

Veterans Ombudsman's 2013-2014 Annual Report Tabled

November 4, 2014 - Ottawa, Ontario

The [2013-2014 Annual Report of the Veterans Ombudsman](#) tabled in the House of Commons yesterday reflects an action-packed year. Veterans Ombudsman Guy Parent believes that it would be fair to say that it was the busiest year to date since the Office of the Veterans Ombudsman (OVO) began operations in 2007. The OVO's frontline team in Charlottetown alone had 6,500 contacts from nearly 1,300 stakeholders, resulting in the creation of 2,130 case files addressed through the provision of information, a referral or an intervention.

"It cannot be denied that there has been forward movement on Veterans' issues in the past year," said Mr. Parent. "Now that the Government of Canada has reacted favourably to the House of Commons Standing Committee on Veterans Affairs' June 2014 Report on the New Veterans Charter (NVC), the time has arrived to resolve the shortcomings of its programs, benefits and services provided to Canadian Armed Forces members, Veterans, spouses and survivors. That is what Veterans and their families expect. My team and I are ready to work diligently with the Minister of Veterans Affairs and Veterans Affairs Canada to achieve that goal."

"Our Government is committed to moving forward to ensure Canada's Veterans and their families have the benefits and services they need. I thank the Veterans Ombudsman for his dedication and hard work in support of our brave men and women who have served in uniform." said the Hon. Julian Fantino, Minister of Veterans Affairs.

Mr. Parent said his small but dedicated team in Charlottetown and Ottawa had achieved several major milestones in 2013-2014. The first was helping to broaden the [NVC](#) parliamentary review to include the whole Charter – not just the sections amended by the [Enhanced New Veterans Charter Act](#). The OVO and Veterans' organizations had advocated for the complete review of the Charter for some time and in the fall of 2013, the Minister of Veterans Affairs Julian Fantino responded and [announced](#) a "...comprehensive review to place a special focus on the most seriously injured, support for families and the delivery of programs by Veterans Affairs Canada".

The second milestone was a series of in-depth analyses of key issues, published in six reviews and reports, including [Improving the New Veterans Charter: The Parliamentary Review](#), [Investing in Veterans](#)

[Vocational Training](#) and [Improving the New Veterans Charter: The Report](#) that, along with its [actuarial analysis](#) played an important role at the parliamentary hearings, serving as a guide to discussions and deliberations. Other reviews included: [A Review of the Support Provided by Veterans Affairs Canada through its Long-Term Care Program](#) and [A Review of the Support Provided by Veterans Affairs Canada through its Veterans Independence Program](#).

The third milestone was an enhanced level of OVO engagement with the Veterans' community. Through one-on-one meetings, telephone calls, emails, town halls, blogs, news events, news articles, opinion pieces, editorials and social media, the Office reached out to and connected with more Veterans and their families than ever before, and Veterans responded generously with their time and experiences by sharing not only their worries and concerns, but also their ideas on how to solve Veterans' outstanding issues.

"I am very proud of what my team has accomplished in 2013-2014," said Mr. Parent. "But," he cautioned, "there is still much left to be done to ensure that Veterans and their families receive the support they need."

Source: <http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/eng/media/news-releases/post/27>

Dépôt du rapport annuel 2013-2014 de l'ombudsman des vétérans

Le 4 novembre 2014 - Ottawa (Ontario)

Le [rapport annuel 2013-2014 de l'ombudsman des vétérans](#), déposé à la Chambre des communes hier, reflète une année bien remplie. Selon Guy Parent, l'ombudsman des vétérans, il serait juste de dire qu'elle a été la plus occupée du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) depuis sa création en 2007. À elle seule, l'équipe du service à la clientèle du BOV à Charlottetown a répondu à plus de 6,500 communications, provenant d'environ 1,300 parties intéressées, menant à la création de 2,130 dossiers qui ont été traités en fournissant de l'information, en offrant un service d'orientation ou en faisant une intervention.

« On ne peut nier que du progrès a été fait concernant les enjeux touchant les vétérans cette année. » a déclaré monsieur Parent.

