

2016-2017

RAPPORT ANNUEL

**Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)**

Votre droit d'être entendu



Tribunal des anciens combattants
(révision et appel) Canada

Veterans Review and
Appeal Board Canada

Canada

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Rapport annuel 2016-2017

N⁰ 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 malades et blessés	4
Vision, Mission, Valeurs	4
Notre organisation	5
2. Le programme du Tribunal	6
Audiences de révision	6
Audiences d'appel	7
3. Charge de travail	8
Nouveaux cas	8
Statistiques sur la charge de travail	9
Nature des demandes et des décisions	10
Complexité des cas	10
Évolution de la demande pour les audiences	11
Rapidité	12
4. Bilan de l'année	13
Opérations	13
Publication de décisions	15
Prise de décision	15
Membres du Tribunal	16
Communications et sensibilisation	17
Rétroaction	19
5. Regard sur l'avenir	21
Contactez-nous	22

Message du président



Le présent Rapport annuel expose en détail le travail effectué par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en 2016-2017 pour offrir un programme d'appel national des décisions en matière de 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 GRC, et leur famille.

L'an dernier, le Tribunal a statué sur 2 219 révisions et 937 appels de demandeurs partout au pays. De ce fait, plus d'un tiers d'entre eux ont obtenu une augmentation de leurs prestations d'invalidité liée au service.

En tant que tribunal indépendant, le Tribunal tient sa valeur dans sa capacité à entendre les vétérans en audience et à examiner d'un nouvel œil les renseignements qu'ils fournissent. Les membres du Tribunal rendent le plus souvent un jugement favorable en se fondant sur le témoignage du vétéran et sur les nouvelles preuves médicales ou documentaires qu'il a obtenues avec l'aide de son représentant.

En plus de mes fonctions de direction à titre de président, je suis également membre du Tribunal et je siège à des comités avec les autres membres pour entendre les causes. Après avoir entendu des centaines de causes, je comprends qu'il peut être difficile pour certains vétérans de se remémorer à l'audience certains événements qui se sont produits durant leur

service. D'autres trouvent l'expérience cathartique et sont reconnaissants d'avoir la possibilité de comparaître et de nous parler de leur situation. Dans tous les cas, lorsque les vétérans se présentent devant le Tribunal, nous faisons des efforts pour les mettre à l'aise et nous nous assurons qu'ils ont la chance d'être entendus.

Dans mes relations avec les hauts dirigeants militaires et la haute direction de la GRC, je continue à insister sur l'importance pour les membres en service de documenter les événements qui surviennent durant le service et de demander le traitement de leurs blessures. Plus tard, ces renseignements seront nécessaires pour démontrer le lien entre leur invalidité et leur service.

Ces dernières années, les causes sont devenues progressivement plus complexes, mettant souvent en cause des troubles et problèmes médicaux parfois difficiles à lier au service. Cette complexité renforce l'engagement du Tribunal à tenir compte de tous les aspects de chaque cause soigneusement et équitablement.

En repensant à l'an dernier, je suis très heureux du travail que les membres et le personnel du Tribunal ont accompli au nom des vétérans et de leur famille. Je vous invite à lire notre rapport annuel pour en savoir plus sur le programme d'appel et sur nos efforts en cours pour améliorer celui-ci.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'T. Jarmyn'.

Thomas Jarmyn, CD
Président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)

1. Qui nous sommes et ce que nous faisons

CE QUE NOUS FAISONS POUR LES VÉTÉRANS MALADES ET BLESSÉS

Le Tribunal s'assure que les vétérans du Canada reçoivent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit en vertu de la loi. 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, si le vétéran est toujours insatisfait, une audience d'appel.

Le Tribunal entend également des demandes d'indemnité pour blessure grave et fournit le dernier niveau d'appel des décisions ayant trait aux demandes d'allocations aux anciens combattants.

En 2016-2017, le Tribunal avait un budget de fonctionnement de 9,5 millions de dollars pour exécuter un programme d'appel national avec des audiences partout au pays.

UN PROCESSUS D'APPEL INDÉPENDANT

Le Tribunal fonctionne sans lien de dépendance avec le Ministère pour pouvoir offrir un processus d'appel équitable et indépendant. 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 et ils les modifieront au bénéfice des vétérans basé sur une preuve crédible.

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

Anciens Combattants Canada

La prise de décision sur les demandes de prestations d'invalidité



Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Révision



Appel

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.

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.

LE TRIBUNAL : UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF

Les tribunaux administratifs comme le Tribunal sont spécialisés dans le type de cas qu'ils entendent, et offrent aux personnes insatisfaites un mécanisme d'appel moins officiel, moins coûteux et moins long que les tribunaux judiciaires.

