Anciens Combattants Canada 101

Août 2017

Canada

Aperçu du mandat d'Anciens Combattants

1. Bien-être des vétérans* et de leur famille
2. Commémoration
3. Révisions et appels indépendants

Mission : Soins, compassion et respect

** Tout ancien membre des Forces armées canadiennes qui a réussi son entraînement de base et a été libéré avec mention honorable.*

Canada

Portefeuille des Anciens Combattants

Ministre

L'Hon. Seamus O'Regan
AC à Charlottetown et à Ottawa

Secrétaire parlementaire

Sherry Romanado
Ottawa

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

Ombudsman des vétérans

Adjudant-chef (à la retraite)
Guy Parent
Ottawa

Canada

Équipe de la haute direction

Bureau de services juridiques des pensions
Anthony Saez
(directeur général et chef avocat-conseil des pensions)

Vérification et évaluation

Sheri Ostridge
(directrice générale)

Général à la retraite
Walt Natynczyk
(sous-ministre)

Karen Ellis
(sous-ministre déléguée)

Prestation des services

Michel Doiron
(sous-ministre adjoint)

Surveillance stratégique et Communications

Charlotte Bastien
(sous-ministre adjointe par intérim)

Dirigeante principale des finances et des services ministériels

Contre-amiral à la retraite Elizabeth Stuart
(sous-ministre adjointe)

Politique stratégique et commémoration

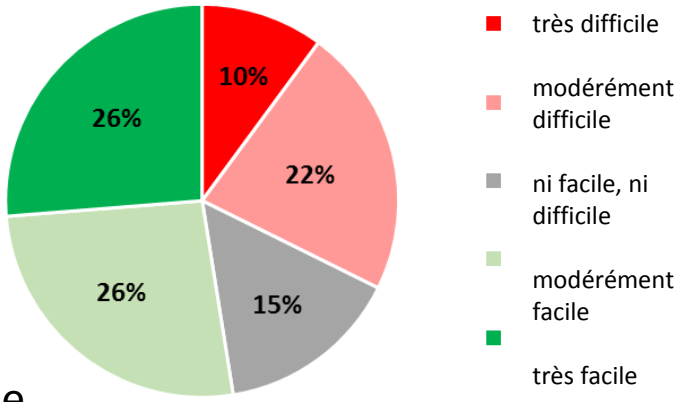
Bernard Butler
(sous-ministre adjoint)

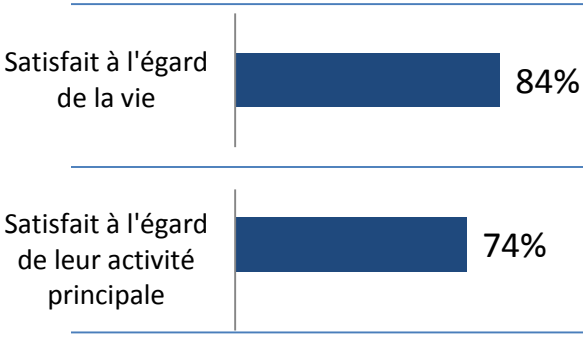
Canada

Contexte

- Depuis 2003, le nombre moyen de vétérans libérés des FAC chaque année est de :
  - 4 900 de la Force régulière
  - 3 800 de la Première Force de réserve
- La majorité s'adapte bien à la vie civile, mais environ 32 % vivent une adaptation difficile.
- 84 % des vétérans sont satisfaits à l'égard de la vie.
- Les vétérans clients d'ACC représentent environ 18 % de tous les vétérans du Canada (dont le nombre est estimé à 658 400).
- En plus de ses vétérans clients, ACC verse des prestations à 51 471 survivants de vétérans ayant servi en temps de guerre et à 9 560 survivants de membres des FAC, en plus d'administrer les prestations de 13 427 membres et anciens membres de la GRC et de leurs survivants.

