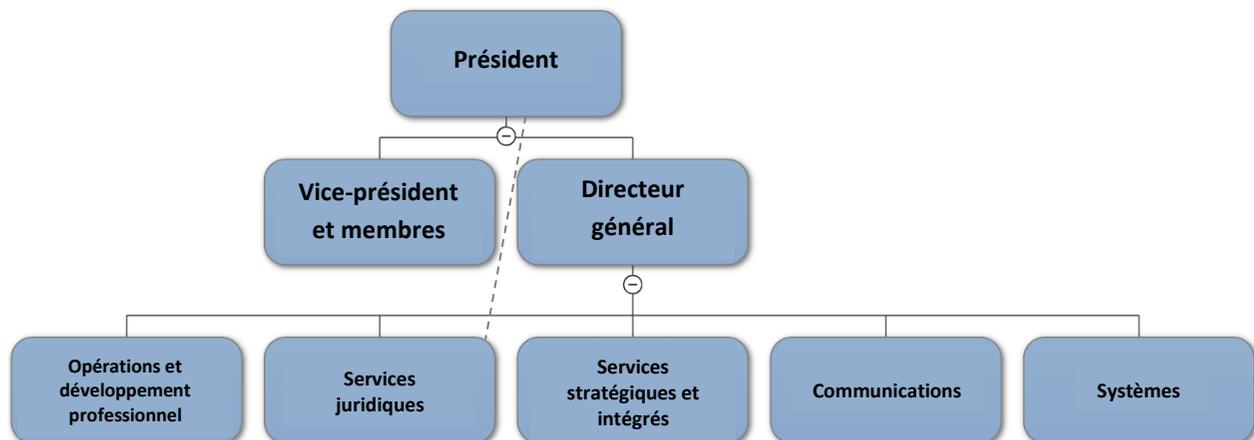
- la [Loi sur le Tribunal des anciens combattants \(révision et appel\)](#);
- le [Règlement sur le Tribunal des anciens combattants \(révision et appel\)](#).

Il est important de souligner que la section 3 de la *Loi sur le TACRA* exige que le Tribunal interprète de façon large les lois, compte tenu des obligations que le peuple et le gouvernement du Canada reconnaissent avoir à l'égard de ceux qui ont si bien servi leur pays et des personnes à leur charge.

Comme il est mentionné dans l'article 40 de la *Loi sur le TACRA*, le Tribunal s'est engagé à fonctionner sans formalisme et en procédure expéditive dans la mesure où les circonstances et l'équité le permettent.



NOTRE ORGANISATION



Le Tribunal est une micro-organisation ayant un petit effectif dévoué. Le président, nommé par le gouverneur en conseil, est le premier dirigeant du Tribunal et rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

Le Tribunal compte jusqu'à 25 membres à temps plein (y compris le président et le vice-président). Ils instruisent des cas faisant l'objet d'un recours et décident si les éléments de preuve satisfont aux exigences de la loi pour accorder ou accroître des prestations d'invalidité.

Le directeur général exerce un leadership stratégique pour la planification et la gestion efficaces des opérations du Tribunal et des fonctions de gestion interne. Le Tribunal emploie environ 75 fonctionnaires qui appuient l'exécution de son programme.

Le saviez-vous?

Représentation gratuite

Les vétérans qui ne sont pas satisfaits d'une décision d'ACC ont l'accès à des conseils gratuits des représentants d'organismes externes ayant de l'expertise dans les prestations d'invalidité des vétérans.

[Le Bureau de services juridiques des pensions](#), un service juridique gratuit fourni par le gouvernement du Canada, représente la plupart des vétérans aux audiences du Tribunal.

Les agents de service d'organismes de vétérans représentent certains vétérans, tandis qu'un petit nombre de vétérans choisissent de se représenter eux-mêmes ou d'engager un représentant privé à leurs frais.

2. Le programme du Tribunal

AUDIENCES DE RÉVISION

Des audiences de révision sont tenues dans différents endroits du pays par des comités composés de deux membres du Tribunal. L'un des aspects les plus importants d'une audience de révision est que les vétérans ont l'occasion de comparaître devant les décideurs et de raconter leur histoire dans leurs propres mots. Ils peuvent amener des témoins et présenter des éléments de preuve et des arguments par leur représentant. Les vétérans ont accès à des services de conseillers juridiques gratuits par le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) et sont remboursés de leurs frais de déplacement pour assister à leur audience. Certains organismes de vétérans, comme la Légion royale canadienne, offrent également une représentation sans frais.