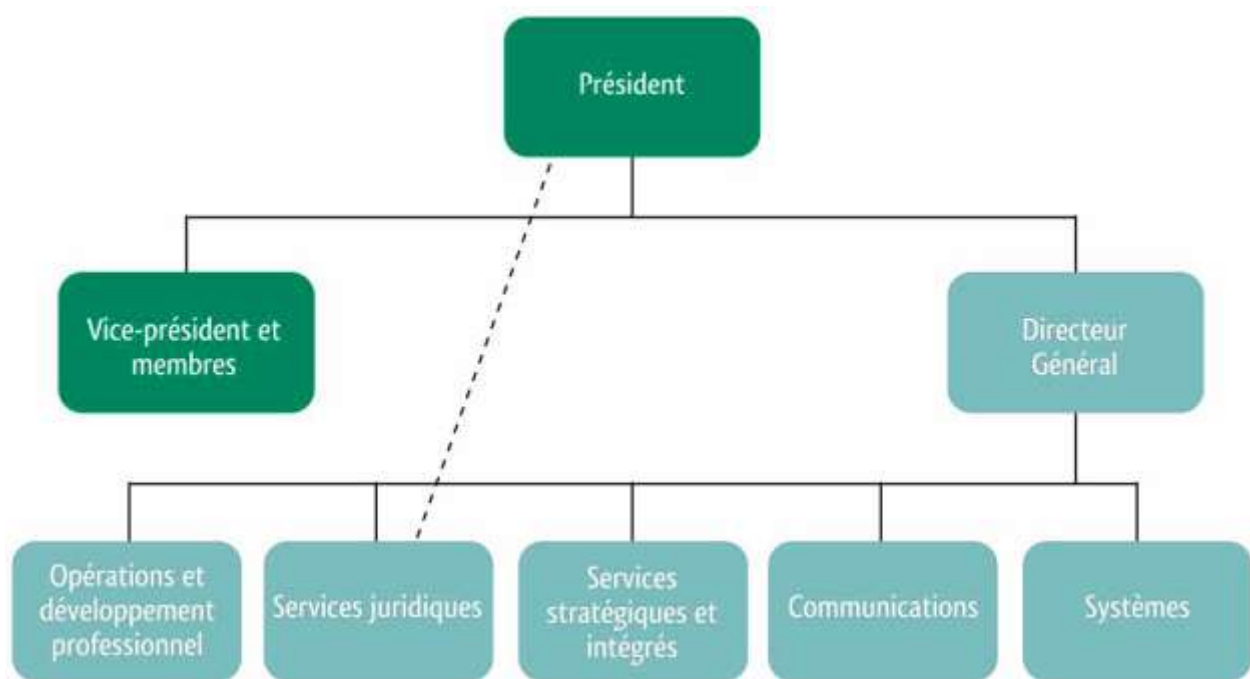
Les travaux du Tribunal sont régis par :

- la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*; et
- 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.

Les demandes de révision et d'appel peuvent être présentées devant le Tribunal en vertu de :

- la *Loi sur les pensions*;
- la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes – Partie 3* (Nouvelle Charte des anciens combattants);
- la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*;
- la *Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada*; et
- la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*.



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 auprès du Tribunal, 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 Tribunal a été heureux de voir deux de ses employés sélectionnés pour aller en France pour le 100^e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy. L'un d'entre eux a travaillé au Bureau du Canada à Arras, répondant aux questions des vétérans et du grand public par rapport aux activités de commémoration.

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. Ici, les vétérans ont l'occasion de présenter un témoignage oral, des preuves et des arguments, ainsi que d'amener des témoins à l'appui de leur cas.

C'est la seule occasion qu'ils ont, dans le processus décisionnel relativement aux prestations d'invalidité, de se présenter devant des décideurs et raconter leur histoire dans leurs propres mots. Les vétérans ont accès à un conseiller juridique gratuit à travers le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP), et se font rembourser leurs frais de déplacement encourus pour assister à leur audience.

Le processus du Tribunal est de nature non accusatoire, ce qui veut dire que personne ne vient s'opposer aux propos du vétéran ni ne défend 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](#).



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 le vétéran de soumettre, par l'intermédiaire de son représentant, de nouveaux renseignements et arguments à l'appui de son cas. Les décisions rendues en appel sont définitives et exécutoires.

QUE PEUT FAIRE UN VÉTÉRAN S'IL EST INSATISFAIT D'UN DÉCISION D'APPEL ?

Les vétérans qui sont insatisfaits de leur décision d'appel définitive et exécutoire peuvent demander au Tribunal de réexaminer leur demande (c.-à-d. de rouvrir l'affaire) si une preuve nouvelle, crédible et pertinente fait surface plus tard ou si une erreur de fait ou de droit est découverte dans la décision d'appel.

Lorsque le vétéran a épuisé tous les recours auprès du Tribunal et demeure insatisfait, il peut s'adresser à la Cour fédérale du Canada pour que la décision en question fasse l'objet d'un contrôle judiciaire. Dans un contrôle judiciaire, le rôle de la Cour consiste à déterminer si le Tribunal a rendu une décision raisonnable fondée sur la preuve dont elle disposait et s'il a procédé de la bonne façon pour prendre sa décision — et non pas à statuer sur le bien-fondé d'un cas (c.-à-d. si le vétéran devrait obtenir une décision favorable du Tribunal).

Motifs de décision écrits

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, opinions 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 comité 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 comité 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 des raisons de la décision. Ces motifs sont préparés au bureau du Tribunal à Charlottetown et sont généralement envoyés par la poste dans les six semaines suivant l'audience. Ce temps est requis pour s'assurer que les décisions sont éclairées et rédigées clairement.



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 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 6,0 % 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.

Parmi les autres facteurs à considérer, notons les changements au modèle de décision, le taux de décisions favorables et la rapidité avec laquelle les demandes sont traitées et les décisions rendues à ACC. Notre charge de travail pourrait également être touchée par la disponibilité des représentants du BSJP à préparer les causes et à les présenter au Tribunal.

