

# 2015-2016

# 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 2015-2016

Page 5, crédit photo: Sgt Ronald Duchesne, Rideau Hall © BSGG, 2015

N<sup>o</sup> de cat. V95F-PDF  
ISSN 2368-027X

# Table des matières

<b>Message du président .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Qui nous sommes et ce que nous faisons.....</b>	<b>3</b>
Ce que nous faisons pour les vétérans malades et blessés .....	4
Vision, Mission, Valeurs .....	4
Notre organisation.....	5
<b>2. Le programme du Tribunal.....</b>	<b>6</b>
Audiences de révision .....	6
Audiences d'appel.....	7
<b>3. Charge de travail.....</b>	<b>8</b>
Nouveaux cas .....	8
Statistiques sur la charge de travail.....	9
Nature des demandes et des décisions.....	10
Évolution de la demande pour les audiences .....	10
Complexité des cas.....	11
Rapidité.....	12
<b>4. Bilan de l'année .....</b>	<b>13</b>
Opérations .....	13
Publication de décisions.....	14
Prise de décision.....	14
Membres du Tribunal .....	16
Communications et sensibilisation .....	17
Rétroaction.....	19
<b>5. Regard sur l'avenir .....</b>	<b>21</b>
<b>Contactez-nous.....</b>	<b>22</b>

# Message du président



Le présent Rapport annuel expose en détail le travail qu'a réalisé le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en 2015-2016 pour offrir un programme d'appel national pour les décisions sur les prestations d'invalidité des vétérans rendues par Anciens Combattants Canada.

En septembre 2015, le Tribunal a célébré sa vingtième année à offrir aux vétérans et à leur famille l'occasion de comparaître devant des décideurs impartiaux, de raconter leur histoire et de présenter de nouveaux éléments de preuve à l'appui de leur demande. Grâce à ce processus d'audience, le Tribunal a pu accorder de nouvelles prestations ou une hausse de prestations à des dizaines de milliers de vétérans.

En 2015-2016, le Tribunal a poursuivi ses efforts en vue d'offrir aux vétérans un processus d'appel équitable. L'année a été importante au chapitre de la planification de haut niveau : nous avons effectué une évaluation du programme et élaboré un nouveau [plan stratégique](#) quinquennal qui aidera le Tribunal à miser sur ses réalisations et à s'attaquer aux défis qu'il rencontre. Plus particulièrement, notre plan stratégique établit trois priorités pour l'avenir : offrir un excellent service aux vétérans; maintenir une organisation à haut rendement; et faire preuve de transparence et de responsabilité à l'égard de notre travail.

L'année dernière, nous avons réalisé de grands progrès dans un certain nombre de domaines. Grâce à plusieurs initiatives,

nous avons réduit nos délais de traitement afin que les cas des vétérans soient entendus et tranchés le plus rapidement possible; l'an dernier, les cas de révision de 86 % des vétérans ont été entendus et tranchés dans un délai de dix semaines. Un autre domaine dans lequel des résultats positifs ont été observés est notre sondage de départ, dans le cadre duquel la vaste majorité des vétérans nous ont dit avoir bénéficié d'une audience de révision équitable et respectueuse. Un autre jalon important est l'entrée du Tribunal dans les médias sociaux, avec le lancement de ses [comptes Twitter](#) qui nous aident à fournir aux personnes intéressées des renseignements exacts et à jour.

Je suis très fier du travail et des progrès accomplis au Tribunal l'année dernière pour veiller à ce que les vétérans soient bien servis dans le processus d'appel et pour les aider à obtenir les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la loi. Je tiens à remercier les nombreux organismes de vétérans et intervenants qui nous fournissent de précieux renseignements et de la rétroaction afin de nous aider à mieux servir les vétérans. J'aimerais également remercier les membres et le personnel du Tribunal de leur excellent travail et de leur dévouement au service des vétérans et de leur famille.

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

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

# 1. Qui nous sommes et ce que nous faisons

Créé en 1995, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA, le Tribunal) fonctionne sans lien de dépendance et fournit un processus d'appel indépendant pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité prises par Anciens Combattants Canada (ACC, le Ministère).

## 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.

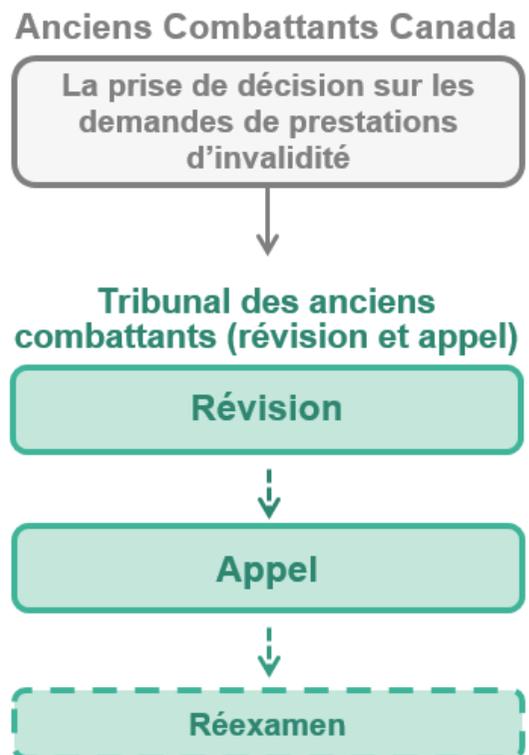
Le Tribunal entend également des demandes d'indemnité pour blessure grave et fournit le dernier niveau d'appel des décisions ayant trait aux demandes d'allocations aux anciens combattants.