Adaptation à la vie civile



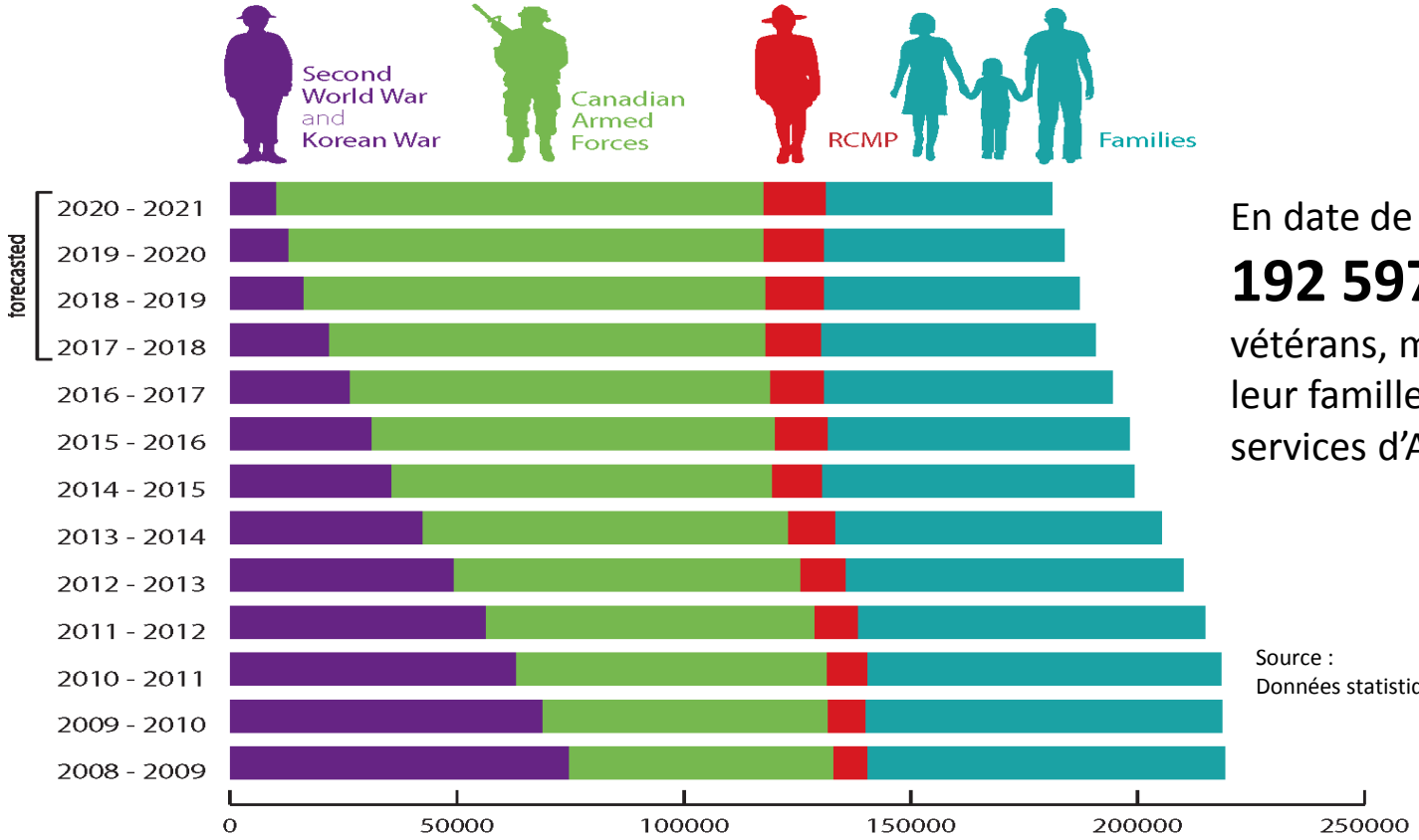


Source : Enquête sur la vie après le service militaire 2013

Canada

Qui servons-nous? – Évolution du profil démographique

D'ici 2018, on prévoit que 75 % des vétérans qui reçoivent des services d'ACC seront des vétérans de l'ère moderne.



En date de mars 2017,

192 597

vétérans, membres de la GRC et leur famille reçoivent des services d'ACC

Source :
Données statistiques d'ACC en date de mars 2017

Canada

Programmes et services d'ACC

Responsabilité clé 1
Avantages, services et soutien

- Avantages et allocations pour pensions d'invalidité
- Indemnités d'invalidité, pour blessure grave et de décès
- Allocation pour perte de revenus
- Allocation pour incidence sur la carrière
- Programme des prestations de retraite
- Prestations de soins de santé
- Services de réadaptation
- Soins de longue durée
- Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)
- Allocation pour relève d'un aidant familial
- Allocation aux anciens combattants
- Allocation de soutien du revenu des FC
- Services de gestion de cas

Responsabilité clé 2
Commémoration

- Programme Le Canada se souvient
- Programme de funérailles et d'inhumation

Responsabilité clé 3
Ombudsman des vétérans

- Ombudsman des vétérans

Canada

Budget de 2016 – 5,7 milliards de dollars pour les vétérans

Le budget de 2016 a assuré la **sécurité financière** des vétérans et de leur famille et permis d'aider les vétérans dans le besoin grâce aux initiatives suivantes :