Le processus du Tribunal est de nature non accusatoire, ce qui veut dire que personne ne s'opposera à ce que le vétéran affirme ni ne défendra la décision d'ACC faisant l'objet d'une révision.

Les audiences sont ouvertes au public, sauf dans les cas particuliers où le vétéran demande une audience à huis clos et se la voit accorder (paragraphe 36(2) de la *Loi sur le TACRA*). Nous encourageons le public à assister aux audiences, ce qui leur permet de mieux comprendre le processus décisionnel du Tribunal. Les personnes qui souhaitent observer les audiences devraient consulter notre [calendrier des audiences en ligne](#).

AUDIENCES D'APPEL

Si un vétéran est insatisfait de sa décision de révision, il peut demander une audience d'appel, ce qui est le deuxième et dernier niveau de recours.

Les audiences d'appel sont tenues principalement à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) devant des comités composés de trois membres du Tribunal qui n'ont pas participé à l'audience de révision. Bien que la loi ne permette pas la présentation de témoignages oraux à cette instance, l'audience d'appel offre une nouvelle possibilité pour un vétéran de soumettre, par l'intermédiaire de son représentant, de nouveaux renseignements et arguments à l'appui de son dossier. Les décisions rendues en appel sont définitives et exécutoires.

PLUS DE POSSIBILITÉS POUR LES VÉTÉRANS

Les vétérans qui sont insatisfaits de la décision d'appel définitive et exécutoire peuvent demander au Tribunal de réexaminer leur demande (c.-à-d. de rouvrir l'affaire). Un vétéran peut demander un réexamen en se fondant sur une preuve nouvelle ou sur le fait que le Tribunal a commis une erreur de fait ou de droit.

Lorsque tous les recours au Tribunal ont été épuisés, le vétéran peut s'adresser à la Cour fédérale pour un contrôle judiciaire de la décision rendue.

3. Charge de travail

NOUVEAUX CAS

Un bon indicateur de la quantité de demandes que le Tribunal est susceptible de recevoir au cours d'une année est le volume annuel de décisions rendues par ACC au sujet des prestations d'invalidité de l'année précédente. Comme le tableau de droite le montre, au cours des cinq dernières années, nos décisions de révision ont représenté entre 5,5 % et 9,1 % des décisions d'ACC avec droit d'appel au Tribunal de l'année précédente.

Même si notre charge de travail est principalement liée aux décisions d'ACC, il peut fluctuer d'année en année en fonction d'autres facteurs. Plus précisément, comme il n'y a pas de limite de temps pour interjeter appel, les vétérans peuvent demander une révision indépendante de la décision rendue par ACC à n'importe quel moment.

En 2017-2018, les personnes qui ont présenté une demande au Tribunal sont les suivantes :

- ❖ 88 % de membres des FAC encore en service et retraités
- ❖ 10 % de membres de la GRC
- ❖ 2 % d'anciens combattants traditionnels

Exercice financier	Décisions d'ACC*	Décisions de révision du TACRA	% des décisions d'ACC de l'année précédente
2017-2018	35 949	2 017	5,5 %
2016-2017	36 502	2 219	6,0 %
2015-2016	37 004	2 507	8,5 %
2014-2015	29 480	2 729	8,3 %
2013-2014	32 963	3 213	9,1 %

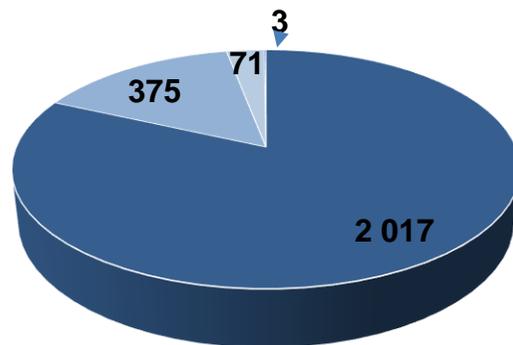
*Décisions d'ACC avec droit d'appel devant le TACRA. Les premières demandes, les réévaluations médicales et les révisions ministérielles sont incluses.

Le saviez-vous?

Nous tenons des **audiences de révision** pour les vétérans partout au Canada dans les villes suivantes : Halifax, Moncton, Ottawa, Québec, Kingston, Courtenay, Montréal, Toronto, Surrey, Calgary, Edmonton, Charlottetown, Peterborough, Victoria, Sydney, Fredericton, Winnipeg, Regina, St. John's, London, North Bay, Vancouver et Penticton

STATISTIQUES SUR LA CHARGE DE TRAVAIL

Volumes des décisions de 2017-2018



Total des décisions :
2 466

- Révisions (2 017)
- Appels (375)
- Réexamens (71)
- Allocations aux anciens combattants (3)

LE SAVIEZ-VOUS?