En ce qui concerne les personnes qui ont fait application au Tribunal en 2016-2017, il y a eu un petit changement dans la répartition du service, avec plus de demandes de membres/vétérans des FAC et moins de demandes de membres/vétérans de la GRC.

Exercice financier	Décisions d'ACC*	Décisions de révision du TACRA	En % des décisions d'ACC de l'année précédente
2016-17	29 084	2 219	6.0 %
2015-16	37 004	2 507	8,5 %
2014-15	29 480	2 729	8,3 %
2013-14	32 963	3 213	9,1 %
2012-13	35 139	3 236	9,1 %

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

Profil des demandeurs 2016-2017



STATISTIQUES SUR LA CHARGE DE TRAVAIL

Les tableaux ci-dessous fournissent de l'information sur la nature, le volume et le résultat des cas au Tribunal, de même que le nombre et le résultat des décisions de contrôle judiciaire de la Cour fédérale.

Volumes des décisions rendues

Exercice financier	Révision	Appel	Réexamen	Allocation aux anciens combattants	Total des décisions
2016-17	2 219	937	119	4	3 279
2015-16	2 507	793	87	2	3 389
2014-15	2 729	1 039	105	4	3 877
2013-14	3 213	1 159	142	11	4 525
2012-13	3 236	928	121	9	4 294

Taux de décisions favorables

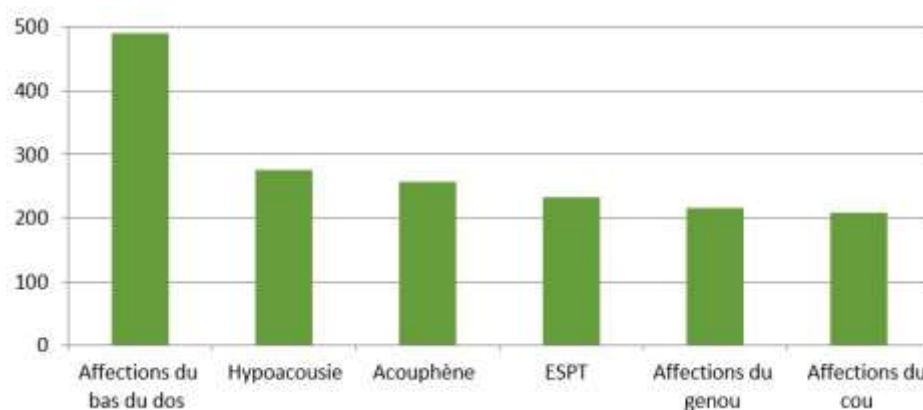
Exercice financier	Révision % Favorable	Appel % Favorable
2016-17	42	26
2015-16	52	39
2014-15	49	43
2013-14	47	43
2012-13	51	34

* À noter : Les systèmes d'information du Tribunal suivent les demandes reçues. Une demande peut comprendre des jugements concernant plus d'une affection médicale ou plus d'un type de service. Lorsque le Tribunal rend une décision à l'égard de plusieurs conditions et augmente le niveau d'admissibilité ou d'évaluation du vétéran pour un aspect de leur demande, la décision est comptée comme favorable.

Décisions de la Cour fédérale

Exercice financier	Nombre de décisions de la CF	Nombre qui confirmaient la décision du Tribunal	Nombre qui infirmaient la décision du Tribunal
2016-17	9	7	2
2015-16	10	8	2
2014-15	6	4	2
2013-14	11	8	3
2012-13	10	6	4

Les 6 affections médicales les plus courantes en 2016-2017



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, et
- celles liées au niveau d'évaluation de l'importance ou de la gravité de l'invalidité.

En 2016-2017, les cas liés à l'admissibilité représentaient 72 % de notre travail, et les cas d'évaluation, 28 %.

Les membres rendent souvent une décision favorable pour diverses raisons. L'année passée, **les témoignages et les nouveaux documents médicaux ou autres éléments de preuve documentaire constituaient le fondement de 81 % des décisions de révision favorables**. Dans les autres cas, les membres ont rendu une décision favorable en s'appuyant sur les éléments de preuve disponibles, sur les changements apportés aux lois et aux politiques ou sur des erreurs dans la décision précédente.

Cette information démontre le besoin constant d'un processus d'appel indépendant pour que les vétérans aient accès en temps opportun à des prestations pour les invalidités liées à leur service. Nous continuons de partager avec ACC les raisons du Tribunal pour accorder des prestations afin de soutenir ses efforts pour cerner les tendances et les possibilités d'amélioration.

COMPLEXITÉ DES CAS

Au cours des cinq dernières années, le taux de décisions favorables d'ACC a considérablement augmenté, passant de 70 % à la première demande en 2012-2013 à 83 % en 2016-2017. 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 ont tendance à être plus compliquées. Elles mettent souvent en cause des troubles médicaux complexes et d'autres problèmes qui rendent difficile pour le vétéran d'établir un lien adéquat entre l'invalidité et le service aux fins de l'établissement de l'admissibilité.

En conséquence, le taux de décisions favorables du Tribunal concernant les demandes d'admissibilité (qui composent la plus grande partie de notre travail) a diminué au cours des cinq dernières années, ce qui a contribué de façon significative à la baisse de notre taux global de décisions favorables.

