

Octobre 2018

Résumé des sommets régionaux

ANCIENS COMBATTANTS CANADA



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Canada

*“Soyez direct et objectif.
N’en faites ni trop ni pas assez.”*

Un participant à un sommet



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Canada

A. Résumé

L'honorable Seamus O'Regan, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, ainsi qu'Anciens Combattants Canada se sont engagés à veiller à ce que les vétérans, leur famille et les intervenants soient tenus informés des politiques, des programmes et des services du Ministère. Dans le cadre de cet engagement, le ministre des Anciens Combattants et le Ministère ont organisé plus de 40 événements en 2018, y compris des sommets régionaux, des assemblées publiques et des tables rondes. Ces événements ont permis de communiquer de l'information ainsi que de recueillir des commentaires sur la pension à vie, sur le nouveau programme d'avantages et de services qui est entré en vigueur le 1^{er} avril 2018, notamment l'allocation pour études et formation et l'allocation de reconnaissance pour aidant, ainsi que sur d'autres questions d'intérêt pour les participants. Le ministre a rencontré de nombreux vétérans de partout au pays qui sont extrêmement passionnés par ce que le Canada offre à ses vétérans et à leur famille ainsi que par la façon dont leurs contributions envers le Canada et le monde sont reconnues.

Tous les commentaires, les questions et les remarques formulés au cours de ces événements sont importants. Dans la plupart des cas, les préoccupations soulevées concernaient l'un des six thèmes suivants :

- la pension à vie et sa mise en œuvre;
- la transition des Forces armées canadiennes à Anciens Combattants Canada;
- l'itinérance chez les vétérans;
- la communication et l'engagement avec les vétérans et ~~leur famille~~leurs familles et leur ~~mobilisation~~;
- les soins, la compassion et le respect pour les vétérans;

- ~~les temps d'attente pour les~~ retards des services.

Même si beaucoup de participants ont reconnu qu'Anciens Combattants Canada déploie d'importants efforts pour résoudre les problèmes liés à ces six thèmes ainsi qu'à d'autres enjeux, dans beaucoup de commentaires, on indiquait que le Ministère pourrait et devrait en faire plus.

Les commentaires issus des rencontres avec les vétérans et les intervenants de partout au pays tenues au cours des dix derniers mois sont transmis aux secteurs des programmes, des politiques et de la prestation des services du Ministère et continueront d'éclairer les décisions à venir. Quant aux questions abordées dans les sommets régionaux, elles serviront de base au prochain Sommet national des intervenants, lequel aura lieu les 29 et 30 octobre 2018 à Ottawa.



B. Introduction

Au cours de l'été 2018, l'honorable Seamus O'Regan, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, a organisé des sommets régionaux des intervenants à Toronto, à Vancouver, à Moncton et à Calgary. Ces sommets avaient pour objet de permettre aux intervenants de s'exprimer. Les présentations du Ministère étaient brèves et ont servi d'introduction aux séances en petits groupes. Animées par le personnel du Ministère, ces séances et ces discussions en petits groupes étaient orientées par les participants eux-mêmes et ont permis aux intervenants locaux de discuter des sujets clés qui touchent les vétérans et leur famille.

Au total, ce sont plus de 100 groupes d'intervenants qui ont pris part aux sommets régionaux, lesquels s'échelonnaient sur quatre jours. La formule était la même pour chacun des sommets régionaux (voir l'ordre du jour à l'annexe A) et comprenait des discussions sur la pension à vie, la transition, l'itinérance chez les vétérans ainsi que la communication et la mobilisation. Les participants étaient invités à poser des questions au ministre et aux représentants du Ministère tout au long de la journée, que ce soit à propos des points à l'ordre du jour ou d'autres enjeux préoccupants. Le personnel

des bureaux de secteur qui était présent a contribué à la tenue des séances en petits groupes, a établi des liens avec les intervenants et a offert son aide pour répondre aux multiples questions des participants (au besoin).

Le premier sommet régional a eu lieu à Toronto le 25 juin 2018, suivi par celui qui a eu lieu à Vancouver, le 26 juin. Les deux autres se sont tenus à Moncton, le 13 juillet, et à Calgary, le 25 août. Ces sommets ont réuni une vaste gamme de participants. Le fait de se déplacer de collectivité en collectivité assurait une plus vaste diversité d'intervenants. Nous savons que les vétérans et leur famille sont confrontés à des réalités différentes selon une multitude de facteurs. La tenue des sommets dans quatre villes différentes nous a permis d'entendre des groupes communautaires qui représentaient des vétérans ou parlaient en leur nom, et de recueillir des renseignements précieux sur les réalités vécues par les vétérans et leur famille partout au pays.



