

[La version française suit]

Dear Colleague:

As Chairman of the Veterans Review and Appeal Board, I would like to update you on recent progress to improve the appeal program for Veterans, members of the Canadian Forces and RCMP, and their families.

First, let me say that we have accepted the recommendations of the recent [report](#) of the Standing Committee on Veterans Affairs on the Board's activities and are working to implement them. I believe that the Board provides value to applicants and their families – but that we can, and must, do more to serve them. The report's 13 recommendations touch on areas of key importance to applicants and to the Board, including independence, decision-making, training, outreach, transparency and service delivery. These are in need of immediate attention and improvement and we look forward to updating you further on our progress within the next year.

I also want to update you on recent improvements in the five key areas of our [Action Plan](#) response to the Veterans Ombudsman's May report.

First, the Board has set meaningful performance targets in its [2012-13 Report on Plans and Priorities](#) (tabled in November 2012). We will report on the outcomes of judicial reviews in 2013 and are now piloting new criteria to measure fair hearings and quality decisions for reporting in 2014 and beyond.

Second, the Board has implemented a new decision writing checklist to ensure that all decisions have clear, concise and well-organized reasons. A plain language review of decisions was also carried out and the changes were well-received by Veterans in feedback sessions coordinated by the Royal Canadian Legion. Of particular note is a new plain language explanation of the "benefit of the doubt" clause for all decisions and a clear requirement that Board members explain how they have applied section 39 in every case.

Third, the Board is improving the transparency of its decision-making. In May 2012, we began publishing [Noteworthy Decisions](#) on our Web site; there are now more than 70 decisions posted. These are full-text, depersonalized decisions that demonstrate how the Board has applied the law in individual cases. More Noteworthy Decisions are in various stages of the publishing process. We have also added new resources to our Web site and reorganized it to make it more user-friendly.

Fourth, the Board is leading a Task Force with Veterans Affairs Canada to review Federal Court decisions. The Task Force has held two meetings to date; at its most recent, it began a discussion about the Federal Court's guidance on benefit of the doubt and how improvements may be made in both organizations to enhance service delivery to applicants.

Finally, the Board is giving priority treatment to cases returned by the Federal Court for a new hearing. Since June 2012, the Board has been piloting a proactive approach to

scheduling these cases. A new Case Coordinator is also working closely with applicants, representatives, and Board members and staff to monitor these files at all steps in the process.

I also wanted to share with you the news of [four new appointments](#) to the Board. These new members bring with them a wealth of military and medical experience and are welcome additions to the Board. They are currently participating in our 12-week training program on the legislation, administrative law, the weighing of evidence, military issues, medical conditions, the conduct of hearings and decision writing. The Board has recently made improvements to this program by incorporating more mentoring for new members with experienced members as well as presentations from the CF and RCMP about their culture and operations.

In closing, please accept my assurances that the Board has made, and will continue to make, improvements to better serve Veterans, members of the CF and RCMP, and their families. It is my intent to meet with you in the New Year to share information and, as always, hear from you about what is important to your organization.

Best wishes to you and yours this holiday season.

Yours truly,

John D. Larlee
Chair, Veterans Review and Appeal Board

Cher collègue :

En tant que président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), j'aimerais vous mettre à jour sur nos progrès récents pour améliorer le programme d'appel pour les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes et de la GRC, et leur famille.

En premier, je voudrais dire que nous avons accepté toutes les recommandations du [rapport](#) récent du Comité permanent des anciens combattants au sujet des activités du Tribunal, et nous travaillons à les mettre en œuvre. Je crois que le Tribunal apporte de la valeur aux demandeurs et à leur famille – mais que nous pouvons, et devons, en faire plus pour les servir. Le rapport présente 13 recommandations d'améliorations par rapport à des enjeux d'importance pour les demandeurs et le Tribunal, y compris l'indépendance, la prise de décision, la formation, la sensibilisation, la transparence et la prestation des services. Elles ont besoin d'une attention immédiate et des améliorations, et nous avons hâte de faire le point sur nos progrès pendant l'année prochaine.

