

Les 29 et 30 octobre 2018

# Résumé du Sommet national des intervenants

ANCIENS COMBATTANTS CANADA



Veterans Affairs  
Canada

Anciens Combattants  
Canada

Canada

# A. Sommaire

---

Le ministre des Anciens Combattants, Lawrence MacAulay, s'est engagé à rencontrer les vétérans, leur famille et les intervenants au sujet des politiques, des avantages, des programmes et des services du Ministère.

Les 29 et 30 octobre 2018 à Ottawa (Ontario), le ministre de l'époque, Seamus O'Regan, et le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada, Walter Natynczyk, se sont joints à 175 participants représentant plus de 60 organismes d'intervenants, des vétérans, des membres des six groupes consultatifs du ministre, des experts en la matière et des représentants gouvernementaux.

Les connaissances et les perspectives des intervenants sont inestimables. Le Sommet national des intervenants se voulait un forum pour échanger de l'information et entendre la rétroaction sur les avantages et les services existants, nouveaux et à venir, ainsi que sur d'autres questions d'intérêt pour les participants. Le Sommet national des intervenants a été le point culminant de plus de 40 activités organisées tout au long de 2018 par le ministre des Anciens Combattants et le Ministère, notamment des sommets régionaux, des assemblées publiques et des tables rondes.

Les thèmes centraux soulevés lors du Sommet national des intervenants étaient liés pour la plupart aux thèmes suivants :

- la transition des Forces armées canadiennes à Anciens Combattants Canada;
- la recherche et la santé mentale;
- les normes de service;

- le cycle de présentation de rapports au Parlement et les fonds inutilisés;
- les nouveaux programmes et avantages offerts par Anciens Combattants Canada (p. ex. l'allocation pour études et formation, le Programme pour les familles des vétérans);
- l'itinérance chez les vétérans;
- la pension à vie;
- la communication et l'engagement.

La rétroaction obtenue dans le cadre du Sommet national des intervenants et des réunions avec les vétérans et les intervenants partout au pays au cours de la dernière année continue d'être communiquée aux secteurs responsables des programmes, des politiques et de la prestation des services du Ministère. Les expériences, les perspectives et la passion dont on a fait part permettront de façonner les moyens par lesquels nous nous efforcerons d'améliorer les vies des vétérans et de leur famille.

*Veillez noter : Vous trouverez le programme du Sommet national des intervenants à l'annexe A et la liste des organismes participants à l'annexe B. Vous pourrez consulter les exposés présentés au Sommet dans les autres annexes.*

# B. Thèmes et discussions lors du Sommet national

## Mot d'ouverture

Dans son mot d'ouverture, le ministre Seamus O'Regan a remercié tous les intervenants pour leur contribution et leur engagement continus relativement au bien-être des vétérans et de leur famille. À cette fin, il a souligné qu'il renouvellerait les groupes consultatifs ministériels sous leur forme actuelle.

Le ministre O'Regan a mis l'accent sur un certain nombre de changements apportés par Anciens Combattants Canada pour aider à favoriser le bien-être des vétérans. Parmi ces changements figurent la carte d'identité des vétérans, le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes, le crédit d'impôt pour les chiens d'assistance, les prestations nouvelles et bonifiées (p. ex. l'allocation pour études et formation) d'Anciens Combattants Canada et la future pension à vie. Il a insisté sur le fait que le Sommet national des intervenants est une occasion pour les intervenants d'informer directement le Ministère de leurs recommandations, et pour Anciens Combattants Canada de les écouter.

## Thème 1 : La transition

Le Chef d'état-major de la défense des Forces armées canadiennes a présenté le groupe de spécialistes sur la transition en soulignant l'importance d'accorder la priorité aux personnes (« Notre personnel d'abord, la mission toujours ») faisant la transition à la vie civile. Il a souligné l'importance d'une bonne transition pour optimiser le bien-être de l'organisme et de ceux qu'il sert.

Le mot d'ouverture a ensuite été prononcé sur les résultats des sommets régionaux (annexe C) et sur le nouveau Groupe de transition des Forces armées canadiennes.

Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes collaborent à l'élaboration d'une approche conjointe pour aider les militaires en transition et leur famille à se préparer à la vie civile. Dans le cadre de cette approche conjointe, on veut trouver des réseaux locaux de ressources pour les vétérans et leur famille, éliminer le chevauchement du travail entre les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada et inclure les familles tout au long du processus de transition.