Cette complexité accrue a eu un effet sur les activités et les décisions du Tribunal. Ce qui est le plus marquant, c'est peut-être le temps passé par les vétérans et leurs représentants à réunir des preuves pour préparer leur dossier. Le Tribunal ne limite pas ce temps



précieux; il attend que le représentant lui indique que le vétéran et lui sont prêts avant de fixer une date d'audience.

Pour sa part, le Tribunal doit consacrer plus de temps et d'efforts pour s'assurer de la qualité des documents utilisés dans le cadre des audiences des vétérans. Nous nous assurons que l'énoncé de cas (le dossier de preuve utilisé par toutes les parties présentes à l'audience) est bien organisé, exact et complet. Dans un premier temps, 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). Ces dossiers, qui sont transmis par d'autres organisations, contiennent parfois des erreurs. Pour cette raison, nous examinons l'ensemble des documents qui nous sont remis afin de nous assurer qu'ils concernent bien la personne visée, que les documents numérisés sont lisibles et que le dossier ne contient pas de documents en double.

Après les audiences, le personnel du Tribunal appuie les membres en passant en revue les décisions pour s'assurer que les renseignements sont présentés logiquement, que les preuves et les arguments ont été pris en compte, et que les motifs sont clairement et simplement exprimés.

À l'avenir, nous continuerons d'explorer des moyens de mieux préparer et d'équiper nos membres pour faire face à un nombre croissant de causes comprenant des questions complexes.

ÉVOLUTION DE LA DEMANDE POUR LES AUDIENCES

La répartition géographique des vétérans qui demandent une audience de révision peut varier d'une année à l'autre. Cette demande changeante concernant les emplacements des audiences de révision a un effet sur les horaires et les déplacements pour les audiences.

En 2016-2017, la demande d'audiences a diminué à certains endroits et a augmenté ailleurs. Comme il le fait chaque année, 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.

Le Tribunal offre des audiences par vidéoconférence, notamment dans les endroits où la demande à l'égard des audiences est faible, et ce dans le but de d'instruire plus rapidement les cas. Nous continuons d'encourager les représentants de parler avec les vétérans de la possibilité de l'utilisation de la vidéoconférence.

En 2016-2017, nous avons continué d'instruire en priorité les cas des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée en guise de reconnaissance pour leur service et en raison de leur âge.

Représentation gratuite

Les vétérans qui sont insatisfaits d'une décision d'ACC ont gratuitement accès à des conseils et à une représentation d'organisations externes qui ont des connaissances spécialistes dans les prestations d'invalidités pour les 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 des organisations d'anciens combattants représentent certains vétérans, alors qu'un petit nombre de vétérans choisissent de se représenter eux-mêmes ou d'engager un représentant privé à leurs frais.

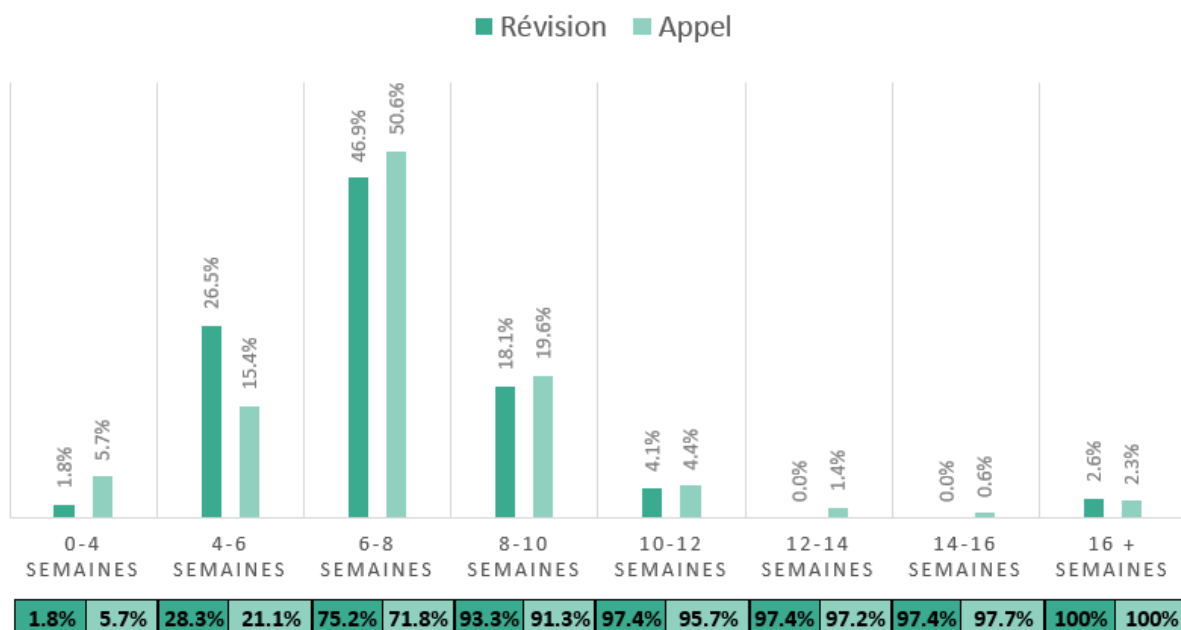
Rapidité

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 auprès du Tribunal d'une décision rendue par le Ministère, 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 **97 %** des cas de révision et dans **98 %** des cas d'appel. Il importe également de souligner que, en fait, **la grande majorité des cas (93 % des révisions et 91 % des appels) ont été entendus et tranchés dans un délai beaucoup plus court – seulement 10 semaines** – comme le montre ce tableau :



Décisions en temps opportun

Le temps requis par le Tribunal pour rendre une décision est compris dans l'engagement de 16 semaines. Le Tribunal s'est engagé à rendre 80 % des décisions dans les six semaines qui suivent la date d'audience. L'année dernière, le Tribunal a dépassé son objectif, ayant rendu **87 % des décisions de révision et 88 % des décisions d'appel** dans un délai de six semaines suivant l'audience.