En 2015-2016, 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 fonction 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



## 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.

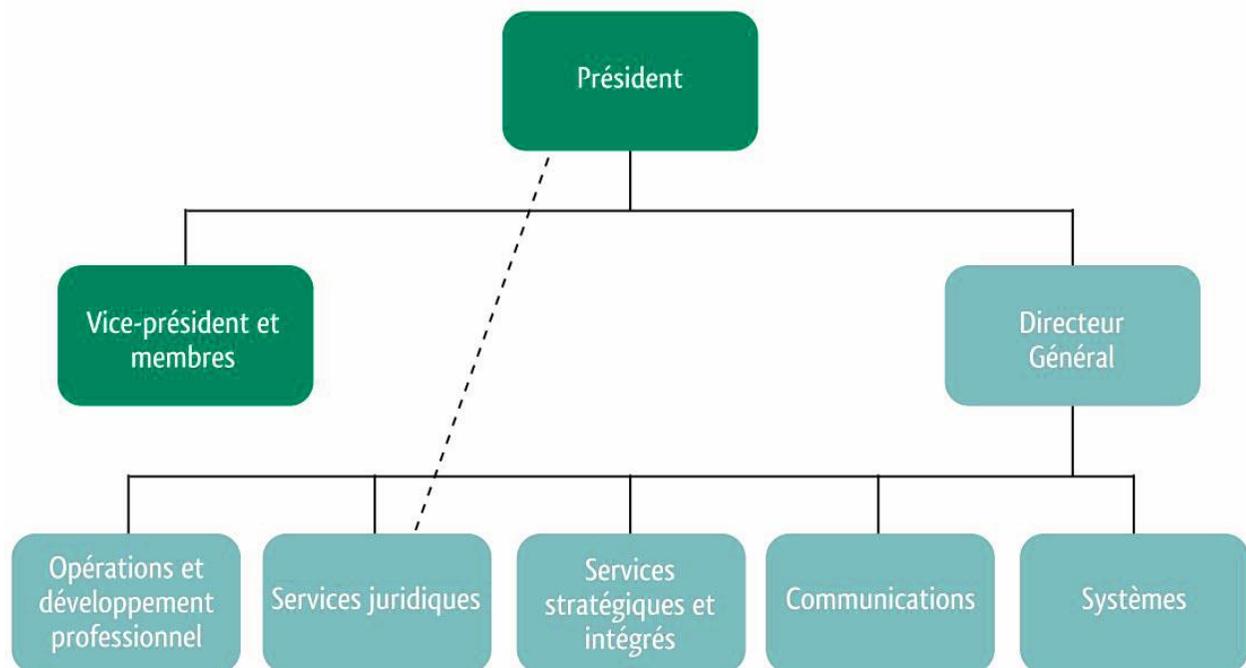
Les travaux du Tribunal sont régis par :

- 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 80 fonctionnaires qui appuient l'exécution de son programme.



En septembre 2015, Mme Dale Sharkey, la directrice générale du Tribunal, a reçu le Prix d'excellence de la fonction publique dans la catégorie « Carrière exceptionnelle » de Son Excellence le très honorable David Johnston, gouverneur général du Canada, lors d'une cérémonie à Rideau Hall, à Ottawa. Elle a été reconnue pour sa carrière exemplaire dans la fonction publique, y compris les 17 dernières années en tant que la plus haut fonctionnaire du Tribunal.

## 2. Le programme du Tribunal

Aux audiences du Tribunal, les vétérans peuvent communiquer de nouveaux renseignements, témoigner de vive voix et présenter des arguments pour soutenir leur demande. Les membres du Tribunal sont là pour écouter et poser des questions afin que la décision rendue soit juste et éclairée.

### 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 communiquer avec nous afin que nous puissions confirmer les lieux et les dates d'audience.



## AUDIENCES D'APPEL

Si un vétérán 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 vétérán 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 vétérán 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 vétérán 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 vétérán, 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 vétérán 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

En 2015-2016, le Tribunal a continué à mettre l'accent sur la fourniture aux vétérans des audiences respectueuses et opportunes, et des décisions justes et écrites dans un langage clair.

## 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.

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.

Dans les cinq dernières années, nos décisions de révision représentaient entre 8,3 % et 9,8 % des décisions d'ACC avec droit d'appel devant le Tribunal.