- réouverture de sept des neuf bureaux d'ACC fermés précédemment, soit Cornerbrook (T.-N.-L.), Brandon (Man.), Sydney (N.-É.), Kelowna (C.-B.), Saskatoon (Sask.), Charlottetown (Î.-P.-É.), Thunder Bay (Ont.);
- réouverture, en mai 2017, des bureaux de Windsor (Ont.) et Prince George (C.-B.), et ouverture d'un nouveau bureau à Surrey (C.-B.);
- meilleure prestation de services aux vétérans en poursuivant le processus d'embauche de plus de 400 gestionnaires de cas supplémentaires pour réduire le nombre de clients par gestionnaire à 25;
- sécurité financière grandement améliorée des vétérans par :
  - une augmentation de l'indemnité d'invalidité,
  - un élargissement de l'accès à l'allocation pour déficience permanente,
  - une augmentation de l'allocation pour perte de revenus;
- accès accru des familles de vétérans à faible revenu au Fonds du Souvenir en augmentant l'exemption des avoirs de succession à environ 35 000 $.

Budget de 2017 – 624 millions de dollars pour les vétérans

Le budget de 2017 met l'accent sur le **mieux-être** des vétérans et de leur famille en prévoyant huit mesures totalisant 624 millions de dollars sur 6 ans (20 % des dépenses du budget 2017) pour :

- aider les vétérans à passer du service militaire à la vie civile :
  - Allocation pour études et formation – 133,9 M$ sur 6 ans
  - Programme renouvelé Services de transition de carrière – 74,1 M$ sur 6 ans
- mieux appuyer les familles des vétérans malades ou blessés, y compris les aidants :
  - Élimination des délais liés à la réadaptation professionnelle pour les survivants et les conjoints des vétérans – 23,8 M$ sur 6 ans
  - Élargissement de l'accès des centres de ressources pour les familles des militaires (et Stratégie de sensibilisation des vétérans) – 169,4 M$ sur 6 ans
  - Allocation de reconnaissance des aidants – 187,3 M$ sur 6 ans
  - Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille – 13,9 M$ sur 4 ans
- investir dans les services et les soins de santé mentale pour les vétérans à risque :
  - Centre d'excellence sur l'état de stress post-traumatique et les problèmes de santé mentale connexes – 17,5 M$ sur 4 ans
  - Fonds d'urgence pour les vétérans – 4 M$ sur 4 ans

Une philosophie guidant trois champs de travail afin d'atteindre un but et un résultat