4. Bilan de l'année

OPÉRATIONS

Progrès quant aux audiences « sans papier »

L'an dernier, le Tribunal a réalisé de bons progrès dans l'élaboration d'un processus d'audience sans papier visant à améliorer l'efficacité et à réduire le temps passé à expédier des documents entre notre bureau administratif de Charlottetown et les lieux d'audience dans tout le Canada. Afin d'assurer une transition en douceur, nous avons :

- effectué une étude des facteurs relatifs à la vie privée pour garantir la sécurité des renseignements des vétérans;
- testé et mis en œuvre du nouveau matériel;
- mis à l'essai les audiences sans papier dans plusieurs endroits;
- préparé et mis en œuvre l'utilisation des documents numériques;
- travaillé avec les intervenants pour mettre au point des méthodes d'échange des preuves par voie électronique;
- élaboré des calendriers électroniques qui seront communiqués automatiquement et en toute sécurité au personnel, aux membres et aux représentants;
- effectué des recherches sur la possibilité d'utiliser des signatures électroniques;
- formé le personnel et les membres à l'utilisation des nouveaux processus.

Pour la plupart, ces changements seront invisibles pour les vétérans, mais ils permettront d'accélérer le processus d'audience. Notre objectif est de mettre en œuvre pleinement les audiences sans papier en 2017-2018.

Pleins feux sur la vie privée

En 2016-2017, notre Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a continué à fournir un leadership sur les questions de protection de la vie privée au Tribunal. Cela comprenait les mesures suivantes :

- Mettre l'accent sur l'utilisation appropriée et la protection des renseignements personnels des vétérans au cours de notre troisième Mois de la protection des renseignements personnels en mai 2016;
- Rappeler aux employés comment éliminer les renseignements protégés de manière sûre;
- Réaliser l'évaluation préliminaire des facteurs relatifs à la vie privée de quatre nouveaux projets afin de s'assurer qu'ils satisfont aux exigences fondamentales en matière de protection des renseignements personnels.

Pour la deuxième année consécutive, aucune atteinte substantielle à la vie privée n'a eu lieu au Tribunal.

Le saviez-vous?

Depuis le 5 mai 2016, les Canadiens ne sont plus tenus de payer des frais de traitement pour les demandes officielles présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Les seuls frais restants sont des frais de demande de 5 \$, auxquelles les institutions fédérales peuvent choisir de renoncer. En 2016-2017, le Tribunal a renoncé à ces frais compte tenu du principe fondamental de la *Loi*, à savoir que l'information gouvernementale doit être accessible au public.

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 met en lumière 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 2016-2017 à l'égard de nos trois priorités stratégiques.

Excellence en prestation de services

- Projet d'audiences sans papier mis en œuvre dans plusieurs endroits.
- Automatisation d'autres pratiques d'établissement du calendrier du Tribunal.
- Efforts en vue de rendre les énoncés de cas disponibles sur *Mon dossier ACC*.
- Déplacement de l'information du Tribunal et des programmes vers le système de gestion du contenu GCDOCS.
- Maintien du sondage de départ visant à obtenir la rétroaction des demandeurs sur leur audience de révision.
- Établissement d'une stratégie d'utilisation d'un langage clair pour le Tribunal.
- Mise à jour du manuel de formation juridique pour les membres.
- Maintien de la possibilité de tenir des audiences par vidéoconférence et des semaines d'audiences souples pour les vétérans situés dans des endroits où les demandes sont peu nombreuses.

Organisation à haut rendement

- Mise à jour du plan d'activités intégré du Tribunal afin de l'aligner avec les priorités des ressources humaines.
- Maintien de l'exigence d'avoir des ententes sur le rendement et de faire des évaluations du rendement pour l'ensemble du personnel.
- Offre de possibilités d'apprentissage continu 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.
- Collaboration avec le ministère de la Justice dans le cadre d'un projet d'élaboration de règles de procédure.
- Communication régulière avec les intervenants.
- Mise au point d'une [nouvelle brochure d'information](#) et de vidéos en langage clair à l'intention des demandeurs.

Règles de procédure

En 2018, le Tribunal présentera des règles de procédure pour aider les vétérans et leurs représentants à se préparer à leur audience afin qu'ils obtiennent le meilleur résultat possible. Ces règles préciseront quels sont les preuves et les renseignements dont le Tribunal a besoin, de manière à ce que les vétérans et leurs représentants soient en mesure de présenter les dossiers les meilleurs et les plus complets possible. Elles nous aideront également à accroître l'efficacité, la transparence et la cohérence du traitement des demandes des vétérans.

Le Tribunal collabore avec le Ministère de Justice pour rédiger ces règles qui sont de textes réglementaires. Les règles proposées seront publiées dans la Gazette du Canada afin de recueillir les commentaires du public avant leur entrée en vigueur.