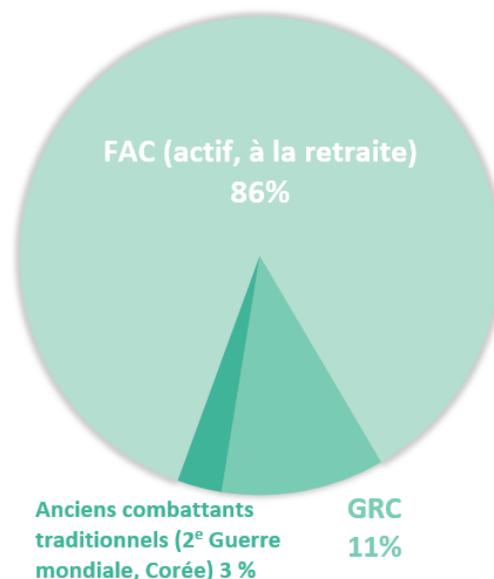
Exercice financier	Décisions d'ACC*	Décisions de révision du TACRA	En % des décisions d'ACC de l'année précédente
2015-16	37 004	2 507	8,5 %
2014-15	29 480	2 729	8,3 %
2013-14	32 963	3 213	9,1 %
2012-13	35 139	3 236	9,1 %
2011-12	35 491	3 636	9,8 %

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

Les nouvelles initiatives gouvernementales pour les vétérans et leurs familles peuvent aussi avoir une incidence sur le travail du Tribunal. Par exemple, nous avons commencé en 2015 de fournir un recours pour l'indemnité pour blessure grave qui a été adoptée cette année-là.

En ce qui concerne les personnes qui ont fait application au Tribunal en 2015-2016, il y a eu un petit changement dans la répartition du service, avec moins de demandes de membres/vétérans des FAC et plus de demandes de membres/vétérans de la GRC.

## Profil des demandeurs 2015-2016



## 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
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
2011-12	3 636	1,072	178	22	4 908

### Taux de décisions favorables

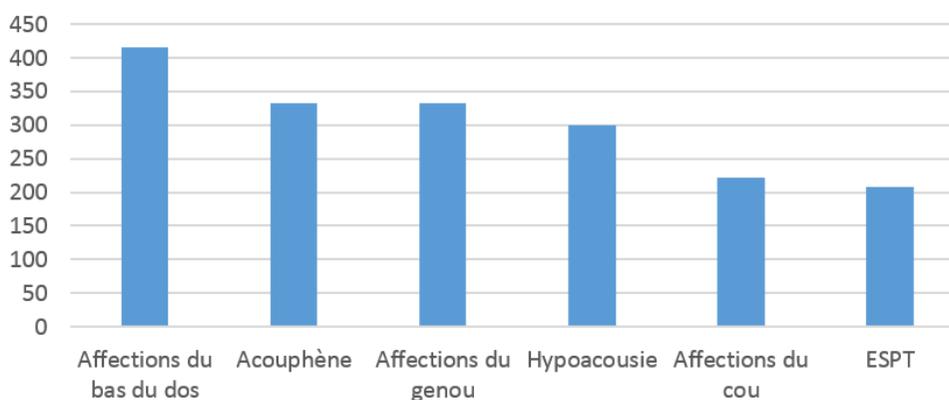
Exercice financier	Révision % Favorable	Appel % Favorable
2015-16	52	39
2014-15	49	43
2013-14	47	43
2012-13	51	34
2011-12	50	29

\* 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
2015-16	10	8	2
2014-15	6	4	2
2013-14	11	8	3
2012-13	10	6	4
2011-12	14	7	7

### Les 6 affections médicales les plus courantes en 2015-2016



## 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 2015-2016 (comme dans les dernières années), les cas liés à l'admissibilité représentaient les trois quarts de notre travail, et les cas d'évaluation, le quart.

Les membres rendent souvent une décision favorable pour diverses raisons. L'année passée, quand nous avons examiné toutes les décisions favorables de révision, nous avons constaté que les témoignages et les nouveaux documents médicaux ou autres éléments de preuve documentaire constituaient le fondement de 75 % d'entre elles. 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.

## 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 2015-2016, 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 2015-2016, 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.



L'Adjuc. Shawn Patterson, agent de liaison au portefeuille des Anciens Combattants, parle aux employés du Tribunal du service militaire, les déploiements, et la santé mentale des troupes.

## COMPLEXITÉ DES CAS

À mesure que plus de vétérans obtiennent des résultats positifs plus tôt dans le processus (lors de la première demande à ACC ou d'une révision ministérielle), nous avons remarqué que les affaires portées en appel devant le Tribunal ont tendance à être plus compliquées qu'auparavant. Ces cas concernent souvent des troubles médicaux complexes et d'autres problèmes qui font qu'il est difficile pour le vétéran d'établir le lien adéquat entre l'invalidité et le service.

Ce degré accru de complexité a eu une incidence sur les opérations 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 rassembler 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 a besoin de plus de temps et doit faire des efforts supplémentaires pour s'assurer de la qualité des documents utilisés dans le cadre des audiences des vétérans. Nous devons nous assurer que l'énoncé de cas (le dossier de preuve utilisé par toutes les parties présentes à l'audience) est bien organisé, exact et complet. Nous obtenons tout d'abord les dossiers pertinents – les dossiers médicaux et les états de service des vétérans – auprès d'ACC ou, de plus en plus souvent, auprès du ministère de la Défense nationale (lorsque ACC ne les a pas déjà demandés). Ces dossiers transmis par d'autres organisations contiennent parfois des erreurs. Pour cette raison,

nous devons examiner 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 vérifiant les décisions pour veiller à ce que l'information est présentée en toute logique, que les preuves et les arguments ont été abordés, et que les raisons sont exprimées de façon claire et simple.