J'aimerais aussi vous informer des améliorations récemment apportées relativement aux cinq principaux secteurs de notre [Plan d'action](#) en réponse au rapport de l'Ombudsman des vétérans publié en mai.

Tout d'abord, le Tribunal s'est fixé des indicateurs valables du rendement dans son [Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013](#) (déposé en novembre 2012). Nous rendrons compte des résultats des contrôles judiciaires en 2013. Nous mettons actuellement à l'essai de nouveaux critères pour mesurer l'équité des audiences et la qualité des décisions en vue de l'établissement de rapports pour 2014 et les années subséquentes.

Deuxièmement, le Tribunal a mis en œuvre une nouvelle liste de vérification des décisions afin de s'assurer que toutes les décisions font état de motifs clairs, concis et présentés dans un ordre logique. Nous avons également procédé à une vérification des décisions pour s'assurer qu'elles utilisaient un langage clair et simple, et les changements apportés ont été bien reçus par les vétérans qui ont participé aux séances de rétroaction coordonnées par la Légion royale canadienne. Je tiens particulièrement à souligner la nouvelle explication, en langage simple, de la clause du « bénéfice du doute » pour toutes les décisions et une exigence clairement définie selon laquelle les membres du Tribunal doivent expliquer comment ils ont appliqué les dispositions de l'article 39, et ce, dans tous les cas.

Troisièmement, le Tribunal accroît la transparence de son processus décisionnel. En mai 2012, le Tribunal a commencé à publier des [Décisions dignes de mention](#) sur son site Web ; plus de 70 décisions y sont maintenant affichées. Il s'agit de décisions intégrales et dépersonnalisées qui montrent comment le Tribunal a appliqué la loi dans différentes causes. D'autres décisions en sont à différentes étapes du processus de publication. Nous avons aussi réorganisé notre site Web pour le rendre plus convivial et y publié d'autres nouvelles ressources.

Quatrièmement, Le Tribunal dirige un groupe de travail avec Ancien Combattants Canada afin d'examiner les décisions de la Cour fédérale. À date, le groupe de travail s'est réuni deux fois. Lors de sa plus récente réunion, il a entrepris de discuter des directives de la Cour fédérale traitant des dispositions relatives au bénéfice du doute et comment des améliorations peuvent être faites dans les deux organisations afin d'améliorer la prestation des services aux demandeurs.

Enfin, le Tribunal accorde un traitement prioritaire aux cas renvoyés par la Cour fédérale pour une nouvelle audience. Depuis juin 2012, le Tribunal tente une approche proactive pour la planification de ces audiences. Un nouveau coordonnateur de cas travaille également en étroite collaboration avec les demandeurs, leurs représentants et les membres et le personnel du Tribunal pour surveiller ces dossiers à toutes les étapes du processus.

Je voulais aussi partager avec vous les [quatre nouvelles nominations](#) au Tribunal. Ces nouveaux membres apportent avec eux une richesse d'expérience militaire et médicale,

et sont bien accueillis au Tribunal. Ils suivent actuellement notre programme de formation de 12 semaines sur la législation, le droit administratif, l'appréciation de la preuve, les questions militaires, les conditions médicales, la tenue des audiences et la rédaction des décisions. Le Tribunal a récemment apporté des améliorations à ce programme de formation en incorporant plus de mentorat pour les nouveaux membres avec des membres expérimentés, ainsi que des présentations de la FC et de la GRC au sujet de leur culture et activités.

En conclusion, veuillez accepter mes assurances que le Tribunal a apporté, et continuera d'apporter, des améliorations pour mieux servir les anciens combattants, les membres des FC et de la GRC, et leurs familles. C'est mon intention de vous rencontrer au cours de la nouvelle année pour partager des informations et, comme toujours, d'être à l'écoute de vous et des sujets d'importance pour votre organisation.

Je vous souhaite mes meilleurs vœux à vous et à vos proches en cette période des Fêtes.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.

John D. Larlee
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)