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. 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 mot clé. Le Tribunal a poursuivi ce travail en 2016-2017, envoyant toutes ses décisions à CanLII et faisant la promotion de cette ressource inestimable auprès des intervenants. Le 31 mars 2017, environ 6 000 décisions étaient disponibles sur ce site.

Bien qu'il ne soit pas tenu de le faire, le Tribunal retire tout renseignement personnel avant de publier ses décisions, conformément aux pratiques exemplaires du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

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 trois décisions suivantes, rendues en 2016-2017, sont des décisions importantes qui pourraient avoir des répercussions sur d'autres causes semblables.

Examen des éléments de preuve et de la valeur du témoignage oral

Cette cause concernait un vétéran qui demandait une augmentation de l'évaluation de l'allocation d'incapacité exceptionnelle qui lui avait été attribuée en raison de ses nombreuses invalidités liées au service (y compris l'ESPT, des blessures causées par des éclats d'obus, une rupture des tympons et des acouphènes). Lors de son audience, il a parlé des

nombreuses difficultés qu'il rencontre dans sa vie quotidienne en raison de ses divers troubles médicaux et de son hospitalisation lorsqu'il a dû être plongé dans un coma artificiel. Son représentant a fait valoir que la décision d'ACC n'indiquait pas pourquoi l'évaluation était plus faible que ce qui avait été recommandé dans le rapport de l'infirmière. Dans sa [décision](#), le Tribunal a décidé d'augmenter l'évaluation en se fondant sur le rapport de l'infirmière et sur le témoignage crédible du vétéran.

Blessures sportives liées au service et traumatismes cumulatifs subséquents

Cette cause concernait un vétéran dont la demande d'indemnité d'invalidité pour une affection discale cervicale (ADC) avait été rejetée. Sa décision d'ACC citait un manque de preuve de blessure au cou durant le service. Lors de son audience, le vétéran a témoigné qu'il croyait que son problème de santé était causé par des blessures subies lors de la pratique d'activités sportives durant le service qui avaient été aggravées par ses nombreuses heures de vol en portant des casques et des lunettes de vision de nuit. Le Tribunal lui a accordé droit à pension complet dans sa [décision](#), en s'appuyant sur le témoignage du vétéran, le dossier de plaintes répétées concernant son cou et son dos qui ont débuté cinq ans après son enrôlement et le diagnostic d'ACD qu'il a reçu à un jeune âge.

Manque de preuves et d'un avis médical crédible

La question dans cette cause était de savoir si la cardiomyopathie dilatée non-ischémique du vétéran était consécutive ou rattachée directement à son service militaire. Dans [sa décision](#), le Tribunal a reconnu que le vétéran avait cru que son affection cardiaque était liée à l'exposition à un « agent cancérigène » pendant le service, mais a noté que cette croyance n'était pas un substitut approprié à un avis médical crédible. La décision explique qu'il n'y avait aucun rapport ou aucune information sur le type, la durée ou l'ampleur de l'exposition à un produit ou à une substance chimique quelconque, ni aucun traitement médical pour une telle exposition. En outre, il n'y avait pas d'avis médical qui expliquait la relation entre l'affection cardiaque du vétéran et son service militaire.

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 2016-2017, le Tribunal a aidé à mettre en œuvre un nouveau processus de sélection pour les nominations par le gouverneur en conseil. Cela faisait suite à l'[annonce](#) faite en février 2016 par le premier ministre de l'élaboration d'une nouvelle approche pour les nominations par le gouverneur en conseil dans l'ensemble du gouvernement.

Durant la première moitié de l'année, le Tribunal a travaillé avec le Bureau du Conseil privé à lancer le nouveau processus de sélection des membres. En novembre 2016, les Canadiens intéressés étaient invités à présenter leur candidature dans le cadre du nouveau processus au moyen du [site Web du gouverneur en conseil](#). Au cours des quatre derniers mois de l'exercice financier, les demandes ont été présélectionnées, puis des examens et des entrevues ont eu lieu. En outre, un [processus de sélection anticipée des membres](#) a été lancé en février pour aider le Tribunal à obtenir les membres dont il aura besoin dans l'avenir.

Formation et perfectionnement professionnel des membres

Comme toutes les cours et tous les tribunaux, le Tribunal vise à rendre des décisions cohérentes en offrant du soutien aux décideurs grâce à de la formation continue, à un examen de la qualité des décisions et à de la rétroaction sur le rendement.

L'an dernier, l'Unité de formation et de perfectionnement professionnel a amélioré le programme de formation en vue de la nomination d'un groupe de membres au moyen du nouveau processus de nomination.

En même temps, l'Unité des services juridiques du Tribunal a décidé de moderniser les composantes juridiques de la formation des membres. Elle a commencé son travail et fait des progrès importants dans l'élaboration d'un nouveau manuel électronique complet de formation juridique. Alors que le Tribunal s'oriente vers un processus sans papier, ce nouveau manuel électronique de formation servira de guide aux nouveaux membres en leur indiquant les éléments et les compétences essentiels à un arbitre et il appuiera tous les membres de manière continue.



Sujets de formation pour les membres en 2016-2017

La formation continue est extrêmement importante. Les sujets suivants ont été traités l'an dernier.