« Maintenant que le gouvernement a réagi favorablement au rapport sur la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) du Comité

permanent des anciens combattants de la Chambre des communes publié en juin 2014, le temps est venu de résoudre les lacunes de ces programmes, des bénéfiques et des services offerts aux membres des Forces armées canadiennes, aux vétérans, aux conjoints et aux survivants. C'est ce à quoi les vétérans et leurs familles s'attendent. Mon équipe et moi-même sommes prêts à travailler avec diligence avec le ministre des Anciens Combattants et Anciens Combattants Canada pour atteindre cet objectif. »

« Notre gouvernement s'engage à aller de l'avant pour s'assurer que les vétérans canadiens et leur famille reçoivent les avantages et les services dont ils ont besoin. Je remercie l'ombudsman des vétérans pour son engagement et son travail acharné pour soutenir les braves hommes et femmes qui ont servi leur pays. » a déclaré l'honorable Julian Fantino, ministre des Anciens Combattants.

Monsieur Parent soutient que, bien que petite, son équipe dévouée à Charlottetown et à Ottawa, a franchi plusieurs étapes significatives en 2013-2014. D'abord, il y a eu l'élargissement de l'examen de la [NCAC](#), ce qui a permis d'y inclure la Charte dans son ensemble plutôt que seulement les articles modifiés par la [Loi améliorant la Nouvelle Charte des anciens combattants](#). Mon bureau et les organisations de vétérans plaidaient pour l'examen complet de la Charte depuis un certain temps et à l'automne 2013, le ministre des Anciens Combattants Julian Fantino a répondu en [annonçant](#) que « ... l'examen approfondi porte une attention particulière aux vétérans les plus gravement blessés, au soutien donné aux familles et à la prestation de programmes par Anciens Combattants Canada ».

La deuxième réalisation importante du BOV a été l'analyse approfondie d'une série d'enjeux essentiels, dont les résultats ont fait l'objet de six examens et rapports incluant : [Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire](#), [Investir dans la formation professionnelle des vétérans](#) et [Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : le rapport](#) en lien avec son [analyse actuarielle](#) ont joué un rôle essentiel aux audiences parlementaires, servant de guide aux discussions et délibération. Les autres examens publiés incluent : [Besoins des vétérans en matière de soins de longue durée : un examen du soutien accordé par Anciens Combattants Canada dans le cadre de son Programme de soins de longue durée](#) et [Besoins des vétérans en matière de soins de longue durée : un examen du soutien accordé par Anciens Combattants Canada dans le cadre de son Programme pour l'autonomie des anciens combattants](#).

La troisième réalisation du BOV a été le renforcement de son dialogue avec la communauté des vétérans. Grâce à des réunions en personne, des appels téléphoniques, des courriels, des assemblées publiques, des blogues, des activités médiatiques, des articles de journaux, des lettres d'opinion, des éditoriaux et aux médias sociaux, nous n'avons jamais tendu la main à autant de vétérans et de familles de vétérans. Ils ont répondu généreusement à notre appel, non seulement en nous communiquant leurs inquiétudes et leurs préoccupations, mais aussi, en nous suggérant des façons de résoudre les problèmes de longue date concernant les vétérans en se fondant sur leurs propres expériences. « Je suis très fier du travail accomplie par mon équipe en 2013-2014 » a affirmé monsieur Parent « mais il faut demeurer vigilant car il y a encore beaucoup à faire pour assurer que les vétérans et leur famille reçoivent le soutien dont ils ont besoin. »

<http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/presse/communiques/post/27>

Lucille Hodgins

Media Relations and Parliamentary Affairs Advisor / Conseiller relations avec les médias et des affaires parlementaires

Office of the Veterans Ombudsman / Bureau de l'Ombudsman des vétérans

360 Albert Street, Suite 1560 / 360, rue Albert, pièce 1560

Ottawa, Ontario, K1R 7X7

Tel: 613-943-7884

Cell: 613-617-7205