EN 2017-2018, 44 % DES DÉCISIONS DE RÉVISION ET 29 % DES DÉCISIONS D'APPEL ONT DONNÉ LIEU À DES PRESTATIONS PLUS ÉLEVÉES POUR LE VÉTÉRAN.

LE SAVIEZ-VOUS?

Le Tribunal entend plus de cas sur **les affections lombaires** que toute autre invalidité. Parmi les autres troubles médicaux fréquents, mentionnons l'acouphène, l'hypoacousie, le TSPT, ainsi que des affections du genou et du cou.

Rapidité

Le Tribunal s'efforce d'offrir aux vétérans un service en temps opportun. Nous avons démontré notre engagement à l'égard de la rapidité du processus en établissant des objectifs de service pour la partie du processus que nous pouvons contrôler et en les respectant dans la grande majorité des cas.

16 Semaines

Lorsqu'un vétéran décide d'en appeler d'une décision rendue par le Ministère ou d'une décision de révision rendue par le TACRA, il communique avec le Bureau de services juridiques des pensions ou une autre organisation de représentation. Le représentant travaille avec le vétéran pour préparer un dossier et consacre un temps précieux à obtenir des renseignements supplémentaires et des éléments de preuve.

Une fois que le vétéran et son représentant ont informé le Tribunal qu'ils sont prêts à procéder, notre objectif est de fixer la date de l'audience, d'entendre la cause et de rendre une décision dans un délai de 16 semaines. L'année dernière, nous avons atteint cet objectif dans 95 % des cas de révision et dans 97 % des cas d'appel. Il importe également de souligner que la grande majorité des cas (87 % des révisions et 83 % des appels) ont en fait été entendus et tranchés dans un délai beaucoup plus court – seulement 12 semaines.

Décisions en temps opportun

Le temps requis par le Tribunal pour rendre une décision est compris dans l'engagement de service de 16 semaines. Le Tribunal s'est engagé à rendre 80 % des décisions dans les six semaines qui suivent l'audience. Comme nous l'avions prévu, la réorganisation de nos opérations (qui a exigé que le personnel apprenne de nouveaux rôles et processus opérationnels) a touché notre rendement à court terme, avec 61 % des décisions rendues dans ce délai. Au cours de la période 2018-2019, nous sommes convaincus que nous améliorerons la rapidité d'exécution et que nous rétablirons notre excellent rendement dans ce domaine.



NATURE DES DEMANDES ET DES DÉCISIONS

En général, le Tribunal reçoit deux types de demandes :

- celles concernant l'**admissibilité** aux prestations fondées sur le lien entre l'invalidité et le service;
- celles liées au niveau d'**évaluation** de l'importance ou de la gravité de l'invalidité.

En 2017-2018, les cas liés à l'admissibilité représentaient 70 % de notre travail, et les cas d'évaluation, 30 %.

Le Tribunal a entendu moins d'appels en 2017-2018, en mettant l'accent sur les révisions d'avril à septembre pour faire le meilleur usage possible des membres disponibles. Nous avons repris notre horaire complet à l'automne, après la nomination de nouveaux membres en juin 2017.

La raison invoquée le plus souvent lorsque les membres rendent une décision favorable est le nouveau témoignage ou de nouvelles preuves médicales. De plus, les membres rendent une décision favorable en fonction des éléments de preuve disponibles, de nouveaux éléments de preuve documentaire, des changements de politique et de la loi ou des erreurs dans la décision précédente.

Le Tribunal communique à ACC ses raisons pour accorder des prestations afin de soutenir les efforts du Ministère pour cerner les tendances et les possibilités d'amélioration.

Au cours des cinq dernières années, le taux de décisions favorables d'ACC a augmenté considérablement, passant de 71 % à la première demande en 2013-2014 à 84 % en 2017-2018. En d'autres termes, davantage de vétérans ont reçu une décision positive plus tôt durant le processus (c.-à-d. à ACC) et n'ont pas eu à demander une révision du Tribunal.

Cela signifie que les causes qui font l'objet d'un appel au Tribunal sont de nature changeante et continuent d'évoluer.