Formation offerte par le Conseil des tribunaux administratifs canadiens :

- Accès à la justice : inégalité de l'accès aux éléments de preuve et autres obstacles procéduraux;
- Une nouvelle éthique pour les tribunaux;
- Le point sur le droit administratif;
- Percées dans la compréhension de l'impartialité dans la prise de décisions.

Formation offerte par des experts en la matière :

- Rédaction en langage clair;
- Temps, priorité et gestion du flux de travail.

Formation offerte par le personnel du Tribunal :

- Réexamen;
- Fardeau de la preuve;
- Bénéfice du doute;
- Utilisation des statistiques.

COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION

La communication en temps voulu d'information précise et claire sur son programme est demeurée une priorité du Tribunal en 2016-2017. Nos objectifs consistaient à accroître la sensibilisation aux droits en matière d'appel parmi les militaires en service et à aider les demandeurs à mieux comprendre le processus d'appel.

Sensibilisation des militaires en service

Le Tribunal a continué de collaborer avec les hauts dirigeants militaires à propos du programme d'appel. En mars, nous avons été très heureux d'accueillir le lieutenant-général C.A. Lamarre, le nouveau chef du personnel militaire, pour le renseigner sur les activités du Tribunal et lui faire visiter les installations à Charlottetown. Nous sommes heureux du temps que nous avons passé en sa compagnie et impressionnés par son engagement à comprendre le processus d'appel. 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 nécessaire de leurs blessures.

Sensibilisation des vétérans

Le Tribunal a également travaillé avec des organismes de vétérans afin d'élargir ses efforts de sensibilisation en 2016-2017. Nous avons participé au Congrès national de la Légion royale canadienne et à celui des Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada, et nous avons appuyé ces organismes en offrant de la formation à leurs agents d'entraide et de défense des intérêts. Le Tribunal a également assisté au Sommet des intervenants d'ACC en octobre, afin de rester engagé avec des vétérans et de se tenir au courant des priorités en matière d'élaboration de politiques et de programmes.

Sensibilisation des parlementaires

Notre président a eu [l'occasion de comparaître](#) devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes en mai, où il a parlé du processus d'appel et répondu aux questions. Le Tribunal a donné des séances d'information et offert des occasions d'observer des audiences de révision à Sherry Romanado, secrétaire parlementaire du ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, ainsi qu'au député John Brassard, porte-parole du Parti conservateur du Canada pour les affaires des anciens combattants.



Le Chef du personnel militaire avec la Directrice des services stratégiques et intégrées du Tribunal

Outils de sensibilisation

En 2016-2017, le Tribunal a élaboré une série de courtes vidéos pour expliquer le fonctionnement du processus d'appel dans un format convivial et accessible. La vidéo principale montre ce à quoi ressemble une audience de révision, afin que les vétérans sachent à quoi s'attendre avant leur audience. D'autres vidéos de la série fournissent des renseignements utiles sur les exigences en matière d'éléments de preuve et la prise de décisions. Ces vidéos seront publiées sur notre site Web en 2017 et utilisées dans nos activités sur les médias sociaux afin de rejoindre le plus grand nombre de vétérans possible.

Nous avons également mis à jour notre brochure à l'intention des demandeurs. Le nouveau dépliant, intitulé « Un guide des audiences de révision et d'appel », est une version plus moderne, conviviale et utile à l'intention des vétérans, des membres des FAC et de la GRC, et de leur famille.

On y trouve :

- Une nouvelle conception et une nouvelle palette de couleurs;
- Un format plus grand pour une meilleure présentation de l'information;
- Un contenu supplémentaire utile sur nos audiences présenté en langage simple.

La nouvelle brochure sera envoyée à tous les demandeurs ainsi qu'aux bureaux d'ACC, aux

intervenants et aux FAC pour distribution à tous les membres en voie d'être libérés pour raisons médicales. Il est également disponible sur [notre site Web](#).

Priorité d'utilisation d'un langage simple et clair

Nous continuons de favoriser la rédaction de nos décisions et communications dans un langage simple, afin qu'elles soient claires et facilement compréhensibles. Pour appuyer cet engagement, le Tribunal a établi une stratégie d'utilisation d'un langage clair et fourni aux membres et au personnel une formation ciblée par des experts du domaine.

Vétérans au Tribunal

Le Tribunal participe à l'initiative de l'Unité d'embauche des vétérans d'ACC qui vise à accroître le nombre de vétérans employés du Portefeuille, ainsi qu'à faire de la fonction publique fédérale un chef de file de l'embauche des vétérans au Canada. Nous travaillons avec ACC pour nous s'assurer que les processus de dotation sont ouverts et adaptés aux membres des FAC et aux vétérans.

Le Tribunal est heureux de compter un certain nombre de vétérans ou de membres actifs des Forces armées canadiennes parmi ses fonctionnaires et ses membres.



Le président Thomas Jarmyn déposant une couronne au cénotaphe de Charlottetown lors du jour du Souvenir

RÉTROACTION

En 2013, le Tribunal a établi un sondage de fin de processus visant à recueillir la rétroaction des demandeurs concernant leur expérience lors de l'audience de révision. Nous avons lancé ce sondage de fin de processus 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 de fin de processus, 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 quatre 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. En 2016-2017, comme ce fut le cas lors des trois années précédentes, la vaste majorité des vétérans a affirmé avoir eu une expérience positive lors de leur audience.