C. Sujets et discussions des sommets

Thème 1 : La pension à vie

La première partie de chacun des sommets comprenait un aperçu de la pension à vie, alors qu'on y abordait également les nouvelles prestations mensuelles de bien-être qui sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2018, incluant l'allocation pour études et formation, l'allocation de reconnaissance pour aidant, les nouveaux services de réorientation professionnelle, le Fonds d'urgence pour les vétérans, les délais liés à l'assistance professionnelle, le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, le Programme pour les familles des vétérans, ainsi que le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes. Le ministre et le sous-ministre ont également répondu aux principales questions liées à la pension à vie qui avaient été soulevées lors des assemblées publiques et des tables rondes tenues à l'hiver et au printemps. Ces questions concernaient notamment l'arriéré de demandes actuel, l'échéancier de la mise en œuvre et les paiements mensuels pour ceux qui ont déjà reçu un montant forfaitaire.

L'aperçu de la pension à vie a été suivi d'une période de questions ouverte. On a souvent abordé les points suivants au cours des quatre sommets :

- on apprécie le retour à une option mensuelle; on craint la façon dont les individus qui ont déjà reçu la pleine indemnité d'invalidité à laquelle ils avaient droit en subissent les contrechocs;
- on a posé des questions sur ce à quoi ressemblera la pension à vie dans certains scénarios particuliers; on apprécie vraiment l'attention qu'on accorde aux gens qui en ont le plus besoin, mais on s'interroge sur ce qu'elle sera;
- les intervenants ont déclaré qu'ils souhaitent recevoir tôt et fréquemment l'information sur la façon de calculer la pension à vie.

Thème 2 : La transition

Dans un exposé conjoint réalisé par des représentants des Forces armées canadiennes et d'Anciens Combattants Canada, on a présenté les toutes dernières améliorations pour une transition harmonieuse, incluant les changements structurels au sein des Forces armées canadiennes (c.-à-d. de nouvelles unités et de nouveaux processus), de nouveaux programmes d'apprentissage et de formation, des améliorations liées à l'emploi (comme les Services de réorientation professionnelle) ainsi que les avantages et les services offerts aux familles (comme l'allocation de reconnaissance pour aidant). Afin de permettre une transition harmonieuse vers la vie civile après le service militaire, les représentants d'Anciens Combattants Canada et des Forces armées canadiennes ont insisté sur le fait que ces deux organisations travaillent de concert pour résoudre les problèmes qui subsistent.

Après cet exposé, les participants ont été invités à cibler les lacunes, les défis et les résultats souhaités. Les points clés figurant ci-dessous ont été soulevés lors des discussions :

- il faut éliminer le chevauchement des efforts entre Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes afin de simplifier les choses pour les vétérans et les militaires;
- la question des soins médicaux doit être abordée avec les militaires qui quittent les forces armées afin qu'ils comprennent bien la couverture qui leur sera offerte après leur service militaire;
- il faut cibler un réseau de ressources locales pouvant communiquer avec les vétérans et les aider lors du processus de transition;
- les organisations partenaires peuvent représenter un avantage énorme pour Anciens Combattants Canada, si elles participent à l'ensemble du processus. Les centres de ressources pour les familles des



militaires doivent participer davantage au processus de transition à l'échelle locale;

- il faut aller de l'avant avec le concept de type « raconter son histoire une seule fois », car il arrive trop souvent que les vétérans doivent expliquer leur situation plus d'une fois ou deux;
- les familles sont un élément clé de l'ensemble du processus de transition et elles doivent être impliquées dès le départ afin de donner lieu aux meilleurs résultats possible pour le militaire en transition;
- chaque vétéran vit différemment sa transition, mais on apprécierait qu'une attention accrue soit consacrée aux possibilités d'emploi suivant la libération.

Lors du sommet tenu à Moncton (une ville entourée de collectivités rurales à la fois plus petites et plus nombreuses que les autres grandes villes visitées), les participants ont souligné l'importance d'offrir un accès aux services au-delà des frontières urbaines, et ont proposé d'utiliser les unités de réserve comme centres permettant aux militaires libérés de « rester en contact » et d'obtenir du soutien.