Pour les audiences des vétérans, le Tribunal consacre du temps et des efforts considérables pour s'assurer de la qualité des documents. Notre objectif est de veiller à ce que les demandeurs aient les meilleures chances d'obtenir des résultats favorables.

Nous obtenons les dossiers pertinents, à savoir les dossiers médicaux et les dossiers de service des vétérans, soit d'ACC ou, de plus en plus souvent, de la Défense nationale (si ceux-ci n'ont pas déjà été demandés par ACC). Une fois que l'énoncé de cas est prêt, nous le mettons à disposition du représentant, et aussi du vétéran sur [Mon dossier ACC](#). Le représentant nous informe lorsqu'il est prêt à procéder à une audience.

ÉVOLUTION DE LA DEMANDE POUR LES AUDIENCES

Chaque année, la demande d'audiences diminue à certains endroits et augmente ailleurs. En 2017-2018, le Tribunal a collaboré étroitement avec les organisations représentatives afin de déterminer les emplacements et la fréquence des audiences en fonction de la demande des vétérans et des autres demandeurs.

Décisions écrites et motifs

Après une audience, les membres du Tribunal discutent de l'information et des arguments relatifs à l'affaire afin de rendre une décision. Ils analysent attentivement tous les renseignements disponibles (c.-à-d. témoignages de vive voix, rapports médicaux, témoignages d'opinion d'experts, déclarations écrites, etc.) et discutent du bien-fondé de la demande, en tenant compte du fait qu'ils doivent résoudre tout doute en faveur du vétéran dans l'évaluation de la preuve. Au moment de la révision, si les deux membres du Tribunal ne sont pas d'accord, la décision la plus favorable au vétéran prévaut; au moment d'un appel, la décision de la majorité des trois membres du Tribunal l'emporte.

La loi exige que le Tribunal prépare des motifs écrits pour informer les vétérans de la façon dont la décision a été prise et les raisons.

4. Bilan de l'année

OPÉRATIONS

Amélioration des services aux vétérans par la réorganisation

En 2017-2018, le Tribunal a entrepris une réorganisation majeure de ses opérations.

L'objectif était d'examiner nos opérations et d'apporter des changements qui permettraient d'améliorer les services offerts aux vétérans. Une réorganisation était également nécessaire afin d'appuyer la transition vers un processus d'audience sans papier, ce qui a considérablement changé notre façon de travailler.

Beaucoup de temps et d'énergie ont été consacrés à la nouvelle conception de nos opérations, et de nombreux membres du personnel ont assumé des rôles et des responsabilités différents. Notre travail est maintenant divisé entre des activités avant et après l'audience et est guidé par le principe selon lequel le travail est réalisé du début à la fin par une seule personne ou unité.

Cela réduira le dédoublement du travail et les transferts, ce qui réduit à son tour au minimum le risque d'erreurs et offre plus de temps pour la préparation des énoncés de cas et pour rendre des décisions de qualité.

Notre priorité est de veiller à ce que les changements effectués aient une incidence positive sur les vétérans. Notre plan de mise en œuvre est axé sur le soutien aux employés au fil de ces changements au moyen de processus opérationnels clairs, de communications et de formation. Comme nous l'avons prévu, la transition vers une nouvelle structure organisationnelle a pris du temps, mais nous sommes convaincus que les changements amélioreront la rapidité et la qualité pour les vétérans dans le long terme.

Réalisations en matière de réorganisation

Réduit :

- les délais
- le papier
- les transferts
- les frais d'expédition et de poste
- l'exécution, la gestion et le tri de documents

Avantages pour les vétérans :

- Accroissement de l'efficacité
- Plus de temps pour se préparer pour l'audience et la décision
- Amélioration de la sécurité de l'information du vétéran

Plan stratégique 2016-2021

En mai 2016, le Tribunal a publié une mise à jour du [plan stratégique](#) pour orienter son travail à l'intention des vétérans et de leur famille durant les cinq prochaines années. Ce plan souligne la façon dont nous comptons moderniser notre programme en améliorant nos systèmes et en rationalisant nos processus afin de mieux servir les vétérans. Il décrit la façon dont notre travail évolue et ce que nous faisons pour appuyer nos membres et notre personnel au fil de ces changements.