À l'avenir, nous continuons à explorer les moyens de mieux préparer et équiper nos membres pour faire face à un nombre croissant de cas portant sur des questions complexes.

### 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.

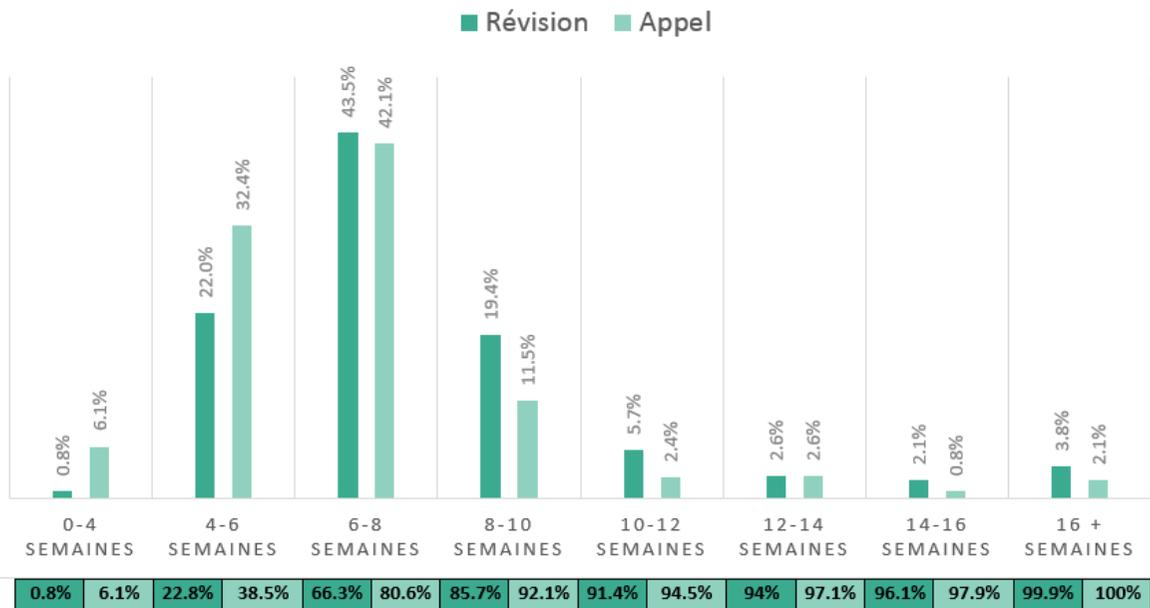
# Rapidité

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 et que la date de l'audience est fixée, notre objectif est d'entendre la cause et de rendre une décision dans un délai de 16 semaines. L'année dernière, nous avons atteint cet objectif dans **96 %** des cas de révision et dans **98 %** des cas d'appel. Il importe également de souligner que, en fait, **la grande majorité des cas (86 % des révisions et 92 % 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 **84 % des décisions de révision et 89 % des décisions d'appel** dans un délai de six semaines suivant l'audience.

# 4. Bilan de l'année

En 2015-2016, le Tribunal a poursuivi son objectif d'excellence du service en procédant à l'amélioration continue de son programme.

## OPÉRATIONS

### **Progrès quant aux audiences « sans papier »**

Le Tribunal a continué de travailler à la conception d'un processus sans papier afin d'accroître l'efficacité et de réduire le temps consacré à l'envoi des documents entre notre bureau administratif à Charlottetown et les divers lieux d'audience au Canada. Nous avons examiné chaque étape du processus—de la présentation de la demande par le vétéran à la prise de décision par le Tribunal—et cerné les possibilités de recevoir, communiquer et surveiller le travail par voie électronique. En particulier, le Tribunal a :

- élargi les fonctions des systèmes utilisés pour planifier les audiences et surveiller les demandes;
- fait l'essai de tablettes en tant qu'outils pour les membres;
- ajouté de nouveaux types de documents à l'application Web qui sert au stockage des renseignements utilisés par les membres pour les audiences et les décisions;
- amélioré notre Wiki afin de donner aux membres dans l'ensemble du pays l'accès en ligne aux ressources générales utilisées pour la prise de décision;
- aidé les membres à perfectionner leurs compétences techniques et leur a demandé leurs commentaires sur les documents en format numérique dont ils ont besoin pour la tenue des audiences.

Ce projet d'amélioration du service représente un changement important dans la façon dont le Tribunal exerce ses activités : il fait appel à de nouveaux systèmes, à un nouvel équipement et

à de nouvelles modalités d'échange de l'information, afin d'accélérer le traitement des demandes des vétérans sans avoir à utiliser des dossiers sur papier.

L'adoption d'une approche sans papier rendra le processus du Tribunal plus efficace et plus fiable, ce qui nous permettra de traiter les demandes des vétérans plus rapidement.

### **Amélioration de la gestion de l'information**

En 2015-2016, le Tribunal a entrepris la mise en œuvre de GCDOCS, le nouveau système de gestion du contenu du gouvernement du Canada, qui favorise la tenue des dossiers de manière uniforme à l'échelle de la fonction publique. Pour être clair, ce système n'est pas utilisé pour la gestion des renseignements personnels des vétérans liés à leurs demandes présentées au Tribunal : il est plutôt utilisé pour la gestion de l'information sur l'organisation et sur le programme à l'appui de nos opérations. En 2015-2016, le Tribunal a pris les mesures suivantes :

- a procédé à un examen exhaustif de nos fonds de renseignements;
- a élaboré une nouvelle structure de classement pour GCDOCS;
- a formé le personnel sur l'utilisation du nouveau système;
- a commencé à transférer les documents aux fins de stockage et d'utilisation dans GCDOCS.