En se concentrant sur les sept domaines du bien-être (p. ex. but, santé, finances, logement et environnement physique, intégration sociale, compétences de vie, culture et environnement social), Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes travaillent sur un processus individualisé de « désendoctrinement » fondé sur le militaire, sa famille et ses besoins. De plus, les unités interarmées de soutien du personnel deviendront les groupes de transition des Forces armées canadiennes, passant d'un modèle de soutien aux militaires malades et blessés à un modèle de soutien à la transition pour tous les militaires et leur famille.

Ensuite, les participants au Sommet ont formé quatre groupes interactifs pour discuter de la transition. Les thèmes centraux des groupes de discussion comprenaient les suivants :

- l'importance de répondre aux besoins uniques en matière de transition auxquels font face les familles, les réservistes, les jeunes vétérans (moins de 30 ans), les vétérans célibataires et les femmes vétérans pour s'assurer que personne ne passe entre les mailles du filet;
- par transition, on entend la transition que font les militaires à la vie civile, mais aussi la transition que font les réservistes du service dans la Force régulière à la Réserve;
- la transition des membres de la Gendarmerie royale du Canada est très différente de celle des membres des Forces armées canadiennes et une représentation plus importante de la Gendarmerie royale du Canada lors de prochains sommets serait la bienvenue;
- la difficulté de trouver un médecin de famille, de déstigmatiser les Unités interarmées de soutien du personnel, de faire participer les familles au processus de transition, de s'y retrouver dans les divers organismes et de repérer les membres possiblement à risque;
- parmi les suggestions offertes pour aider à soutenir la transition, mentionnons les suivantes :
  - un encadrement financier,
  - les médecins invitent les familles à participer au processus de transition,
  - l'offre à tous les militaires, à la libération, d'un numéro téléphone pour joindre Anciens Combattants Canada,
  - la création de groupes de soutien à la transition réservés aux femmes,
  - l'identification de dossiers « vétérans » dans l'ensemble du gouvernement (p. ex. dans les dossiers de l'Agence du revenu du Canada),

- la création d'une application ou d'un portail offrant de l'information centralisée sur Anciens Combattants Canada, les Forces armées canadiennes et les organismes externes,
- le renforcement des processus de validation et des cadres de gouvernance pour les tiers fournisseurs,
- une nouvelle approche au processus de libération pour raisons médicales (p. ex. trouver des possibilités au sein des Forces armées canadiennes pour les vétérans malades et blessés).

## Thème 2 : La recherche et la santé mentale

Les membres du groupe se penchant sur la recherche et la santé mentale ont commencé par quelques commentaires préliminaires sur le travail dans leur domaine respectif. Ils ont souligné le Plan d'action de la Stratégie conjointe de prévention du suicide 2017 des Forces armées canadiennes et d'Anciens Combattants Canada et ont donné des exemples des mesures prises, comme des activités plus nombreuses de sensibilisation et de formation sur les traumatismes sexuels militaires, un meilleur accès aux soins de santé mentale dans les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel et un soutien continu à la formation sur les premiers soins en santé mentale pour les vétérans.

Sur le plan de la recherche, trois domaines ont été présentés à titre d'exemples des travaux d'Anciens Combattants Canada et des Forces armées canadiennes visant à comprendre la santé mentale et le bien-être des vétérans et de leur famille : l'Étude sur la vie après le service; une étude longitudinale sur la santé mentale des membres actifs des Forces armées canadiennes en collaboration avec l'Université du Manitoba; et l'Étude sur la mortalité par suicide chez les vétérans.

Ils ont fait le point sur le Centre d'excellence sur le trouble du stress post-traumatique et les autres états de santé mentale connexes de l'Hôpital Royal Ottawa.

Sur le plan des Forces armées canadiennes, trois grands domaines de recherche clinique en santé mentale ont été décrits : comprendre les fondements biologiques du trouble du stress post-traumatique (p. ex. l'inflammation dans le corps et les articulations); tirer parti de la technologie (p. ex. l'imagerie, l'exploration de données, l'intelligence artificielle); et utiliser la médecine de précision ou personnalisée.

Une période de questions a suivi la discussion en groupe. Les points suivants ont été soulevés :

- des traitements comparables pour le trouble du stress post-traumatique qui donnent des résultats, comme les chiens d'assistance;
- l'apport de changements à la Table des invalidités, car la dernière mise à jour date de 2006;
- des tests de référence pour lésions cérébrales traumatiques offerts aux militaires;
- des données ventilées par sexe sur la santé mentale et le nombre accru de prestataires de soins de santé qui sont aux prises avec des tendances suicidaires.