Voici un aperçu de nos progrès en 2017-2018 à l'égard de nos trois priorités stratégiques :

Excellence en prestation de services

- Mise en œuvre d'un processus de signature électronique pour les décisions afin d'améliorer la rapidité
- Priorisation du langage simple pour les communications et les décisions

Organisation à haut rendement

- Réorganisation des processus internes afin d'améliorer la prestation de services
- Mise à jour du plan d'activités intégré du Tribunal afin d'aligner les priorités avec les ressources humaines
- Amélioration de la gestion des ententes de rendement et des évaluations pour tout le personnel
- Offre de possibilités de formation continue au personnel
- Appui aux employés au moyen d'ateliers et d'activités axés sur la santé mentale

Transparence et responsabilisation

- Publication de documents, y compris le calendrier des audiences de révision, sur notre site Web
- Maintien de l'affichage de toutes les décisions du Tribunal sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique
- Distribution de plus de 6 000 [brochures](#) aux parties concernées à l'échelle du pays

Le saviez-vous?

Le Tribunal s'efforce de réduire la quantité de papier qu'il utilise. Depuis 2015, nous avons réduit de 37 % l'utilisation du papier dans nos opérations et notre travail.



PUBLICATION DE DÉCISIONS

En tant que tribunal quasi judiciaire, le Tribunal est lié par le principe des audiences publiques selon lequel la confiance du public à l'égard du processus décisionnel et de la compréhension de celui-ci requiert ouverture et transparence.

La publication des décisions est importante, car elle permet aux vétérans de comprendre comment le Tribunal applique la loi dans des cas similaires aux leurs, et montre aux Canadiens que le Tribunal s'acquitte de ses obligations. En bref, la publication des décisions permet d'accroître la transparence et la confiance à l'égard du processus d'appel.

En 2015, le Tribunal a commencé à publier ses décisions sur [le site Web de l'Institut canadien d'information juridique \(CanLII\)](#), une ressource juridique bien connue où les décisions sont classées par année et qui offre la fonction de recherche par mots clés. Le Tribunal a poursuivi ce travail en 2017-2018, envoyant toutes ses décisions à CanLII et faisant la promotion de cette ressource inestimable auprès des intervenants. Le 31 mars 2018, plus de 12 000 décisions étaient disponibles sur ce site.

Conformément aux pratiques exemplaires, le Tribunal retire tout renseignement personnel avant de publier ses décisions.

PRISE DE DÉCISION

Le Tribunal doit fournir les motifs de ses décisions par écrit afin que les vétérans sachent comment et pourquoi une décision a été prise.

Les décisions suivantes illustrent certains des cas variés dont le Tribunal est saisi.

Hausse d'une évaluation dans l'affaire d'une veuve

Dans cette affaire ([100002898945](#)), une veuve cherchait à obtenir l'augmentation de l'évaluation pour l'affection discale cervicale ouvrant droit à pension de son mari défunt. Son représentant a souligné que l'évaluation précédente n'avait pas reconnu les symptômes radiculaires du vétéran qui causaient une douleur quotidienne ni l'incidence de sa faible mobilité, de sa douleur au dos et au cou, ainsi que le risque de chute sur sa qualité de vie. Selon l'ensemble de la preuve, y compris les déclarations du vétéran sur sa qualité de vie, le Tribunal a été capable d'augmenter l'évaluation globale de 10 % à 20 %.

Lien avec le service

Dans cette affaire ([100003324213](#)), le vétéran a présenté une demande de réexamen de la décision de son appel, qui lui refusait le droit d'obtenir une pension pour une fracture de la vertèbre C-5 avec quadriplégie partielle. Il s'était blessé à la colonne cervicale en 1970 dans un accident de natation/plongée pendant des heures de repos. Son avocat a soutenu que c'était une activité effectuée dans l'intérêt supérieur de la GRC du point de vue de la condition physique et en relation avec ses obligations de sauvetage dans le parc national au bord de la mer. Le Tribunal a accepté de réexaminer la décision en appel en se fondant sur des erreurs de droit et sur de nouveaux éléments de preuve. Il a trouvé suffisamment d'éléments de preuve pour raisonnablement déduire une relation de cause entre le service de la GRC et l'activité de natation du vétéran. Le Tribunal a accordé un droit à pension complet pour l'affection faisant l'objet de la demande.

Droit accordé en se fondant sur de nouveaux éléments de preuve crédibles

Dans cette affaire ([100002987518](#)), un vétéran a demandé au Tribunal d'examiner la décision ministérielle lui refusant des prestations pour la méralgie paresthésique (un trouble qui cause des engourdissements dans la partie extérieure de la cuisse). Le vétéran a témoigné qu'en transportant de l'équipement militaire lors d'un exercice de reconnaissance de nuit, il s'est blessé à la jambe après être tombé de façon continue par une croûte de neige durcie. Le Tribunal a accordé un droit à pension complet en se fondant sur de nouveaux éléments de preuve, y compris le témoignage crédible du vétéran et un nouvel avis médical d'un expert qui a fourni une analyse convaincante de l'incident et de la façon dont il a causé l'affection.