SOINS

COMPASSION

RESPECT

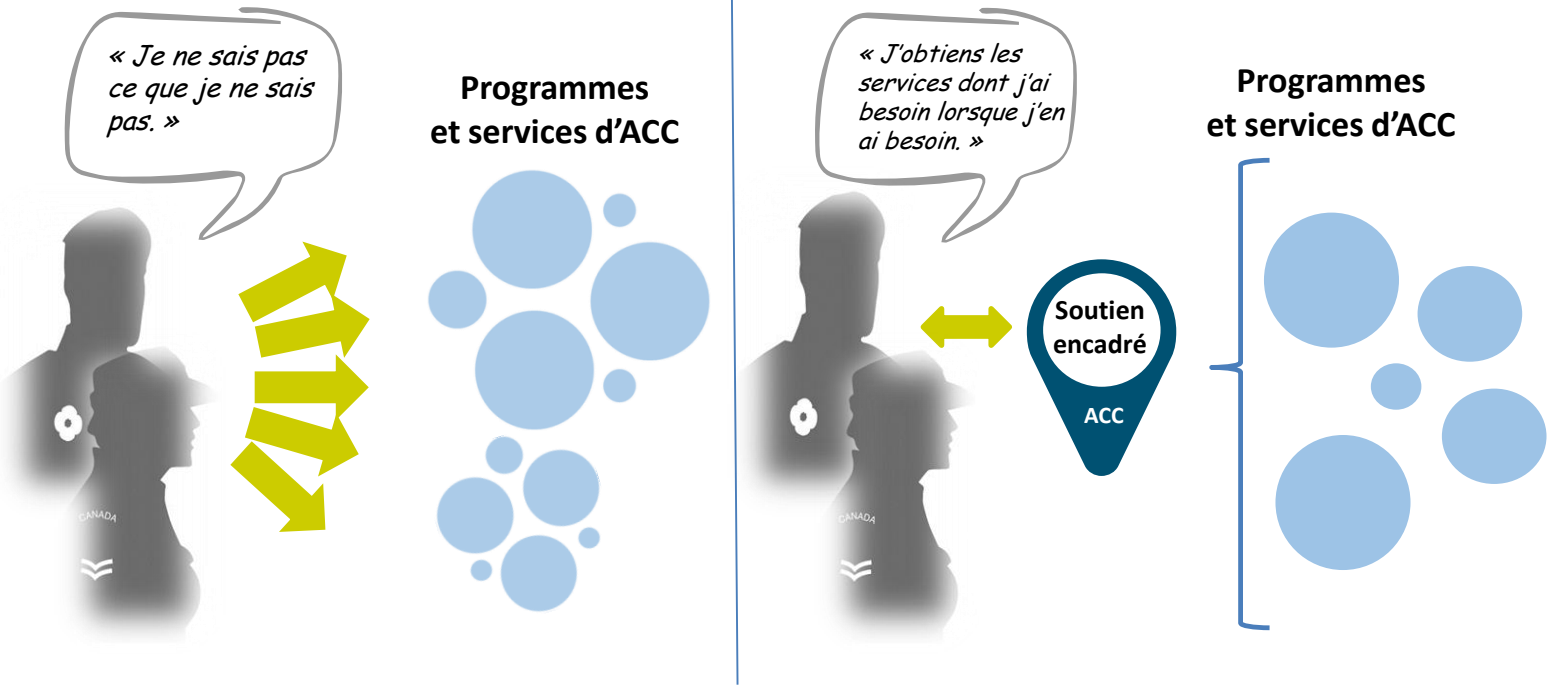
Combler l'écart

Excellence du service

Sécurité financière

Transition réussie et bien-être des vétérans et de leur famille

Transition ENTRE « Les vétérans doivent faire une grande partie du travail » ET « Anciens Combattants Canada fait une grande partie du travail »



Examen de la prestation des services d'ACC : une nouvelle vision

Canada

Excellence du service à ACC – Comment y parvenir?

- Embaucher des ressources supplémentaires et les affecter dans les zones de plus forte demande, notamment en rouvrant neuf centres de services aux vétérans
- Élaborer de nouvelles politiques et des programmes axés sur les vétérans
- Investir dans les outils opérationnels essentiels, la technologie et la formation
- Améliorer la prestation des services au personnel des FAC, aux vétérans et à leur famille (nouveau modèle de service)
- Améliorer les services de transition offerts aux membres des FAC
- Réduire les délais de traitement et donner un accès plus rapide aux services et aux avantages d'ACC
- Établir de nouvelles normes de rendement axées sur les résultats visant à ce que les vétérans aient accès en temps opportun aux services et aux avantages dont ils ont besoin
- Renforcer les partenariats avec les FAC, le ministère de la Défense nationale et d'autres intervenants
- Se conformer à la politique du GC en matière de service, ce qui nécessite des services de plus en plus électroniques et une prestation efficace des services par Mon dossier ACC et la Stratégie numérique d'ACC
- Renforcer les communications externes, l'échange de renseignements et la sensibilisation

Changements apportés aux programmes et services

Soutien financier

- Rétablir la possibilité d'une pension à vie.
- Faire passer de 50 % à 70 % le montant des pensions de survivants.
- Éliminer la disposition de récupération liée au « mariage après 60 ans ».

Réduire la complexité, réviser la prestation de services et renforcer les partenariats entre la Défense nationale et Anciens Combattants (convergence)

- Continuer de travailler avec les FAC sur la convergence afin de soutenir la transition des vétérans de la vie militaire à la vie civile.
- Veiller à ce que des possibilités d'emploi pour les vétérans soient prévues dans les ententes liées aux avantages communautaires.