### Thème 3 : Les normes de service

Le ministre des Anciens Combattants a discuté des normes de service d'Anciens Combattants Canada et a suggéré plusieurs domaines d'intérêt, dont les suivants :

- lorsque les militaires sont libérés, ils obtiennent des services au moment où ils en ont besoin et ces services sont offerts à vie;
- la rationalisation du processus d'évaluation ou de demande afin de réduire au minimum les efforts pour les demandeurs;

- les vétérans vivent une expérience simple avec Anciens Combattants Canada qui témoigne de compassion, peu importe leur lieu de résidence ou la voie de service qu'ils choisissent.

Il y a eu une présentation (annexe D) et une démonstration du nouvel outil en ligne de détermination du temps d'attente. Le lancement de la version initiale de l'outil est prévu pour novembre 2018 et l'outil affichera les temps d'attente moyens actuels pour les programmes et services d'Anciens Combattants Canada.

Les participants au Sommet ont formé quatre groupes interactifs pour discuter plus en détail des normes de service. Les thèmes centraux des groupes de discussion comprenaient les suivants :

- le temps de traitement des demandes est important, mais la qualité l'est tout autant;
- la communication entre Anciens Combattants Canada et les vétérans est à améliorer en ce qui concerne les délais de traitement des demandes et la demande de renseignements manquants (p. ex. Anciens Combattants Canada peut avoir des documents de demande pendant longtemps, mais demande ensuite aux vétérans un délai de traitement rapide);
- une seule évaluation ou un seul examen peut accélérer le traitement des demandes et éliminer le système à demandes multiples;
- Anciens Combattants Canada devrait envisager d'accorder l'admissibilité au traitement avant qu'une décision ne soit rendue (p. ex. évaluations temporaires);
- faire confiance aux professionnels de la santé au lieu d'envoyer des vétérans chez plusieurs professionnels de la santé pour réévaluation;
- éduquer les vétérans en ce qui concerne la Table des invalidités; chaque décision présenterait une explication des éléments cliniques;

- Anciens Combattants Canada devrait consulter d'autres secteurs (secteur privé, secteur des soins de santé) pour améliorer les délais d'exécution;
- le bénéfice du doute devrait être accordé plus souvent aux vétérans, en particulier pour les problèmes courants comme le trouble du stress post-traumatique et le bruxisme;
- certains participants ont suggéré que le processus de transition soit personnalisé et individualisé et d'autres ont souligné que les vétérans devraient être traités de la même façon partout;
- parmi les suggestions pour l'amélioration des normes de service, mentionnons les suivantes :
  - l'outil pour déterminer les temps d'attente devrait présenter l'état d'avancement réel de la demande du vétéran (p. ex. des mises à jour en temps réel, un système de suivi, la précision du moment où l'attente commence) et continuer à fournir des mises à jour tout au long du processus de demande,
  - mettre en œuvre des mesures dissuasives pour qu'Anciens Combattants Canada traite les dossiers à temps,
  - attribuer à Anciens Combattants Canada le fardeau de la preuve d'inadmissibilité aux prestations plutôt que de demander aux vétérans de prouver leur admissibilité,
  - créer un service de réception des demandes de prestations qui se consacrerait à l'examen des demandes dès qu'elles arrivent,
  - accroître le nombre de banques avec lesquelles Anciens Combattants Canada travaille pour que chaque vétéran puisse avoir accès aux services Mon dossier ACC,
  - les services en ligne devraient être offerts en noir et blanc afin d'être accessibles aux malvoyants,
  - accélérer le service d'envoi de courriels sur Mon dossier ACC,

- offrir un accès direct aux gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada.

## Thème 4 : De l'idée à la mise en œuvre : le cycle de présentation de rapports au Parlement et les fonds inutilisés

Un exposé (annexe E) a été présenté pour décrire le processus portant sur le fonctionnement du gouvernement, de l'idée à la mise en œuvre. Les trois étapes du processus ont été expliquées :

1. l'approbation de la politique au moyen d'un mémoire au Cabinet dans lequel le ministre responsable explique la proposition;
2. l'approbation du financement au moyen du processus budgétaire où la question des coûts est examinée en détail;
3. l'approbation du programme au moyen d'une présentation au Conseil du Trésor, traitant de la manière dont nous exécuterons un nouveau programme ou service. Pour expliquer ce processus, on a utilisé la pension à vie, de l'idée à la mise en œuvre.