MEMBRES DU TRIBUNAL

Processus de sélection des membres

Les membres du Tribunal sont nommés par le gouverneur en conseil, sur recommandation du ministre des Anciens Combattants.

En 2017-2018, le Tribunal a accueilli la nomination de sept nouveaux membres et le renouvellement de six membres à la suite du processus de sélection fondé sur le mérite ouvert et transparent qui a été affiché sur [le site Web du gouverneur en conseil](#) de l'année précédente. Ces nominations comprenaient sept vétérans des FAC et de la GRC, ainsi que sept femmes. Un processus de sélection pour la nomination anticipée des membres a été effectué au cours de l'année pour déterminer des candidats qualifiés pour les futurs postes vacants au Tribunal. À l'automne de l'année 2017, le Secrétariat du personnel supérieur du Bureau du Conseil privé a lancé un processus pour inviter les Canadiens intéressés à postuler aux postes de président et de vice-président au Tribunal, ce qui a entraîné un nouveau leadership.

Serment professionnel

En 2017-2018, le Tribunal a mis à jour son serment professionnel pour les nouveaux membres. Ce serment exprime son engagement à l'égard des vétérans.

En qualité de membre du Tribunal des anciens combattants, je jure/je déclare solennellement :

- ❖ *de m'acquitter de mes obligations honorablement et au mieux de mes capacités pour appuyer le Tribunal dans l'exécution de son mandat de fournir aux vétérans, aux membres des Forces armées canadiennes et de la GRC, ainsi qu'à leur famille, un processus d'appel juste et indépendant des décisions relatives à leurs prestations d'invalidité.*
- ❖ *d'appuyer la vision, la mission et les valeurs du Tribunal afin que les demandeurs reçoivent les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la loi;*
- ❖ *d'inspirer la confiance dans le processus d'appel du Tribunal en respectant les normes d'éthique les plus élevées énoncées dans le code de déontologie applicable aux membres;*
- ❖ *d'interpréter la loi d'une manière qui reconnaît et remplit l'obligation du peuple et du gouvernement du Canada afin d'exprimer dûment sa juste reconnaissance aux membres et aux vétérans pour leur services rendus au Canada;*
- ❖ *de traiter tous les demandeurs avec équité, courtoisie et respect;*
- ❖ *de contribuer à l'entretien d'un milieu de travail de choix qui rejette la discrimination et le harcèlement et qui valorise le bien-être.*

Sujets de formation pour les membres en 2017-2018

La formation continue est extrêmement importante. Certains des éléments sur lesquels nous avons travaillé cette année comprennent l'équité procédurale, l'équilibre de l'empathie et de l'affirmation, le règlement de différends en ligne et la promotion de la neutralité dans un modèle de réglementation intégré.

Nous avons entendu des experts aux sujets de rédaction dans un langage simple, ainsi que des blessures morales et le TSPT.

Nous avons également tenu plusieurs séances internes sur la crédibilité des éléments de preuve et des témoignages, le réexamen, les évaluations du TSPT, les conclusions et les motifs des décisions, la jurisprudence de la Cour fédérale et les lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension pour les blessures de la colonne cervicale.

COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION

La communication en temps voulu d'information précise et claire sur le programme est demeurée une priorité du Tribunal en 2017-2018.

Sensibilisation des militaires en service

Le Tribunal a continué de collaborer avec les hauts dirigeants militaires à propos de ce que le Tribunal peut offrir aux vétérans. En septembre, nous avons été heureux d'informer le contre-amiral John F. Newton au début de son affectation d'un an au sein d'ACC. Plus tard au cours de l'année, nous avons accueilli le major Alex Braden, le nouvel officier d'état-major du ministre des Anciens Combattants, à des fins d'orientation et de visite de nos opérations. Au cours de ces réunions, le Tribunal juge toujours prioritaire la sensibilisation aux droits d'appel des militaires en service et à l'importance pour eux de documenter les incidents survenus pendant le service militaire et d'obtenir le traitement de leurs blessures. Le Tribunal a également amélioré sa présence aux séminaires du Service de préparation à une seconde carrière des FAC avec une vidéo et une brochure d'information mise à jour. Ces documents nous aident à informer les membres qui sont libérés au sujet de leurs droits d'appel et à expliquer le processus d'audience.