Santé mentale

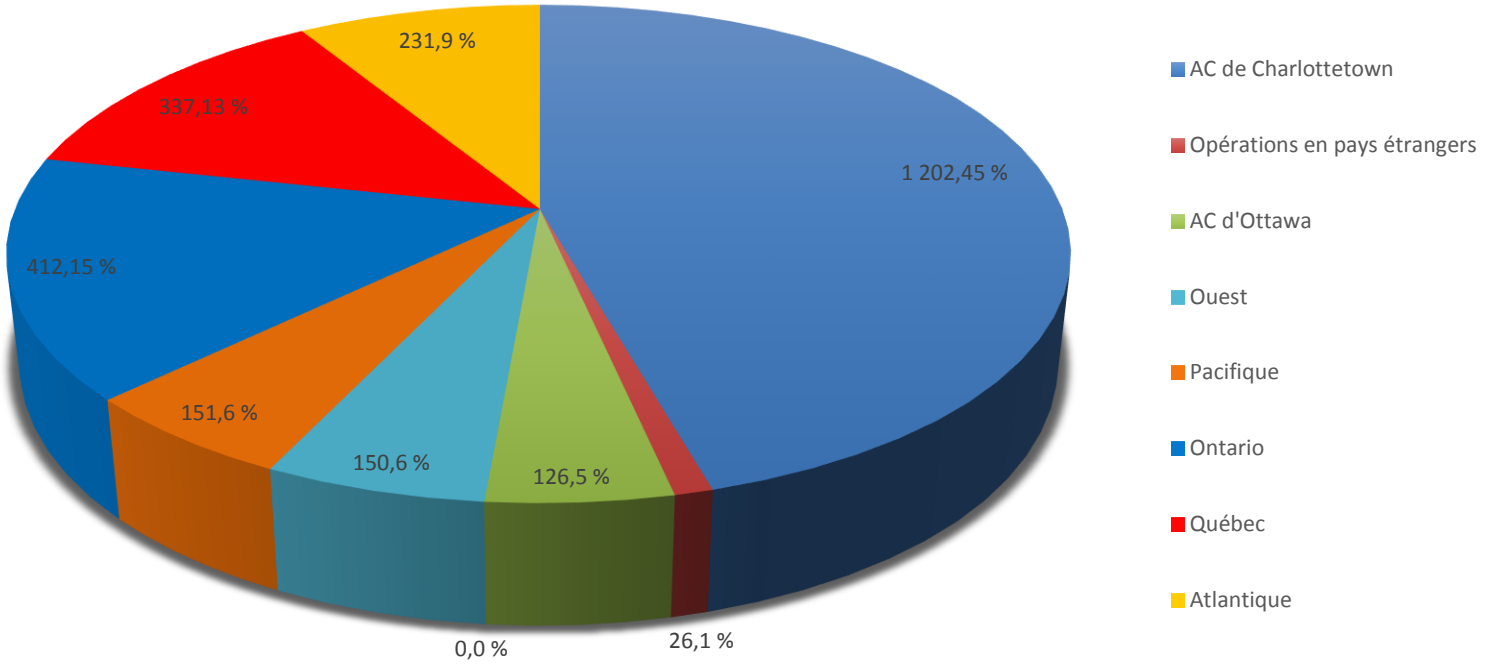
- Travailler avec le ministère de la Défense nationale à la mise sur pied d'une stratégie commune de prévention du suicide pour les membres des FAC et les vétérans, à présenter à l'automne 2017.

Prestation de services

- Créer un second centre d'excellence dans les soins aux vétérans.
- Veiller à ce que l'approche « Un vétéran, une norme » soit maintenue.
- Améliorer constamment la prestation des services.

Grâce au concept de soins, compassion et respect pour les vétérans et leur famille, ainsi qu'à un engagement continu envers l'excellence du service et une philosophie centrée sur les vétérans, le ton et la situation continueront d'évoluer.