Thème 3 : L'itinérance chez les vétérans

Le Ministère a fait un exposé sur l'importance de la gestion de l'itinérance chez les vétérans et a insisté sur le fait qu'un vétéran sans abri est un vétéran sans abri de trop. Le rôle que doivent jouer les gestionnaires d'équipe des services aux vétérans ainsi que les gestionnaires de cas locaux dans le cadre de la gestion de l'itinérance chez les vétérans a été mis en évidence, de même que les différentes mesures de soutien régionales offertes.

Un aperçu de la table ronde nationale sur l'itinérance organisée par le Ministère et tenue le 7 juin 2018 à Ottawa a été présenté aux participants. Le but de cette table ronde était d'encourager les intervenants et les partenaires communautaires à s'attaquer aux enjeux liés à l'itinérance chez les vétérans.

L'approche a reflété une des principales constatations du sommet, c'est-à-dire que la solution à l'itinérance chez les vétérans se produira au niveau de la collectivité; c'est pour cette raison que les groupes qui sont fortement engagés dans le secteur de l'itinérance et qui travaillent avec les vétérans,

mais pas exclusivement avec les vétérans, ont aussi été invités au sommet.

Les principaux points soulevés lors de la table ronde comprenaient notamment la diffusion efficace de l'information, le soutien entre pairs, la stratégie Logement d'abord, la carte d'identité des vétérans ainsi que l'étroite collaboration entre les organisations gouvernementales et non gouvernementales. La collaboration et le partage des renseignements entre les personnes engagées dans le secteur de l'itinérance étaient un autre thème principal.

Par la suite, les participants des sommets ont formé de petits groupes pour discuter d'expériences locales à l'appui des vétérans qui sont sans abri ou à risque de le devenir, ainsi que pour déterminer s'ils ont eu recours aux mesures offertes par Anciens Combattants Canada.

Dans le cadre de ces discussions, les points suivants sont ressortis :

- il est nécessaire de créer un réseau ou une communauté de soutien pour les vétérans sans abri (à noter que les banques alimentaires et les professionnels des soins de santé d'urgence devraient être inclus). Une grande partie de ce réseau ou de cette communauté existe peut-être déjà, mais il y a un manque de sensibilisation parmi les principaux fournisseurs;
- il faut examiner la gestion de l'itinérance chez les jeunes vétérans, car selon toute vraisemblance, ils ne savent pas comment obtenir de l'aide;
- des logements abordables sont nécessaires pour les vétérans qui sont sans abri ou en situation de crise, que ce soit des hôtels, des appartements ou des refuges. Il existe aussi le besoin d'envisager des options de logement à plus long terme pour les vétérans afin qu'ils sachent qu'ils ont un toit au-dessus de leur tête, au bout de 3, 6, 12 et 18 mois. Cela fournira une stabilité nécessaire.
- il y a un intérêt quant au Fonds d'urgence pour les vétérans (soit par rapport à sa distribution et à qui peut y avoir accès);



- les approches régionales sont plus efficaces pour gérer l'itinérance chez les vétérans, et les partenariats sont essentiels en vue de trouver une solution;
- il faut créer des listes régionales de services et d'organisations à l'échelle locale ou régionale pouvant contribuer à la lutte contre l'itinérance (à noter que les organisations de vétérans devraient être incluses).
- quelques groupes étaient pleinement conscients des services d'Anciens Combattants Canada alors que d'autres les découvraient pour la première fois; il existe le besoin de s'assurer de la diffusion des renseignements à tous les partenaires engagés.

Par ailleurs, les participants du sommet de Vancouver ont souligné l'importance d'organiser régulièrement des marches dans les rues afin de cibler les vétérans qui sont sans abri et de leur remettre des « trousseaux d'urgence ». À Calgary, les participants ont proposé ce qui suit : Anciens Combattants Canada devrait aider les vétérans sans abri qui ont présenté une demande pour le Programme d'indemnité d'invalidité en payant leur loyer dans un refuge. Un commentaire fait à Moncton note qu'il n'y a aucun logement pour les familles.