La question des fonds inutilisés a également été abordée. On a expliqué que le financement des programmes d'Anciens Combattants Canada est non discrétionnaire, axé sur la demande et fondé sur les besoins ou l'admissibilité (quasi législatif). Les fonds mis de côté sont mis à jour annuellement en fonction d'une prévision. Les fonds restants à la fin de l'exercice (fonds inutilisés) n'ont aucune incidence sur les fonds disponibles au cours des exercices suivants contrairement aux dépenses de fonctionnement du gouvernement qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur les fonds disponibles dans les exercices à venir.

## Thème 5 : Nouveaux programmes et avantages d'Anciens Combattants Canada

Un exposé (annexe E) a été présenté sur cinq nouveaux programmes et services d'Anciens Combattants Canada : le Programme pour les familles des vétérans, les Services de réorientation professionnelle, l'allocation pour études et formation, le Fonds d'urgence pour les vétérans et le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. Une période de questions et réponses sur les nouveaux programmes et services a suivi l'exposé.

Les commentaires comprenaient les suivants :

- au lieu de fournir des détails sur la cote des demandeurs refusés au titre du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, Anciens Combattants Canada est disposé à engager une conversation générale avec les demandeurs concernant le fonds;
- en ce qui concerne l'allocation pour études et formation, on a fait part de préoccupations concernant la confirmation du nombre de jours de service;
- on a demandé la raison pour laquelle l'allocation pour études et formation est frappée d'impôt; il a été précisé que la décision à cet égard n'a pas été prise au sein d'Anciens Combattants Canada. Une demande a été faite pour qu'Anciens Combattants Canada considère la possibilité d'un programme de cours de courte durée dans le cadre de la réadaptation professionnelle semblable au programme de cours de courte durée de 5 000 \$ dans le cadre de l'allocation pour études et formation;
- en ce qui concerne les Services de réorientation professionnelle, on s'est demandé si Agilec pouvait commencer à aiguiller les vétérans vers des intervenants qui leur offrent des emplois. L'importance d'élaborer rapidement des plans de transition a été soulignée;

- on a fait part de préoccupations concernant le plan de diffusion des connaissances pour les jeunes vétérans et l'importance de simplifier les programmes (p. ex. la réadaptation professionnelle).

## Thème 6 : L'itinérance chez les vétérans

Le groupe se penchant sur l'itinérance chez les vétérans a présenté plusieurs perspectives sur les défis uniques que représente l'itinérance pour eux.

L'itinérance a été décrite comme ayant plusieurs facteurs, dont certains peuvent être d'ordre médical, comme la toxicomanie, des troubles de santé mentale ou de développement non diagnostiqués et les lésions cérébrales. On a insisté sur le devoir de nous occuper des communautés de sans-abri sans porter de jugement. De plus, il a été suggéré que les vétérans sans abri ayant une expérience vécue pourraient être engagés comme pairs, leaders ou mentors dans les efforts de prévention et de lutte contre l'itinérance.

L'importance de reconstruire le système de logement du Canada a été soulignée. De plus, on a indiqué l'urgence de prendre des mesures pour identifier les vétérans sans abri et pour connaître les éléments sexospécifiques de l'expérience de l'itinérance. Les expériences militaires uniques des vétérans ont été décrites comme des facteurs potentiels d'itinérance, par exemple, des blessures multiples ou des problèmes de santé, du stress ou de longues absences loin de la famille ou de personnes de confiance.

Les résultats des sommets régionaux sur l'itinérance chez les vétérans ont été présentés (annexe G). Anciens Combattants Canada a souligné le fait que le Ministère collabore avec des organismes communautaires pour identifier les vétérans sans abri. Anciens Combattants Canada a également nommé des personnes-ressources dans chaque bureau de secteur et utilise un indicateur



pour faire le suivi de l'itinérance chez les vétérans. Des services et des programmes comme le Fonds d'urgence pour les vétérans d'Anciens Combattants Canada et la Ligne d'aide d'Anciens Combattants Canada permettent d'offrir un soutien aux vétérans sans abri. De plus, Anciens Combattants Canada a créé une carte interactive en ligne qui répertorie plus d'une centaine d'organismes de lutte contre l'itinérance.

Au cours de la période de questions et réponses qui a suivi l'exposé du groupe sur l'itinérance, la discussion a été encadrée par l'idée qu'il n'y a pas de « solution universelle » en matière d'itinérance chez les vétérans. On a mis l'accent sur l'importance de demeurer à l'écoute des besoins locaux afin d'assurer des soins complets et sans jugement.