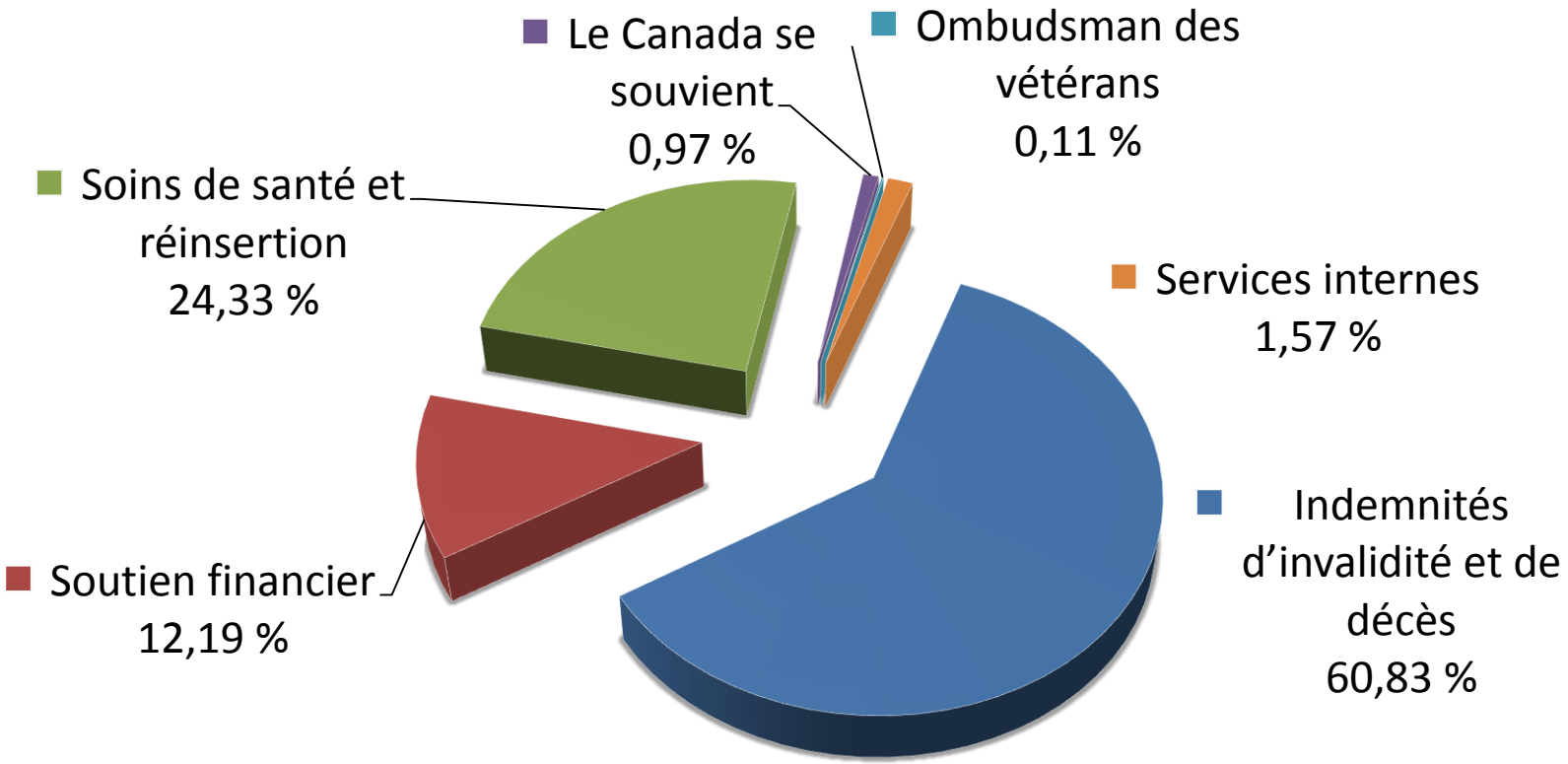
Annexe A – Anciens Combattants – 2 635 ETP*



*ETP – équivalents temps plein pour 2016-2017

Annexe B – Budget du Ministère – 4,69 G$

(selon le Budget principal des dépenses de 2017-2018)



