



Tribunal des anciens combattants
(révision et appel) Canada

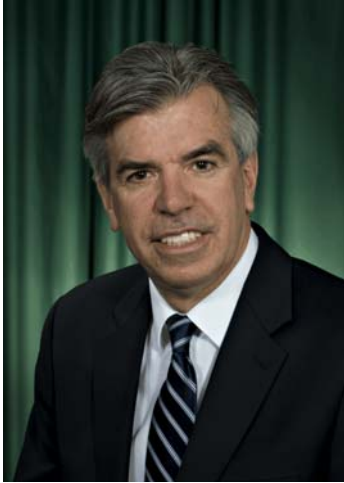
Veterans Review and
Appeal Board Canada



Plan stratégique 2010-2015

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Message du président



Je suis heureux de partager avec vous le Plan stratégique du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour 2010-2015. Ces engagements nous guideront dans la réalisation de notre mandat au nom des anciens combattants traditionnels, des membres et vétérans des Forces canadiennes, des demandeurs de la Gendarmerie royale du Canada et de leurs familles.

Au cours des cinq prochaines années, nous continuerons de nous engager à mener nos activités de façon efficace et à prendre des décisions équitables. Nous gérerons le volume irrégulier de demandes présentées par les demandeurs qui ont le droit d'en appeler de la décision défavorable du Ministère concernant leur

demande de pension d'invalidité, d'indemnité d'invalidité ou d'allocation aux anciens combattants. Nous optimiserons le processus en gérant les délais sur lesquels nous avons de l'emprise et en collaborant avec les organismes représentatifs.

Nous appuierons nos membres et notre personnel en leur offrant la formation et les outils dont ils auront besoin pour gérer un nombre grandissant de demandes complexes. Nous renforcerons nos pratiques de gestion et répondrons aux exigences en matière de présentation de rapports et de responsabilités. En dernier lieu, nous renseignerons régulièrement les demandeurs et les Canadiens sur notre programme, nos activités et notre rendement.

Ces priorités forment la base du plan stratégique du Tribunal pour les cinq prochaines années. Elles prennent appui sur notre engagement visant à améliorer constamment le programme que nous offrons aux demandeurs.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "John D. Larlee". The signature is fluid and cursive.

John D. Larlee
Président

Mandat

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) détient le pouvoir entier et exclusif de recevoir toutes les demandes de révision ou d'appel qui peuvent lui être soumises conformément à la *Loi sur les pensions*, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes - Partie III*, la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, et d'autres lois du Parlement, et d'en faire le traitement. Dans le cadre de ces lois, toutes les questions liées aux appels sont autorisées par la *Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel)*.

Le Tribunal reçoit aussi les demandes de pension d'invalidité liées au travail conformément à la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada* et à la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*.

Vision

Faire preuve d'équité et de compétence et atteindre l'excellence en matière de prestation de services à l'intention de la population canadienne en rendant des décisions indépendantes, cohérentes et raisonnables fondées sur la loi.

Mission

Dans le cadre des programmes canadiens, assurer l'équité en ce qui concerne les pensions et les indemnités d'invalidité et les allocations aux anciens combattants en fournissant des appels qui soient opportuns et justes pour les anciens combattants traditionnels, pour les membres et vétérans des Forces canadiennes, pour les demandeurs de la Gendarmerie royale du Canada, pour les civils admissibles et pour leurs familles.

Valeurs

Impartialité : Nous valorisons la contribution de tous les Canadiens et nous offrons des services gouvernementaux responsables. Nous appliquons la loi et administrons nos processus efficacement, sans parti pris et en toute équité.

Excellence : Nous visons l'excellence en matière de service par l'amélioration continue de la qualité et des capacités.

Intégrité : Tout le monde a droit à des actions et des décisions justes, transparentes et éclairées.

Respect : Nous travaillons dans un esprit de collégialité et traitons autrui avec courtoisie, diplomatie et respect.

Équilibre : Nous voulons créer un milieu de travail qui permet aux employés d'équilibrer sainement leur vie personnelle et professionnelle.