Les participants ont fait remarquer que lorsqu'il s'agit de transition dans le contexte de l'itinérance, « les clés d'un appartement ne suffisent pas », car certains vétérans peuvent avoir besoin de mentorat ou de soutien à vie. Les intervenants ont souligné que l'itinérance est une expérience sexospécifique et que de meilleures données sont nécessaires pour comprendre l'expérience des femmes vétérans. Il existe des défis uniques en fonction du lieu géographique de chacun et selon qu'il s'agit d'un milieu rural ou urbain. Les participants ont souligné que le logement communautaire mixte est essentiel, car le processus d'« entreposage » des personnes vulnérables ne fonctionne pas.

Après l'exposé du groupe et la période de question et réponses, les participants au Sommet ont formé quatre groupes interactifs pour discuter de l'itinérance chez les vétérans. Voici ce que nous avons entendu :

- les délais d'exécution doivent être plus courts pour les services destinés aux vétérans sans abri. Il faut que les organismes qui travaillent dans le domaine de l'itinérance chez les vétérans disposent d'un processus d'approbation bien établi. Il serait peut-être utile de créer un répertoire des divers organismes qui embauchent des vétérans. La gestion de cas des vétérans est un élément clé;
- des commentaires positifs ont été reçus sur la carte interactive en ligne d'Anciens Combattants Canada qui répertorie plus d'une centaine d'organismes de lutte contre l'itinérance;
- les vétérans qui ne veulent pas s'auto-identifier et les fausses identifications de vétérans par la police sont des problèmes préoccupants;
- ce ne sont pas tous les organismes qui conviennent à tous les vétérans; il est donc important d'avoir des options. On a suggéré de fusionner les organismes qui aident les vétérans et de réorienter le financement vers ces organismes, ou de créer un carrefour pour les organismes d'aide aux sans-abri. On a fait part de difficultés en ce qui concerne la collecte de fonds pour les vétérans sans abri;
- une amélioration est essentielle pour ce qui est de la communication et du réseautage entre les ministères fédéraux (p. ex. l'Agence du revenu du Canada et Anciens Combattants Canada), entre les organismes de lutte contre l'itinérance, entre ces organismes et Anciens Combattants Canada, et entre les différents ordres de gouvernement;
- on a fait remarquer que l'hygiène dentaire est l'un des déterminants de la santé et on a suggéré d'offrir de meilleurs soins dentaires aux vétérans.

Les participants ont offert un certain nombre de suggestions pour prévenir l'itinérance et y mettre fin :





- offrir un programme de mentorat aux militaires qui font la transition à la vie civile (p. ex. un modèle de soutien par les pairs « Des vétérans qui aident des vétérans »);
- mettre en œuvre un système de registre pour les vétérans afin de les garder en contact avec le Ministère (p. ex. l'envoi de lettres du jour du Souvenir, des rabais en présentant sa carte d'identité).

Des suggestions concernant le logement ont été formulées, notamment les suivantes :

- Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale pourraient travailler ensemble au démantèlement des logements militaires (p. ex. les logements familiaux privés) et à leur transformation en logements sociaux;
- la transformation de conteneurs en logements;
- offrir des minimaisons aux vétérans (p. ex. le modèle de Calgary Tiny Home Village);
- engager l'organisme Habitat pour l'humanité;
- l'exemple est donné d'une collectivité des Premières Nations qui veut loger des vétérans.

## Thème 7 : La pension à vie

Deux nouveaux outils pour la pension à vie ont été présentés au cours de la séance : le formulaire Web guidé et l'outil amélioré de suivi de l'état des demandes. Le formulaire Web guidé a été conçu en fonction des commentaires reçus de vétérans dans le but d'alléger le fardeau du processus de demande pour les vétérans et leur famille. Grâce au formulaire Web guidé, un vétéran peut remplir le formulaire au moment qui lui convient et n'a qu'à répondre aux questions en fonction de sa situation.

La fonction améliorée de suivi de l'état des demandes a été créée aux fins de transparence et de convivialité. Actuellement sous forme de prototype, l'outil amélioré de suivi de l'état des demandes tient compte du délai de traitement au complet des

demandes et il est conçu pour aider les gens à comprendre le processus de demande. D'autres mises à jour sont en cours et Anciens Combattants Canada cherche à y intégrer toute rétroaction sur l'outil.