Sensibilisation des vétérans

Le Tribunal a également travaillé avec des organismes de vétérans afin d'élargir ses efforts de sensibilisation en 2017-2018. Nous avons continué de partager de l'information par des mises à jour par écrit et en personne, y compris l'orientation pour les nouveaux agents d'entraide de la Légion et des documents imprimés pour l'AGA de l'Association des vétérans de la GRC à Charlottetown. En janvier, notre personnel a honoré les vétérans dans des établissements de soins de longue durée en créant plus de 75 cartes de Saint-Valentin, dans le cadre de l'initiative [*Des valentins pour les vétérans*](#) d'ACC.

Sensibilisation des parlementaires

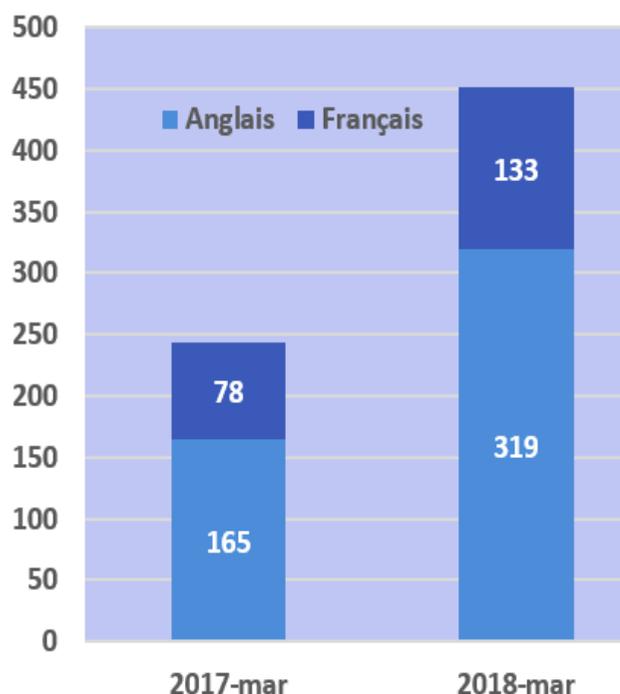
Le Tribunal reconnaît l'importance de participer avec ce public clé : nous voulons que les parlementaires connaissent et comprennent notre programme afin qu'ils puissent aider à informer leurs électeurs. En 2017-2018, nous avons fourni une séance d'information au député Gord Johns, le nouveau porte-parole du NPD pour les affaires des vétérans. Nous avons également accueilli l'honorable Seamus O'Regan, le nouveau ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, au portefeuille.

Outils de sensibilisation

Depuis que le Tribunal a lancé ses comptes [Twitter](#) officiels en 2015, nous avons travaillé pour accroître nos auditoires en utilisant des mot-clés, en suivant d'autres comptes et en encourageant les autres à nous suivre. Même si nous reconnaissons que seulement un petit pourcentage de vétérans se présentent devant le Tribunal, notre but est de veiller à ce que tous les vétérans soient conscients de leurs droits d'appel. En 2017-2018, nous avons connu une croissance importante d'abonnés au sein de nos comptes anglophones et francophones.

- @VRAB_Canada a connu une **augmentation d'abonnés de 93,3 % au cours de l'année dernière** (de mars 2017 à mars 2018).
- @TACRA_Canada a connu une **augmentation d'abonnés de 70,5 % au cours de l'année dernière** (de mars 2017 à mars 2018).

Les suiveurs de compte Twitter



Priorité d'un langage simple et clair

Nous avons continué de favoriser la rédaction de nos décisions et communications dans un langage simple, afin qu'elles soient claires et facilement compréhensibles. En 2017-2018, nous avons élaboré et offert de la formation interne pour les nouveaux membres et le personnel et nous avons lancé une campagne de courriel mensuel avec des conseils et des trucs pour la rédaction en langage simple.

RÉTROACTION

En 2013, le Tribunal a établi un sondage de départ visant à recueillir la rétroaction des demandeurs concernant leur expérience lors de l'audience de révision. Nous avons lancé ce sondage parce que nous voulions savoir comment les vétérans perçoivent leur audience, si nous respectons notre engagement à leur fournir une expérience respectueuse en matière d'audience et s'il y a quelque chose que nous pouvons faire pour améliorer le processus d'audience pour les vétérans. Le sondage, qui est tout à fait anonyme, est rempli par courriel ou par téléphone après l'audience, mais avant que la décision soit rendue.