Le système GCDOCS représente un autre changement important dans la façon dont le Tribunal exerce ses activités. De façon globale, il permettra aux employés de trouver, partager et préserver l'information à valeur opérationnelle de façon plus efficace et plus sécuritaire—ce qui se traduira par de meilleurs services pour les demandeurs.

## 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 voir 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 2012, le Tribunal s'est engagé à rendre le processus décisionnel plus ouvert et accessible aux vétérans et au public. Nous avons commencé par publier nos décisions les plus importantes et les plus dignes de mention sur notre site Web. Puis, en 2015 ce fut le tour des décisions découlant des cas renvoyés par la Cour fédérale à la suite d'un contrôle judiciaire et des liens vers des décisions de la Cour fédérale qui examinent les décisions du Tribunal.

En 2015-2016, le Tribunal a réalisé des progrès importants relativement à l'engagement qu'il a pris de publier un plus grand nombre de décisions. Nous avons commencé à publier toutes les décisions d'appel et de nombreuses décisions de révision sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII).

CanLII est une ressource juridique bien connue où les décisions sont classées par année et qui offre la fonction de recherche par mot clé. En date du 31 mars 2016, nous avons publié 1 900 décisions. 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 2015-2016, sont des décisions importantes qui pourraient avoir des répercussions sur d'autres causes semblables.*

### **Allocation de commisération**

En 2015, le Tribunal a rendu une décision de principe et convaincante qui a donné lieu à un examen des dispositions législatives et a énoncé les critères relatifs à l'allocation de commisération qui est accordée en vertu de l'[article 34](#) de la *Loi sur le TACRA* et qui se veut un recours extraordinaire qui ne relève pas du processus d'appel habituel.

[La décision du Tribunal](#) est une décision positive pour les vétérans, car elle fournit une interprétation plus large de la loi. Plus particulièrement, le comité a conclu qu'un vétéran peut faire une demande d'allocation de commisération s'il a épuisé tous les recours au Tribunal pour une seule demande d'indemnité ou affection médicale (plutôt que d'avoir à épuiser tous les recours pour toutes les demandes d'indemnité/affections médicales).

De plus, dans sa décision, le Tribunal s'éloigne de l'évaluation du caractère « méritoire » du service comme une base pour l'octroi de l'allocation, et accepte plutôt que le service de toute personne qui est libérée honorablement est suffisant pour justifier que sa demande d'allocation de commisération soit examinée s'il y a un lien entre le service et les circonstances entraînant son besoin financier.

### **Allocation d'incapacité exceptionnelle**

En 2015, le Tribunal a rendu une décision de principe et convaincante qui traitait de la question de la date d'entrée en vigueur d'une allocation d'incapacité exceptionnelle (AIE).

[Cette décision](#) est une décision positive pour les vétérans, car le Tribunal a conclu que la date d'entrée en vigueur d'une AIE peut être antérieure à la date de la présentation de la demande si les dossiers médicaux et les éléments de preuve permettent d'établir qu'un vétéran a commencé à souffrir d'une incapacité exceptionnelle avant de présenter la demande d'AIE.

### **Contribution du service militaire à l'invalidité**

Le contrôle judiciaire est un aspect important et constructif du processus décisionnel; il s'agit là d'une évolution de l'interprétation du droit au fil du temps. Dans notre contexte, les vétérans ont accès à des décisions de la Cour qui clarifient et élargissent le droit relatif aux pensions d'invalidité, ce qui était le cas dans une décision rendue par la Cour d'appel fédérale (CAF) en 2015.

Dans l'affaire [Cole c. Canada \(Procureur général\)](#), la CAF a clarifié un volet du critère pour l'établissement du droit à une pension d'invalidité. La Cour a statué que dans les cas où des facteurs militaires et des facteurs personnels ont une causalité directe avec une affection alléguée, il suffit que le vétéran démontre que les facteurs militaires étaient une cause *importante* et non une cause *principale*.

Suite à cette décision de la CAF, le Tribunal a réentendu l'affaire suivant les instructions de la Cour. Dans sa [décision d'appel réentendu](#), le Tribunal a accordé le droit à une indemnité de l'ordre de deux cinquièmes au vétéran, ayant jugé que— bien qu'il ne s'agisse pas d'une cause principale—le service militaire a contribué au déclenchement et/ou à l'aggravation de l'affection sous appel.

*Les trois décisions suivantes, rendues en 2015-2016, illustrent la valeur des nouveaux éléments de preuve et d'un témoignage dans des causes présentées devant le Tribunal.*

### **Environnement de travail malsain**

Cette affaire concernait un membre de la GRC qui alléguait une affection d'anosmie post-virale causée par un virus contracté en raison d'un environnement de travail malsain. Dans sa [décision](#), le Tribunal a été en mesure de rendre une décision favorable grâce à de nouveaux éléments de preuve (un rapport d'analyse de la qualité de l'air pour l'environnement où le membre de la GRC avait travaillé) auxquels le Ministère n'avait pas eu accès au moment de rendre la décision initiale.