L'objectif consiste à faciliter le processus de demande pour tous les utilisateurs, y compris le personnel médical.

## Thème 8 : La communication et l'engagement

La séance sur la communication et l'engagement a été lancée en soulignant certaines des conversations tenues lors des sommets régionaux des intervenants (annexe H). L'accent a été mis sur plusieurs priorités, notamment le mode de communication de renseignements aux intervenants et aux vétérans, l'utilisation de ces renseignements, la façon dont Anciens Combattants Canada doit interagir avec la communauté des intervenants et les améliorations à apporter au site Web d'Anciens Combattants Canada.

Les participants au Sommet ont formé quatre groupes interactifs pour discuter de la communication et de l'engagement. Les thèmes centraux et les suggestions des groupes de discussion étaient les suivants :

- il faut consacrer plus d'efforts au site Web d'Anciens Combattants Canada afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs et d'aider les organismes à trouver l'information sur les politiques dont elles ont besoin pour communiquer avec leurs clients. Les fiches d'information sont utiles, mais des renseignements détaillés sur les politiques sont nécessaires;
- une ligne de communication avec les fonctionnaires de niveau intermédiaire d'Anciens Combattants Canada à l'Administration centrale serait pratique pour les organismes;

- la désignation de personnes-ressources dans les bureaux de secteur d'Anciens Combattants Canada serait pratique pour les organismes qui pourraient faire connaître leurs programmes à Anciens Combattants Canada;
- les vétérans en ont assez de passer par différentes lignes téléphoniques et aimeraient avoir accès à des communications plus efficaces et plus rapides pour obtenir de l'aide et des conseils;
- on a demandé des réponses plus détaillées et personnalisées dans la correspondance écrite du ministre et du Ministère;
- établir des partenariats avec des organismes établis pour aider Anciens Combattants Canada à communiquer avec ses membres et s'assurer que les messages leur sont pertinents;
- des communications régulières doivent être établies entre Anciens Combattants Canada et les vétérans. Lorsque les vétérans pourront compter sur des mises à jour régulières, ils sauront quand et où les consulter (p. ex. mises à jour hebdomadaires sur Facebook);
- diffuser plus fréquemment de l'information de grande qualité pour réduire l'anxiété et l'appréhension. L'information doit être cohérente et elle doit être affichée sur toutes les voies de communication;
- inclure une date « en vigueur à compter du » sur les brochures;
- les vétérans sont tous différents et nous devons utiliser tous les moyens de communication pour les joindre :
  - utiliser un document imprimé pour communiquer (p. ex. la revue Salut!) par rapport à Internet,
  - utiliser Facebook,
  - utiliser des webinaires, des balados ou des téléconférences pour transmettre l'information et la rétroaction des organismes à Anciens Combattants Canada et vice versa,
  - offrir le clavardage en temps réel sur le site Web d'Anciens Combattants Canada pour des réponses rapides aux questions.

# C. Périodes de questions et réponses

Au cours des deux jours du Sommet national des intervenants, les participants ont eu l'occasion d'engager un dialogue direct avec le ministre et le sous-ministre. Ces périodes de questions et de réponses ont permis aux participants de poser des questions ne relevant pas des domaines énumérés dans le programme.

## Ce que nous avons entendu

### 1. Groupes consultatifs

- Les participants ont demandé des renseignements supplémentaires au sujet de l'annonce faite par le ministre de redynamiser les groupes consultatifs. Il a été noté que les recommandations formulées pendant le Sommet national des intervenants de 2016 n'ont pas encore été mises en œuvre. Le ministre a fait remarquer que même si la priorité était de s'assurer que le programme de pension à vie était sur la bonne voie, on peut faire mieux et le ministre a toujours besoin des conseils des groupes consultatifs sur les politiques actuelles et nouvelles.
- Les participants ont noté qu'il faudrait ajouter aux groupes consultatifs des membres célibataires et de divers genres.
- Un membre du groupe consultatif sur les familles a souligné qu'ils ont réussi à atteindre leurs objectifs.

### 2. Aidants

- L'épouse et aidante d'un vétéran a fait remarquer que les personnes qui s'occupent de vétérans atteints d'une maladie mentale ne sont pas considérées comme proches aidants et elle demande du soutien pour prendre du répit.
- Une question a été posée au sujet de l'accès à l'allocation de reconnaissance pour aidant et du nombre de demandes approuvées.
- Une question a été posée au sujet du montant de l'allocation de reconnaissance pour aidant. On a fait remarquer que lorsqu'une personne quitte la vie militaire, l'allocation diminue d'un tiers.