Au cours des cinq dernières années, près de la moitié de tous les vétérans qui ont comparu dans le cadre d'une révision ont rempli le sondage, ce qui nous a permis de recueillir beaucoup de renseignements forts utiles. Cette année, nous avons reçu de la rétroaction de 951 personnes. En 2017-2018, comme ce fut le cas lors des trois années précédentes, la vaste majorité d'entre eux a affirmé avoir eu une expérience positive lors de leur audience.

Les vétérans nous fournissent de nombreux commentaires positifs, ainsi que de la rétroaction utile au sujet de ce que nous pouvons améliorer. Le Tribunal utilise cette rétroaction dans la formation des membres et pour informer au sujet des produits de communication dans le but d'améliorer l'expérience d'audience pour les vétérans.

Résultats de notre Sondage de départ sur l'audience de révision 2017-2018 :

- ❖ **98 %** des participants ont indiqué que les membres du Tribunal ont **bien expliqué le mode de déroulement de l'audience.**
- ❖ **96 %** des participants ont indiqué que les membres du Tribunal **les ont traités avec respect.**
- ❖ **94 %** des participants ont donné l'**occasion à leur représentant et à eux-mêmes d'expliquer leur cas au complet.**
- ❖ **94 %** ont indiqué que les membres du Tribunal **ont écouté ce qu'ils avaient à dire.**
- ❖ **90 %** ont indiqué que les membres du Tribunal **ont fait des efforts pour les mettre à l'aise.**
- ❖ **90 %** ont indiqué que leur audience a été **tenue de manière équitable.**



Les nouveaux membres du Tribunal participent à la cérémonie d'assermentation le 6 octobre 2017 à Charlottetown (Î.-P.-É.).

5. Regard sur l'avenir

CONNAISSEZ NOS NOUVEAUX DIRIGEANTS

Le Tribunal est heureux de présenter notre nouveau président, [Chris McNeil](#), et notre nouveau vice-président, [Jacques \(Jack\) Bouchard](#), qui ont été nommés par le ministre des Anciens Combattants et le sous-ministre de la Défense nationale, l'honorable Seamus O'Regan, en juillet 2018.

M. McNeil, de Dartmouth (Nouvelle-Écosse), a été nommé membre du Tribunal pour la première fois en 2015 après avoir pris sa retraite à titre de chef adjoint de la police régionale d'Halifax. M. McNeil a plus de 30 ans de service avec le corps policier.

M. Bouchard, de Mermaid (Île-du-Prince-Édouard), est un vétéran qui a été nommé membre du Tribunal pour la première fois en 2017, à la suite de ses 36 ans de service avec les Forces armées canadiennes.

Leurs expériences antérieures et leur temps en tant que membres du Tribunal les serviront bien, à mesure qu'ils adoptent leurs nouveaux rôles. Ils ont hâte de travailler en collaboration avec les intervenants dans l'intérêt supérieur des vétérans.

M. McNeil et M. Bouchard travailleront en équipe dans leurs rôles de dirigeants du Tribunal. Leur priorité à l'avenir est de s'assurer que les vétérans du Canada, les membres des FAC et de la GRC et leur famille reçoivent des services en temps opportun, des audiences justes et leurs droits à pension pour invalidité.



Président Chris McNeil

« La nomination de ces Canadiens aussi accomplis que remarquables illustre la diversité qui reflète les valeurs canadiennes. En acceptant cette nomination, ils se sont engagés à offrir aux vétérans et à leurs familles un processus d'appel juste, respectueux et équitable en matière de prestations d'invalidité. »

- L'honorable Seamus O'Regan



Vice-président Jacques (Jack) Bouchard

CONTACTEZ-NOUS

Si vous avez des questions sur le travail du Tribunal ou si vous désirez plus de renseignements concernant notre programme, veuillez nous contacter :

Courriel : vrab.info.tacra@canada.ca

Téléphone :

Au Canada et aux États-Unis, sans frais :

1-877-368-0859 (en français)

1-800-450-8006 (en anglais)

Dans tout autre pays, à frais virés :

0-902-566-8835 (en français)

0-902-566-8751 (en anglais)

Adresse postale :

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Case postale 9900

Charlottetown Î.-P.-É. C1A 8V7

Télécopieur : 1-855-850-4644

Site Web : www.vrab-tacra.gc.ca



Twitter :

[@TACRA_Canada](https://twitter.com/TACRA_Canada)

[@VRAB_Canada](https://twitter.com/VRAB_Canada)