Thème 4 : La communication et la mobilisation

Des discussions sur la communication et la mobilisation ont été tenues en petits groupes. Pendant cette partie, on a demandé aux participants de discuter des éléments suivants : les méthodes utilisées au sein de leur organisation pour communiquer l'information aux membres ainsi que la qualité des produits qui leur sont offerts par Anciens Combattants Canada. Voici les principaux commentaires issus de ces discussions :

- Mon dossier à ACC est un bon moyen de communication, mais ce ne sont pas tous les vétérans qui utilisent Internet. Par conséquent, il faut utiliser d'autres modes de communication;
- la présence numérique d'Anciens Combattants Canada a été améliorée, mais

le Ministère ne doit pas oublier que les communications en personne sont essentielles pour bon nombre de vétérans/groupes de vétérans;

- beaucoup d'intervenants ont affirmé que les médias sociaux constituent leur principal moyen de communication;
- la mise en œuvre d'une solide structure de communication régionale pourrait être plus efficace pour certains groupes;
- l'information communiquée par Anciens Combattants Canada doit être cohérente, et elle doit être diffusée rapidement lorsque des changements sont apportés à des programmes/politiques;
- Anciens Combattants Canada doit fournir de l'information pour alimenter les communications des intervenants.

Les participants au sommet de Vancouver ont souligné la nécessité, pour les intervenants, de s'exprimer d'une seule voix afin de défendre efficacement les vétérans. À Toronto (une ville qui comporte une forte concentration de réservistes), les participants ont jugé qu'il est nécessaire d'améliorer la circulation de l'information qui leur est présentée, car le réseau n'est pas le même que celui d'autres groupes. Toujours à Toronto, les participants étaient enthousiastes au sujet de l'essai de l'approche de type « une porte ouverte » en cours au Centre intégré de soutien du personnel de la Base des Forces canadiennes Borden, et les résultats seront examinés afin d'optimiser la réussite de cet essai.

Autres enjeux concernant les vétérans

Enfin, même si la plupart des discussions tenues lors des sommets régionaux étaient axées sur les quatre thèmes principaux figurant à l'ordre du jour, certains éléments supplémentaires ont été soulevés à plusieurs reprises lors des quatre rencontres, soit :

- la nécessité de bien comprendre les raisons pour lesquelles le temps de traitement pour certaines demandes est plus long et les mesures que prend le Ministère pour soutenir ses effectifs qui doivent traiter ces demandes;
- des préoccupations selon lesquelles les critères d'admissibilité à l'allocation de



reconnaissance pour aidant seraient trop vastes et ne permettraient pas d'aider autant de vétérans et membres de leur famille qu'ils le voudraient;

- un soutien accru est nécessaire pour les vétérans autochtones ou métis;
- bien que la culture à Anciens Combattants Canada semble être en plein changement, il est toujours possible d'en faire plus pour s'assurer que les employés de première ligne sont respectueux quand ils ont des contacts avec les vétérans;

- la nécessité de fournir un calcul personnalisé pour la pension à vie avant le 1^{er} avril 2019 de sorte que les vétérans peuvent anticiper les répercussions des nouveaux avantages sur leur situation.



Assemblées publiques et tables rondes

En plus des sommets régionaux des intervenants, le ministre et le sous-ministre ont organisé des assemblées publiques avec les vétérans ainsi que des tables rondes avec les organisations d'intervenants, lesquelles se sont déroulées de janvier à octobre 2018. Le ministre et le sous-ministre se sont déplacés d'un océan à l'autre en faisant des arrêts un peu partout. Ils se sont entretenus avec des centaines de vétérans et intervenants clés afin de leur fournir de l'information sur la pension à vie ainsi que le nouveau programme d'avantages et de services qui est entré en vigueur le 1^{er} avril 2018. De plus, ils ont encouragé les personnes présentes à poser des questions et à faire part de leurs préoccupations. Des gestionnaires d'équipe des services aux vétérans ainsi que des gestionnaires de cas locaux ont participé à ces rencontres et ont offert du soutien aux vétérans qui voulaient parler de leur situation en privé.

Les assemblées publiques en particulier ont permis aux vétérans de partager leurs histoires touchantes avec le Ministre, le personnel d'Anciens Combattants Canada qui était présent ainsi que leurs camarades vétérans. L'un des principaux enjeux soulevés lors de ces rencontres était la santé mentale. Les vétérans se sont prononcés sur leurs troubles de santé mentale ainsi que leur frustration devant les temps d'attente pour l'approbation des demandes et d'autres éléments des processus d'Anciens Combattants Canada et des Forces armées canadiennes. Ils ont raconté leurs propres histoires : certains se sont prononcés sur ce qu'ils avaient fait pour accepter ou comprendre leur maladie et accepter et surmonter la fin de leur carrière, alors que d'autres ont parlé de l'impact de ces enjeux sur leur famille et sur eux et de la force

nécessaire pour demander de l'aide. Les points de vue soulevés par les vétérans présents ont grandement inspiré notre discours concernant nos prestations et notre attitude envers la mise en œuvre et l'élaboration de politiques à venir.