### 3. Avantages et services

- Un participant a remis en question la politique du Ministère sur les chiens d'assistance. Dans la gamme d'avantages offerts par Anciens Combattants Canada, une allocation pour chien-guide est payable, mais bien que tous les chiens-guides soient des chiens d'assistance, tous les chiens d'assistance ne sont pas des chiens-guides.

- Un intervenant a fait remarquer que même si l'allocation pour études et formation et la carte d'identité d'Anciens Combattants Canada démontrent que nous allons dans la bonne direction, Anciens Combattants Canada doit envisager de se concentrer sur les avantages mineurs pour tous les vétérans (p. ex. préparer les déclarations d'impôts de tous les vétérans). La carte d'identité d'Anciens Combattants Canada et Mon dossier ACC ont été mentionnés comme des moyens pour joindre plus de vétérans.
- La question de l'état d'avancement de l'élimination de la disposition de récupération liée au mariage après l'âge de 60 ans a été soulevée par un participant. De plus, on a demandé la confirmation de la parité avec la Gendarmerie royale du Canada en ce qui concerne l'augmentation de la prestation de survivant et la disposition s'appliquant au mariage après 60 ans.
- On a suggéré que la période de transition commence avant la libération pour que le militaire puisse apprendre à faire la transition vers la vie civile pendant qu'il est encore en uniforme (p. ex. un militaire pourrait demeurer sous l'égide du ministère de la Défense nationale, mais recevoir des prestations de réadaptation et des avantages médicaux d'Anciens Combattants Canada).

#### 4. La pension à vie

- On a demandé l'harmonisation des programmes pour que les vétérans visés par la *Loi sur les pensions* puissent avoir accès à de nouveaux avantages et que la Table des invalidités puisse être modifiée.
- Les participants ont demandé une formation accrue pour les gestionnaires de cas afin de mieux expliquer la pension à vie aux vétérans et à leur famille.

#### 5. Sexe

- Un intervenant a fait remarquer que si les Forces armées canadiennes cherchent à recruter plus de femmes, il faut examiner les programmes sexospécifiques et garantir que le Centre d'excellence examinera les questions sexospécifiques, en plus d'inclure la perspective des femmes vétérans dans le groupe consultatif sur la santé mentale.
- Le suivi des cas de traumatisme sexuel en milieu militaire à Anciens Combattants Canada a été mentionné et en particulier, le nombre de cas approuvés ou refusés et ce qui est nécessaire comme type de preuve. On a fait remarquer qu'Anciens Combattants Canada collabore avec le ministère de la Défense nationale pour s'assurer que les bons critères sont utilisés.

#### 6. Autres

- Un participant a fait part de son inquiétude concernant le lieu proposé pour le Monument commémoratif national de la mission du Canada en Afghanistan.
- D'autres commentaires étaient axés sur l'idée d'un engagement entre les vétérans et le gouvernement, les normes de protection de la vie privée pour les tiers fournisseurs (p. ex. Agilec) et l'assurance que les ministères fédéraux (p. ex. le ministère de la Défense nationale, l'Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada) ont des définitions communes de l'invalidité (physique, santé mentale ou les deux).

## D. Prochaines étapes

---

Le Sommet national des intervenants s'est avéré une précieuse occasion d'entendre les témoignages des vétérans, de leur famille et d'intervenants. Le Ministère s'est engagé à s'assurer que les vétérans vivent des expériences simples et qui témoignent de compassion avec Anciens Combattants Canada.

Anciens Combattants Canada continuera de s'efforcer de faire en sorte que les vétérans et leur famille reçoivent les services dont ils ont besoin, à l'endroit et au moment où ils en ont besoin, et de veiller à ce que ce soutien leur soit offert toute leur vie. Les commentaires ont été recueillis et transmis au sein du Ministère afin d'orienter l'élaboration et l'amélioration des politiques, des programmes et des services. La mobilisation des intervenants est essentielle au travail continu du Ministère. Fort des leçons apprises dans le cadre de ce sommet, Anciens Combattants Canada poursuivra sa collaboration avec des intervenants sur divers sujets dans le but de soutenir les vétérans et leur famille.