Aperçu

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le TACRA, le Tribunal) est un tribunal indépendant créé en 1995. Le Tribunal a une compétence intégrale et complète pour offrir un processus d'appel aux personnes qui ne sont pas satisfaites de la décision rendue par Anciens Combattants Canada (ACC, le Ministère) relativement à une invalidité. Le résultat stratégique du TACRA est d'offrir le règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et à l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants traditionnels, les membres et vétérans des Forces canadiennes, les demandeurs de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et leurs familles. Le programme spécialisé du Tribunal offre deux niveaux de recours (révision et appel) pour les demandes de pension et d'indemnité portant sur l'admissibilité et l'évaluation et représente le dernier niveau d'appel pour les demandes d'allocation aux anciens combattants.

Réalités actuelles

Le Tribunal compte au plus 29 membres permanents nommés par le gouverneur en conseil et un effectif d'environ 85 employés. Cinquante pour cent des membres se trouvent à l'Administration centrale à Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard, et instruisent principalement les appels. Les autres membres travaillent dans diverses villes canadiennes afin d'assurer la tenue des audiences de révision qui ont lieu dans environ 30 villes. La révision est la seule étape du processus à laquelle le demandeur peut comparaître devant les décideurs et présenter sa cause. Le Tribunal investit dans des technologies pour satisfaire aux besoins des demandeurs et tient maintenant des audiences par téléconférence ou vidéoconférence pour accélérer le processus. En gérant les calendriers pour lesquels il a de l'emprise, le Tribunal réduit les délais d'attente pour les audiences et les décisions.

Le Tribunal doit surmonter plusieurs défis pour assurer l'exécution de son programme. Il doit composer avec un volume irrégulier de demandes présentées par ceux et celles qui ont le droit d'en appeler d'une décision défavorable concernant leur demande de pension ou d'indemnité d'invalidité. Il doit aussi réduire les délais d'attente pour les audiences et les décisions et satisfaire à des exigences additionnelles en matière de rapport des organismes centraux.

Tendances en matière de charge de travail

La charge de travail est subordonnée au nombre de demandes de révision et d'appel présentées par le Bureau de services juridiques des pensions, les organismes d'anciens combattants et des particuliers. Afin de prévoir sa charge de travail, le Tribunal étudie les tendances tracées par les décisions en matière de pension et d'allocation d'invalidité rendues par ACC et les taux de décisions favorables. Les

volumes et les taux de décisions favorables fluctuent d'une année à l'autre, mais ces données sont en fait les meilleurs indicateurs du nombre probable des décisions qui seront portées en appel. Les prévisions sont difficiles à établir, car le délai d'appel est illimité et de nouvelles preuves peuvent être présentées à chaque niveau de recours. En se fondant sur les données de 2008-2009 et la tendance du nombre de demandes soumises, le Tribunal s'attend à ce que 5 000 à 6 000 décisions soient rendues en 2009-2010 et 2010-2011. Le Tribunal n'a aucun arriéré de travail et est en bonne position pour entendre la majorité des demandes qui sont prêtes à être inscrites au calendrier dans un délai de trois mois.

Profil évolutif du demandeur

Les anciens combattants traditionnels, les membres et vétérans des Forces canadiennes, les clients de la GRC et leurs familles peuvent en appeler des décisions en matière de prestations d'invalidité devant le Tribunal. L'examen des profils des demandeurs dégage un nombre décroissant d'anciens combattants traditionnels et un nombre grandissant de membres et vétérans des Forces canadiennes. En 1997-1998, 42% des demandeurs ayant reçu une décision étaient des anciens combattants traditionnels, 52 % étaient des membres et vétérans des Forces canadiennes et 6 % étaient des membres de la GRC. En 2008-2009, 13,8 % étaient des anciens combattants traditionnels, 77,7 % étaient des membres et vétérans des Forces canadiennes et 8,5 % étaient des membres de la GRC. On s'attend à ce que cette tendance se maintienne.

Adaptation au changement

Le programme évolue pour englober les décisions concernant des cas nouveaux, entre autres, l'agent Orange, le syndrome de stress post-traumatique (SSPT) et l'exposition aux agents chimiques. De plus, le Tribunal adapte le programme aux modifications aux lois, entre autres l'introduction de la nouvelle Charte des anciens combattants en 2006. En 2010, on mettra en œuvre des modifications portant sur les anciens combattants alliés à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*. De plus, la création d'un ombudsman des vétérans et la Déclaration des droits des anciens combattants pourront aider le Tribunal à trouver des moyens d'améliorer davantage la qualité de ses services.