### **Blessure subie durant une activité sportive autorisée**

Cette affaire concernait un militaire qui s'était blessé au pouce en jouant au basketball lors d'un tournoi à sa base navale. Le droit à pension lui avait été refusé en raison du manque de preuve démontrant que la partie de basketball était une activité autorisée par une autorité militaire ou dans l'intérêt du service. Le demandeur a présenté un nouvel élément de preuve consistant d'un article du journal de la base au sujet du tournoi et a témoigné en ce sens à l'audience. Dans sa [décision](#), le Tribunal a conclu que la preuve établissait clairement que la partie de basketball faisait partie d'un tournoi autorisé par une autorité militaire.

### **Utilisation des articles tirés de l'internet comme élément de preuve**

La question principale dans ce dossier était le type de preuve qui avait été fournie pour appuyer l'argument selon lequel l'invalidité faisant l'objet de la demande, l'apnée obstructive du sommeil, avait été causée par l'état de stress post-traumatique dont souffrait le vétéran. Dans sa [décision](#), le Tribunal a expliqué que les différents articles provenant de l'internet ne constituaient pas une preuve médicale. Le Tribunal a aussi traité, de façon générale, des raisons pour lesquelles les articles et les extraits tirés de l'internet – où l'identité des auteurs, leurs qualifications ou leurs motivations peuvent être inconnus – sont inutiles. Pour ces motifs, le Tribunal a dû rejeter la demande.

## MEMBRES DU TRIBUNAL

En 2015-2016, le Tribunal a eu le plaisir d'accueillir un nouveau membre (un vétéran des FAC), ainsi que d'avoir les mandats de plusieurs membres renouvelés pour un an. Ces membres nous ont aidés à continuer d'offrir des services en temps opportun aux vétérans et à leurs familles.

Le 31 mars 2016, treize des 20 membres du Tribunal possédaient de l'expérience dans les forces armées, la GRC / une force policière, ou dans les soins de santé.

### ***Processus de sélection de membres***

En février 2016, le premier ministre du Canada [a annoncé une nouvelle approche pour les nominations par le gouverneur en conseil \(GC\)](#) qui met l'accent sur un processus de sélection ouvert, transparent et fondé sur le mérite, qui respectera le principe de parité hommes-femmes et qui reflètera la diversité canadienne. Cela comprendrait un examen des processus de sélection existants à l'échelle du gouvernement—y compris ceux du

Tribunal—afin de veiller à ce qu'ils reflètent ces objectifs communs à l'avenir.

Comme première étape vers la mise en œuvre de cette nouvelle approche, le gouvernement a lancé en mars 2016 une nouvelle fonctionnalité sur le site Web des nominations par le GC afin de permettre aux Canadiens [de s'inscrire en ligne pour soumettre leur candidature pour des possibilités de nomination à venir](#).

### ***Formation et perfectionnement professionnel des membres***

Comme toutes les cours et tous les tribunaux, le Tribunal vise l'uniformité de ces décisions 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. En 2015-2016, le Tribunal a renouvelé son programme de perfectionnement professionnel et a commencé à utiliser WebEx pour intégrer la formation pertinente aux réunions mensuelles.



Un conseiller juridique du TACRA François Comeault administre le serment professionnel du nouveau membre du Tribunal et vétéran Terry Prowse.

En mars 2016, le Tribunal a tenu sa séance de formation annuelle au cours de laquelle les membres reçoivent une formation donnée par des experts des domaines juridique, médical et militaire sur des sujets directement liés à leur rôle à titre de décideurs. La présentatrice invitée, le lieutenant-général Christine Whitecross, Chef du personnel militaire, a parlé de l'intervention militaire face au harcèlement en milieu de travail, alors que d'autres membres du personnel des FAC ont donné des présentations sur la préparation mentale en service. Le séminaire a également donné aux membres et au personnel l'occasion de discuter de sujets d'intérêt commun en matière de prise de décisions, notamment un aperçu de la nouvelle indemnité pour blessure grave, ce que peut faire l'objet d'un appel devant le Tribunal.

#### **Formation des membres du Tribunal 2015-2016**

Offerte par les FAC :

- Progrès systémique en ce qui concerne le harcèlement sexuel et les comportements sexuels inappropriés : Renforcer la résilience chez les nouvelles recrues (Lgén Christine Whitecross, OMM, CD)
- Séminaire d'information sur le conflit et le harcèlement (M. Robert Grenier, ministère de la Défense nationale)
- En route vers la préparation mentale : Défis et possibilités (Maj Jean Boily et D<sup>re</sup> Jennifer Purdy)
- Harcèlement

Offerte par des experts juridiques :

- Partialité (professeur Paul Daly, doyen associé à la faculté de droit, Université de Montréal)

Offerte par le personnel du Tribunal :

- Processus d'audience sans papier
- Contribution du service
- Dates d'entrée en vigueur
- Indemnité pour blessure grave
- Évaluations
- Indemnités
- Mauvaise gestion médicale

## **COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION**

La communication en temps voulu d'information précise et claire sur le programme est demeurée une priorité du Tribunal en 2015-2016. Nos objectifs consistaient à accroître la sensibilisation aux droits d'appel parmi le personnel en service et à aider les demandeurs à mieux comprendre le processus d'appel.