Ce que nous avons entendu

Les préoccupations et les enjeux soulevés lors des sommets régionaux concernant l'itinérance, la transition et la communication concordent avec ce qui a été dit lors des tables rondes et des assemblées publiques. D'autres enjeux soulevés un peu partout au pays étaient eux aussi cohérents, que ce soit lors des assemblées publiques, des tables rondes ou des sommets.

1) ~~Les services et les temps~~

~~d'attente~~ Retards de services

- Les participants ont exprimé leurs inquiétudes quant à l'arriéré des décisions relatives aux demandes. Le manque de communication concernant l'état d'une demande a été cité comme facteur de stress émotionnel et financier pour la communauté des vétérans.

2) Le Régime d'assurance-revenu militaire

- Les vétérans ont exprimé leur aversion pour ~~veulent que~~ le Régime d'assurance-revenu militaire ~~soit aboli~~, car il constitue une source de stress et d'anxiété. Ils estiment que ce régime est ~~lourdement~~ bureaucratique, et que son utilisation ne répond aucunement à leurs besoins.



manque d'uniformité de la part des gestionnaires de cas quand ils fournissent des conseils et des orientations aux vétérans.

4) La carte d'identité

- Les participants aimeraient avoir une carte d'identité des vétérans. Ce commentaire a immédiatement donné lieu à l'annonce de la carte de service des vétérans le 11 septembre 2018.

5) La complexité des programmes d'Anciens Combattants Canada

- Les participants ont souligné que les formulaires de demande sont encore trop longs et trop complexes. Un grand nombre de participants étaient préoccupés par la quantité de programmes, ce qui sème la confusion chez certains vétérans.

3) La culture au sein d'Anciens Combattants Canada

- Bien que l'on reconnaisse le fait que la culture à Anciens Combattants Canada soit en plein changement, des participants ont exprimé leur frustration quant à la cadence de la transformation. Certains participants ont dit beaucoup de bien de leur gestionnaire de cas et des équipes de soutien ~~d'Anciens~~ d'Anciens Combattants Canada, tandis que d'autres ont mentionné avoir l'impression qu'à Anciens Combattants Canada on a tendance à refuser de prime abord les demandes, et avoir constaté un

E. Prochaines étapes

Être à l'écoute des vétérans, de leur famille et des intervenants lors des rencontres tenues au cours des dix derniers mois a été une expérience extrêmement précieuse et formative. Les nombreux commentaires recueillis ont été partagés avec l'ensemble du Ministère afin d'orienter l'élaboration et l'amélioration des politiques, des programmes et des services. Lors du Sommet national des intervenants (lequel aura lieu les 29 et 30 octobre 2018 à Ottawa), le Ministère demandera aux représentants d'examiner les mêmes enjeux et de faire part de leurs points de vue ainsi que de leurs commentaires afin de soutenir les vétérans et leur famille.



Annexe A: Ordre du jour des sommets régionaux

Heure (locale)	Description	Présentateurs
9 h 30	Café et inscription	
10 h 00	Mot de bienvenue	Walter Natynczyk, sous-ministre
10 h 05	Mot d'ouverture	L'honorable Seamus O'Regan, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale
10 h 15	La pension à vie Période de questions	L'honorable Seamus O'Regan, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale et Walter Natynczyk, sous-ministre
10 h 50	La transition Présentation suivie d'une discussion de groupe	L'honorable Seamus O'Regan, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale Elizabeth Douglas, directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services Forces armées canadiennes
12 h 00	Dîner	
12 h 45	L'itinérance chez les vétérans Présentation suivie d'une discussion de groupe	L'honorable Seamus O'Regan, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale Faith McIntyre, directrice générale, Politiques et recherche Gestionnaire d'équipe des services aux vétérans
13 h 55	La communication et la mobilisation Discussion de groupe	Steven Harris, directeur général, Communications Directeur de secteur
15 h 00	Pause	
15 h 15	Période de questions	L'honorable Seamus O'Regan, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale et Walter Natynczyk, sous-ministre
15 h 45	Mot de la fin	L'honorable Seamus O'Regan, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale





Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

Canada