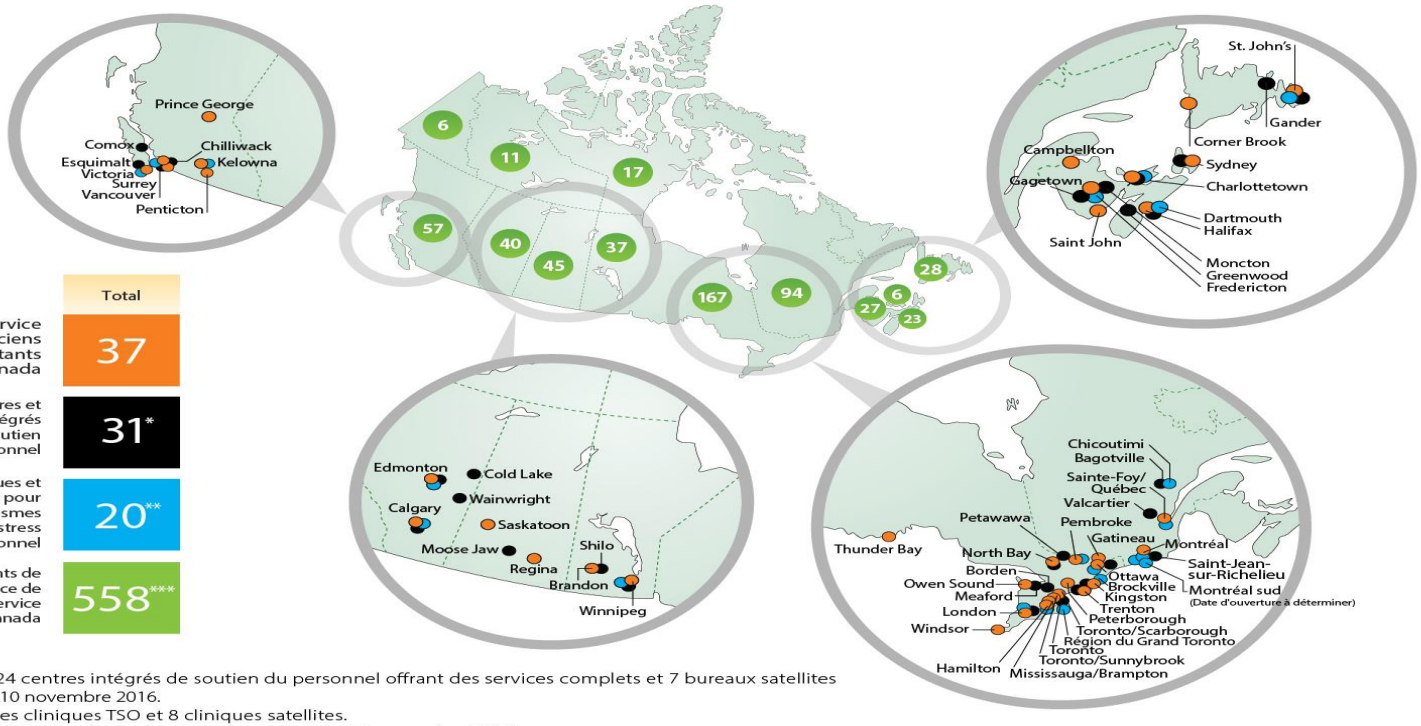
Canada

Annexe C – Réseau de prestation des services

Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

646

points de service pour les vétérans et leurs familles



	Total
Sites de service d'Anciens Combattants Canada	37
Centres et satellites intégrés de soutien du personnel	31*
Cliniques et satellites pour traumatismes de stress opérationnel	20**
Points de service de Service Canada	558***

* Y compris 24 centres intégrés de soutien du personnel offrant des services complets et 7 bureaux satellites en date du 10 novembre 2016.
** Y compris les cliniques TSO et 8 cliniques satellites.
*** Comprend 558 sites de Service Canada en date du 10 novembre 2016.

Pour en apprendre davantage sur nos points de service et pour obtenir les coordonnées de chacun, consultez veterans.gc.ca/fra/communiquez

Canada

Annexe D – Contexte – La *Loi sur les pensions* et la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC)

Pourquoi la NCAC a-t-elle été mise en place?

- Les études ont permis de confirmer que les programmes de la *Loi sur les pensions* ne répondaient pas aux besoins des vétérans de l'ère moderne
- Malgré des dépenses accrues, les clients ayant une invalidité modérée ou grave n'obtiennent pas de résultats positifs
  - Les programmes de réinsertion traditionnels ont été abandonnés
  - Aucun soutien à la réadaptation n'est disponible
  - Les mesures de soutien nécessaires pour répondre aux besoins de transition ne sont pas disponibles
  - Incapacité d'aider les familles en transition
- L'approche des prestations d'invalidité (point d'accès pour l'admissibilité) ne correspond pas aux principes et pratiques de la gestion de l'invalidité
  - C'est-à-dire une intervention hâtive, un accent mis sur le besoin, la participation des membres de la famille, des programmes de réadaptation complets

Annexe E – Contexte – La Nouvelle Charte des anciens combattants

- Entrée en vigueur le 1er avril 2006
- A reçu l'appui de tous les partis au Parlement
- Avantages :
  - réadaptation complète pour les malades et les blessés
  - prestations financières [aide au revenu, perte de revenus, allocation pour incidence sur la carrière (AIC)]
  - indemnité d'invalidité forfaitaire et prestations de décès
  - accès au Régime de soins de santé de la fonction publique
  - services de transition de carrière
  - soutien aux familles
  - avantages médicaux (poursuite du programme existant)
- Soutenus par des services complets en santé mentale et en gestion de cas

Annexe F – Rôles et responsabilités : Anciens Combattants Canada et Forces armées canadiennes

- Les FAC sont responsables de la prestation des soins de santé à tout le personnel en service.

- Lorsqu'un militaire se blesse ou tombe malade en service, les FAC dispose de mesures de soutien en place, dont le programme *Prendre soin des nôtres*, qui aide les militaires à :
  - se rétablir;
  - se réadapter;
  - se réintégrer.