### **Sensibilisation du personnel en service**

Le Tribunal a poursuivi le dialogue avec les hauts dirigeants militaires au sujet du programme d'appel et de l'importance pour les membres des FAC de signaler leurs blessures, de se faire soigner et de consigner tout problème récurrent. Nous avons informé le nouveau Chef du personnel militaire, le lieutenant-général Christine Whitecross, et nous lui avons offert, ainsi qu'à d'autres généraux de son bureau, des occasions d'observer des audiences de révision afin de comprendre le fonctionnement du processus.

Le Tribunal a participé à une séance d'information à l'intention du personnel en service à la BFC Greenwood et a présenté un exposé au personnel et aux étudiants du Collège des Forces canadiennes à Toronto. Nous avons continué de tisser des liens avec les agents de liaison des FAC et de la GRC auprès d'Anciens Combattants, et de compter sur leur aide et leur connaissance de la vie pendant le service.

### **Sensibilisation des vétérans**

Le Tribunal a également travaillé avec des organismes de vétérans afin d'élargir ses efforts de sensibilisation en 2015-2016. Nous avons continué à échanger des renseignements au moyen de mises à jour écrites et de réunions, et à appuyer les membres des FAC en voie d'être libérés pour raisons médicales grâce à une présentation vidéo utilisée lors des séminaires du Service de préparation à une seconde carrière. Afin de promouvoir l'excellence dans la prestation des services aux vétérans, le Tribunal a rencontré régulièrement les organismes représentatifs et a participé à la formation offerte aux nouveaux agents d'entraide de la Légion royale canadienne.

### **Sensibilisation des parlementaires**

À la fin de 2015 jusqu'en 2016, le Tribunal a offert des séances d'information aux nouveaux parlementaires en vue de leur faire connaître le travail qu'il effectue auprès des vétérans. En novembre, nous avons accueilli le nouveau ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale à Charlottetown, et nous avons noué le dialogue avec le secrétaire parlementaire et les porte-parole pour Anciens Combattants Canada à Ottawa. En mars, notre président intérimaire a eu l'occasion de [comparaître devant le Sous-comité sénatorial des anciens combattants](#) pour parler du processus d'appel et pour répondre à des questions.

### **Information sur le Web**

Le Tribunal a continué son travail en coulisse en vue de transférer le contenu actuel de son site Web vers les nouveaux modèles normalisés, ce qui le rendra plus accessible et adapté aux appareils mobiles. Cette mise à jour facilitera également la migration de notre information vers Canada.ca, le nouveau site Web centralisé du gouvernement du Canada. Le Tribunal, qui a maintenant un [profil institutionnel](#) sur ce site, continue de chercher des moyens d'accroître et de maintenir sa présence en ligne dans le cadre de l'initiative de renouvellement des sites Web du gouvernement du Canada. Nous avons également remanié la Foire aux questions sur notre site Web, en y ajoutant de l'information sur les [allocations de commisération](#) et d'autres sujets utiles.

### **Suivez-nous sur Twitter!**

Le Tribunal était ravi de lancer ses comptes Twitter officiels, en français (@TACRA\_Canada) et en anglais (@VRAB\_Canada), à la fin octobre 2015, après une longue planification et beaucoup de travail afin de respecter les normes du gouvernement concernant les comptes de médias sociaux. Nous nous sommes joints à Twitter en raison de la plateforme qu'il constitue pour l'échange d'informations. Il cadrerait aussi très bien avec les efforts continus que nous déployons pour élargir et moderniser notre programme de communication. Nous utilisons Twitter pour :

- fournir directement des renseignements exacts aux vétérans, aux intervenants et aux Canadiens;
- échanger avec des personnes et joindre de nouveaux publics;
- faire connaître le programme du Tribunal et ses avantages.

Au cours de l'année, nous avons publié, sous forme de gazouillis, des liens vers du contenu Web utile (comme notre dernier rapport annuel et les exigences du Tribunal en matière de preuve), des photos de nos activités de sensibilisation, ainsi que des conseils et des faits concernant le programme d'appel. Pour joindre nos publics cibles et obtenir de nouveaux abonnés, nous avons utilisé des mots-clés comme #vétérans, #GRC et #FAC et nous avons fait la promotion de nos pseudonymes Twitter en ligne et dans nos publications. Nous vous invitons à nous suivre sur Twitter et à interagir avec nous!



Trois employés du Tribunal ont participé à une activité de familiarisation des FAC pour la portefeuille d'Anciens Combattants qui a commencé avec un vol dans un avion CC-130 Hercules de Charlottetown à la 14<sup>e</sup> Escadre Greenwood, où ils ont appris directement sur le rôle opérationnel de l'escadre, les conditions de travail des divers métiers, et le stress et les défis pour les membres de l'ARC.

## RÉTROACTION

En 2013, le Tribunal a établi un sondage de départ visant à recueillir la rétroaction des demandeurs concernant l'expérience qu'ils ont vécue lors de leur audience de révision. Nous avons lancé ce sondage de départ 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.