D'une importance particulière : 95 % nous ont dit que les membres du Tribunal les avaient traités avec respect; 92 % ont dit que les membres du Tribunal ont écouté ce qu'ils avaient à dire; et 89 % ont dit que leur audience avait été menée de manière équitable.

Dans le sondage de l'an dernier, nous avons inclus une question supplémentaire facultative pour demander aux répondants d'indiquer sur quel ou quels problèmes médicaux portait leur audience. Les réponses de ceux qui ont indiqué avoir des troubles psychiatriques ou de santé mentale étaient moins favorables (de 3 à 11 %) pour l'ensemble des questions. Ces taux de satisfaction inférieurs confirment la nécessité pour le Tribunal d'être particulièrement sensible lors des audiences aux besoins des vétérans ayant des problèmes de santé mentale. En ce moment, le Tribunal prend un certain nombre de mesures à cet égard (p. ex. il travaille avec les représentants afin de répondre à des besoins spéciaux et alloue plus de temps pour l'audience), mais il examine également d'autres mesures qu'il pourrait utiliser pour rendre l'expérience de l'audience plus agréable pour ceux qui souffrent de problèmes psychiatriques ou de santé mentale.

Dans le cadre d'une question finale ouverte, les vétérans nous ont également fourni de nombreux commentaires positifs ainsi qu'une rétroaction instructive sur ce que nous pouvions améliorer. Le Tribunal utilise cette rétroaction pour la formation des membres et pour orienter l'élaboration des produits de communication dans le but d'améliorer l'expérience des vétérans lors de l'audience.

95%
ont constaté que
les membres du
Tribunal les avaient
traités avec
respect.

92%
ont constaté que
les membres du
Tribunal ont
écouté à ce qu'ils
avaient à dire.

89%
ont constaté que
leur audience a été
tenue de manière
équitable.

Sondage de départ sur l'audience de révision 2016-2017

1. Les membres du Tribunal ont bien expliqué le mode de déroulement de l'audience.

Fortement d'accord		65.0%	718
D'accord		32.6%	360
Neutre		1.9%	21
En désaccord		0.4%	4
Fortement en désaccord		0.1%	1
		Total des réponses	1104

4. Les membres du Tribunal ont fait des efforts pour me mettre à l'aise.

Fortement d'accord		55.0%	607
D'accord		34.8%	384
Neutre		7.3%	81
En désaccord		2.2%	24
Fortement en désaccord		0.6%	7
		Total des réponses	1103

2. Les membres du Tribunal ont donné l'occasion à mon représentant et moi d'expliquer mon cas au complet.

Fortement d'accord		61.6%	680
D'accord		30.8%	340
Neutre		4.7%	52
En désaccord		2.4%	26
Fortement en désaccord		0.5%	6
		Total des réponses	1104

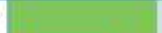
5. Les membres du Tribunal m'ont traité(e) avec respect.

Fortement d'accord		67.3%	742
D'accord		27.8%	307
Neutre		3.3%	36
En désaccord		1.2%	13
Fortement en désaccord		0.5%	5
		Total des réponses	1103

3. Les membres du Tribunal ont écouté à ce que j'avais à dire.

Fortement d'accord		60.2%	665
D'accord		32.1%	354
Neutre		5.4%	60
En désaccord		1.7%	19
Fortement en désaccord		0.5%	6
		Total des réponses	1104

6. L'audience a été tenue de manière équitable.

Fortement d'accord		53.9%	594
D'accord		34.9%	385
Neutre		8.0%	88
En désaccord		2.4%	26
Fortement en désaccord		0.9%	10
		Total des réponses	1103



5. Regard sur l'avenir

Comme tous les ministères, le Tribunal a établi son premier [plan ministériel](#) (qui remplace le Rapport sur les plans et les priorités). Il s'agit d'un nouveau rapport simplifié qui fournit aux Canadiens des renseignements sur nos travaux et objectifs pour l'année à venir.

En 2017-2018, notre plan est axé sur les initiatives suivantes, nouvelles et en cours :

- Poursuivre l'intégration de la technologie dans nos activités pour réduire notre dépendance au papier et améliorer les délais de traitement;
- Améliorer la formation et le perfectionnement professionnel des membres du Tribunal afin de favoriser l'uniformité du processus décisionnel;
- Établir des règles de pratique et des procédures pour accroître la transparence et fournir des renseignements utiles pour les vétérans et leur représentant;

- Améliorer les communications en mettant l'accent sur l'utilisation d'un langage clair et sur la sensibilisation des FAC, de la GRC et des vétérans.

À l'avenir, le Tribunal établira également un nouveau cadre qui précisera comment nous atteignons nos résultats, en faisons le suivi et en rendons compte. Dans ce cadre, nous nous engageons à :

- Déterminer les résultats qui découlent de nos responsabilités fondamentales et qui sont importants pour les vétérans;
- Définir des objectifs de rendement significatifs et des façons de mesurer les progrès accomplis;
- Communiquer aux Canadiens ce que nous avons accompli en leur nom et les ressources utilisées pour le faire.

En mettant l'accent sur les résultats, notre objectif ultime est de nous assurer que nous respectons notre mandat important pour les vétérans et leur famille.



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 : info@vrab-tacra.gc.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.-E. C1A 8V7

Télécopieur : 1-855-850-4644

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

Twitter :

@TACRA_Canada

@VRAB_Canada