Un autre facteur est l'environnement complexe dans lequel le Tribunal doit rendre ses décisions. Il doit investir le temps nécessaire pour former ses membres qui doivent se pencher sur des demandes complexes et combler en même temps les attentes grandissantes des demandeurs qui veulent des délais plus courts pour les audiences et les décisions. L'intérêt accru que reçoivent les questions liées aux anciens combattants et aux Forces canadiennes entraîne une hausse des demandes d'information de la part des Canadiens, des comités parlementaires et des médias d'où la nécessité pour le Tribunal de fournir des renseignements précis sur son mandat, son programme et le

processus de recours. Le Tribunal, à l'instar de toute autre instance, a pour but de rendre des décisions cohérentes et de qualité dans un environnement accéléré avec des membres dynamiques.

Responsabilité et renouvellement de la fonction publique au Tribunal

Le Tribunal a été ajouté récemment à l'annexe I-1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et il s'attend à ce que cette mesure ajoute d'autres exigences du gouvernement du Canada en matière de responsabilité et de présentation de rapports.

Le Plan des ressources humaines et d'activités du Tribunal permet d'avoir en place une main-d'oeuvre solide et durable dans un milieu de travail équitable, habilitant, sain et sûr. Dans les années à venir, le Plan se concentrera sur l'équité en matière d'emploi, les langues officielles, l'apprentissage, le recrutement et la planification de la relève.

Afin d'aider ses membres qui rendent des décisions dans des cas nouveaux et complexes, le Tribunal leur offre une formation spécialisée, des possibilités de perfectionnement professionnel, une rétroaction en matière de rendement ainsi que des outils et du matériel didactiques améliorés.

Perspectives 2015

Le Tribunal réalisera son mandat et assurera une gestion rigoureuse et responsable de ses programmes et de ses ressources. À cette fin, il devra trouver des moyens d'améliorer son programme, d'appuyer ses membres et ses employés au chapitre de la formation et du perfectionnement et d'assurer des communications plus efficaces. Ces engagements feront en sorte que les demandeurs ont une possibilité juste et efficace de se pourvoir en appel et que les membres et les employés jouissent de l'appui nécessaire pour exécuter le programme d'appel auprès des Canadiens.

Priorités stratégiques

Le Plan stratégique 2010-2015 prend appui sur des initiatives novatrices et efficaces. Le Tribunal reconnaît qu'il doit sans cesse améliorer son programme et à cette fin, il a fixé les priorités suivantes :

1. Exécution du programme

- Continuer d'offrir un nombre maximum de possibilités aux demandeurs de faire entendre leurs demandes le plus tôt possible.

- S'attarder aux processus internes pour répondre à l'engagement après l'audience, soit de communiquer les décisions dans un délai de six semaines suivant l'audience.

2. Exécution améliorée du programme

- Mettre au point le calendrier annuel pour l'audition des demandes de révision en collaboration avec les organismes représentatifs.
- S'attarder à améliorer l'accès électronique aux renseignements sur les audiences à l'intention des membres et des représentants.
- Élaborer des textes réglementaires et des instruments de politique afin de fournir des renseignements plus accessibles et transparents au sujet du processus d'audition à l'intention des membres, des représentants et du public.
- Entreprendre et mettre en œuvre un cadre de gestion du rendement à l'intention des membres.
- Offrir des possibilités de perfectionnement professionnel et des documents de formation améliorés aux membres et aux employés.
- Veiller à la présence d'un milieu de travail qui respecte la diversité et les valeurs fondamentales du Tribunal qui sont l'impartialité, l'excellence, l'intégrité, le respect et l'équilibre.
- Mettre en œuvre le Plan des ressources humaines et des activités du Tribunal qui porte principalement sur l'équité en matière d'emploi, les langues officielles, l'apprentissage, le recrutement et la planification de la relève.

3. Communication

- Continuer de cerner et de rechercher les possibilités de communiquer avec les publics internes et externes.
- Élaborer de nouveaux outils pour informer les demandeurs et les Canadiens et Canadiennes au sujet du programme de recours indépendant et fournir des renseignements sur les processus et le rendement du Tribunal.

4. Gestion responsable

- Examiner et renforcer les pratiques et les processus de gestion.
- Déterminer les exigences supplémentaires en matière de responsabilité et de présentation de rapports et y donner suite.