- Lorsque leur maintien en emploi n'est plus possible, les membres des FAC entameront le processus de transition, dans lequel Anciens Combattants Canada s'engagera sérieusement.

- Les membres des FAC en service peuvent demander et recevoir des indemnités d'invalidité d'ACC pour une maladie ou une blessure survenue pendant le service; cependant, les besoins en santé demeurent la responsabilité des FAC jusqu'à la libération.

Annexe F – Rôles et responsabilités (suite) : Anciens Combattants Canada et la Gendarmerie royale du Canada

- ACC a un partenariat avec la GRC depuis plus de 60 ans et a conclu avec elle un protocole d'entente (PE) pour administrer certains programmes et avantages en son nom à ses membres actifs et anciens.
- Les membres actifs et anciens de la GRC peuvent obtenir une vaste gamme de services et de mesures de soutien administrés par ACC, notamment :
  - allocations et pensions d'invalidité liée au service;
  - avantages médicaux pour une affection ouvrant droit à pension;
  - accès au réseau de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) d'ACC/MDN;
  - services de transition, de gestion des cas et de counselling.
- Une entrevue de transition est offerte à tous les membres libérés de la GRC et à leur famille jusqu'à six mois avant la libération afin de réduire au minimum les lacunes dans la prestation des services et d'assurer une transition harmonieuse.
- C'est la GRC qui établit l'orientation et qui a la compétence relativement aux programmes et services qui sont offerts à ses membres, actifs et anciens.
- Le financement de ces avantages est fourni à ACC par la GRC.

Annexe G : Services et soutien en santé mentale

- ACC donne aux vétérans et à leur famille l'accès à une vaste gamme de services, de soutien et d'information en matière de santé mentale.
- Comme tous les Canadiens, les vétérans reçoivent leurs soins de santé par l'entremise des systèmes provinciaux de soins de santé, qui sont financés à même les fonds publics, conformément à la *Loi canadienne sur la santé*.
- Tous les Canadiens en situation de crise ont accès à des soins de santé urgents par l'entremise des services d'urgence comme le 911 et les salles d'urgence locales dans les hôpitaux locaux.
  - Ces renseignements sont communiqués aux vétérans, à leur famille et au grand public par l'intermédiaire du site Web d'ACC et du personnel d'ACC.
- Le Guide d'intervention en cas de suicide d'ACC précise la marche à suivre par le personnel de première ligne et autres employés d'ACC en présence d'inquiétudes liées à des intentions suicidaires.

Continuum de services et de soutien en matière de santé mentale

<u>Services et soutien mis à la disposition immédiate de tous les vétérans et de leur famille</u>

- Examen préalable par un employé d'ACC ou numéro 1-800 pour les clients
- Services d'aide d'ACC
- Services de soutien social pour blessures de stress opérationnel (SSBSO)
- Premiers soins en santé mentale visant les vétérans canadiens
- Service de pastorale
- Deux applications mobiles :
  - Connexion TSO
  - Coach ESPT Canada
- Ressource au sujet des traumatismes liés au stress opérationnel pour les aidants naturels
- Tutoriel en ligne sur les vétérans et la santé mentale

Continuum de services et de soutien en matière de santé mentale (suite)

<u>Services et soutien mis à la disposition des vétérans touchant une prestation d'ACC pour un problème de santé mentale</u>

- Services de gestion de cas
- Services cliniques spécialisés en santé mentale et en télésanté mentale offerts dans 11 cliniques TSO financées par ACC (10 en consultation externe et 1 en milieu hospitalier) ainsi que points de service satellites près du lieu de résidence des vétérans
- Réseau national de quelque 4 000 professionnels qualifiés en santé mentale afin d'offrir des services en santé mentale aux vétérans, dont :
- des établissements spécialisés de traitement hospitalier et externe
- des services de gestionnaires de soins cliniques

Annexe E : Commémoration

- Conformément au mandat d'ACC en matière de commémoration, le programme *Le Canada se souvient* vise à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre et de conflit, comme en temps de paix, ainsi qu'à promouvoir la compréhension de l'importance de ces efforts dans la vie actuelle au Canada.
- Le programme Le Canada se souvient soutient le résultat stratégique 2 :
  - Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.
- Parmi les éléments du programme Le Canada se souvient figurent :
  - cérémonies et activités;
  - ressources d'apprentissage, information publique et interprétation;
  - distinctions honorifiques et reconnaissance;
  - cimetières et monuments commémoratifs;
  - Programme de funérailles et d'inhumation (administré par le Fonds du Souvenir);
  - Programme de partenariat pour la commémoration.