Au cours des trois 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. Le sondage de départ, qui est tout à fait anonyme, est rempli par courriel ou par téléphone après l'audience, mais avant que la décision soit rendue.

En 2015-2016, comme ce fut le cas lors des deux années précédentes, la vaste majorité des vétérans a affirmé avoir eu une expérience positive lors de leur audience. En fait, les résultats se sont révélés légèrement plus positifs que ceux de l'année précédente, une hausse que nous attribuons aux améliorations que nous avons apportées à la formation des membres et aux communications. Il est particulièrement important de constater que 97 % des répondants nous ont dit que les membres du Tribunal les avaient traités avec respect, et que 91 % ont déclaré que leur audience avait été menée de manière équitable.

Dans le cadre d'une question finale ouverte, les vétérans nous ont également fourni des commentaires très positifs innombrables ainsi que de la rétroaction au sujet de ce que nous pouvions améliorer. À l'instar des années précédentes, les commentaires les plus fréquents portaient sur les aspects suivants : le rôle des questions lors de l'audience; l'impression que l'audience s'était déroulée à la hâte; et des sentiments généraux liés au fait de se présenter à l'audience (p. ex., le fait que cela pouvait être stressant, avoir un effet cathartique, être trop formel, etc.). Au cours des deux dernières années, le Tribunal a utilisé ce genre de commentaires pour orienter la formation des membres et les communications (tant avant que lors de l'audience). Nous continuerons de tenir compte des commentaires recueillis et de rechercher d'autres possibilités d'améliorer l'expérience des vétérans dans le cadre de l'audience.

**97%**  
ont constaté que les  
membres du  
Tribunal les avaient  
traités avec **respect.**

**95%**  
ont constaté que les  
membres du  
Tribunal ont **écouté**  
à ce qu'ils avaient à  
dire.

**91%**  
ont constaté que  
leur audience a été  
tenue de manière  
**équitable.**

## Sondage de départ sur l'audience de révision 2015-2016

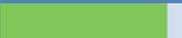
### 1. Les membres du Tribunal ont bien expliqué le mode de déroulement de l'audience.

Fortement d'accord		64.7%	764
D'accord		33.7%	398
Neutre		0.9%	11
En désaccord		0.5%	6
Fortement en désaccord		0.2%	2
<b>Total des réponses</b>			<b>1181</b>

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

Fortement d'accord		54.4%	641
D'accord		36.3%	428
Neutre		7.0%	83
En désaccord		1.5%	18
Fortement en désaccord		0.7%	8
<b>Total des réponses</b>			<b>1178</b>

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

Fortement d'accord		61.9%	731
D'accord		33.1%	390
Neutre		3.4%	40
En désaccord		1.0%	12
Fortement en désaccord		0.6%	7
<b>Total des réponses</b>			<b>1180</b>

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

Fortement d'accord		70.1%	826
D'accord		26.4%	311
Neutre		2.3%	27
En désaccord		0.9%	11
Fortement en désaccord		0.3%	3
<b>Total des réponses</b>			<b>1178</b>

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

Fortement d'accord		62.1%	733
D'accord		33.1%	391
Neutre		3.4%	40
En désaccord		1.0%	12
Fortement en désaccord		0.3%	4
<b>Total des réponses</b>			<b>1180</b>

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

Fortement d'accord		53.5%	630
D'accord		37.7%	444
Neutre		6.6%	78
En désaccord		1.6%	19
Fortement en désaccord		0.6%	7
<b>Total des réponses</b>			<b>1178</b>



# 5. Regard sur l'avenir

En 2016-2017, nous continuerons de tout mettre en œuvre pour fournir le meilleur service possible aux vétérans qui s'adressent au Tribunal pour le recours de leurs décisions relatives aux prestations d'invalidité.

L'an prochain, nous :

- mettrons l'accent sur la qualité et la cohérence dans la prise de décisions au moyen d'une formation continue et du perfectionnement professionnel, de la rétroaction sur le rendement et du soutien aux membres du Tribunal;
- intégrerons davantage la technologie dans les activités du Tribunal en vue d'établir des processus efficaces qui permettent de gagner du temps;
- travaillerons avec les représentants en vue d'élargir les possibilités d'audience et de déterminer des pratiques de planification souples qui bénéficieront aux demandeurs;
- mettrons en œuvre les plans d'action découlant des vérifications et des évaluations du programme du Tribunal.

Au-delà des audiences en temps opportun et des décisions justes et équitables, nous continuerons d'améliorer nos activités de communication et de sensibilisation afin de fournir des renseignements exacts et utiles au sujet du processus d'appel indépendant offert par le Tribunal. Plus particulièrement, nous :

- publierons plus de décisions et afficherons plus de ressources en ligne pour aider les vétérans à comprendre la façon dont le Tribunal traite les éléments de preuve et applique la loi;
- publierons le calendrier des audiences de révision afin d'informer les demandeurs et les intervenants;
- concentrerons sur le langage clair dans nos communications;
- accroîtrons notre prise de contact avec les FAC, la GRC, les organismes de vétérans et d'autres groupes voués au soutien des vétérans et de 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 :** VRAB\_TACRA@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](http://www.vrab-tacra.gc.ca)

### Twitter :

@TACRA\_Canada

@VRAB\_Canada