# Annexe A : Ordre du jour du Sommet national des intervenants

## Ordre du jour—jour 1

Heure	Description
8 h 30 à 9 h	Café et accueil
9 h à 9 h 01	Ô Canada
9 h 01 à 9 h 10	Bénédiction algonquine
9 h 10 à 9 h 15	Mot de bienvenue et présentation / Moment de silence en l'honneur des disparus
9 h 15 à 9 h 20	Présentation du ministre
9 h 20 à 9 h 50	Mot de bienvenue, y compris une présentation sur la pension à vie
9 h 50 à 10 h 05	Comité de transition
10 h 15 à 11 h	Transition – Discussions en groupes interactives (Groupes animés)
11 h à 11 h 15	Pause-santé
11 h 15 à 12 h 15	<b>Comité interactif – Recherche/Santé mentale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie conjointe de prévention du suicide des Forces armées canadiennes et d'Anciens Combattants Canada</li> <li>• Étude du suicide et de la mortalité chez les vétérans</li> <li>• Amélioration de la santé mentale – Centre d'excellence sur la santé mentale</li> </ul>
12 h 15 à 13 h 30	Dîner
13 h 30 à 14 h 00	Examen des normes de service, y compris une démonstration sur l'outil sur les temps d'attente
14 h 00 à 14 h 45	Examen des normes de service –Séance de consultation (Groupes animés)
14 h 45 à 15 h 15	De l'idée à la mise en œuvre – Pourquoi est ce si long?
15 h 15 à 15 h 30	Pause-santé
15 h 30 à 16 h 30	<b>Aperçu des nouveaux programmes et avantages d'ACC et foire aux questions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme pour les familles des vétérans</li> <li>• Réorientation professionnelle</li> <li>• Allocation pour études et formation</li> <li>• Fonds d'urgence pour les vétérans</li> <li>• Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille</li> </ul>
16 h 30 à 17 h 30	Questions de nature générale
17 h 30 à 17 h 35	Récapitulation du jour 1
17 h 35 à 18 h 15	Réception



## Ordre du jour—jour 2

Time	Description
08 h 30 à 09 h 00	Café et accueil
09 h 00 à 09 h 05	Mot de bienvenue – jour 2
09 h 05 à 09 h 55	Comité sur l'itinérance chez les vétérans
09 h 55 à 10 h 30	Groupes de discussion sur l'itinérance chez les vétérans (Groupes animés)
10 h 30 à 10 h 45	Pause-santé
10 h 45 à 11 h 25	Pension à vie – Démonstration sur le formulaire Web guidé et l'outil de suivi des demandes
11 h 25 à 12 h 00	Communication et mobilisation (Groupes animés)
12 h 00 à 13 h 15	Dîner
13 h 15 à 14 h 00	Foire aux questions / Forum ouvert
14 h 00	Clôture du sommet

# Annexe B : Organisations participantes

## Intervenants

Comité de soutien du 31<sup>e</sup> Groupe-brigade du Canada

Comité de soutien du 32<sup>e</sup> Groupe-brigade du Canada

Réseau de soutien du 39<sup>e</sup> Groupe-brigade du Canada

Aboriginal Veterans Autochtones (AVA)

Association canadienne des vétérans de l'Afghanistan (AVAC)

Andeamus (chiens d'assistance)

Association canadienne des pensionnés et rentiers militaires

Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada (ANAVETS)

Brave and Broken

Can Praxis (thérapie équine)

La Compagnie Canada

Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones (CAV)

Anciens combattants de l'armée canadienne (unités de motocyclettes) (CAV)

Association canadienne des vétérans des forces de la paix des Nations Unies

Brigade des aidants naturels du Canada

Corps canadien des commissionnaires

Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans (ICRSMV)

Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)

Groupe canadien de l'aéronavale

Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix (ACVMP)

Société canadienne de psychologie

Canadian Veterans Advocacy (CVA)

Career Edge

Challenge Factory: Veterans Research Study

Cockrell House

End Homelessness

Du régiment aux bâtiments

Association commémorative des anciens combattants de Hong Kong (HKVCA)

C'est juste 700

Association canadienne des vétérans de la Corée (ACVC)

Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM)

Services aux familles des militaires

Société pour les troubles de l'humeur du Canada

Association nationale des retraités fédéraux (ANRF)



Conseil national des associations d'anciens combattants (CNAAC)

Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN (OCVO)

Vétérans de la guerre du Golfe persique

Opération Entrepreneur du prince de Galles

RESPECT

Association de l'aviation royale du Canada

Direction nationale de la Légion royale canadienne (LRC)

Association des anciens de la Gendarmerie royale du Canada (AAGRC)

Shaping Purpose

Spartan Wellness

Cercle canadien du leadership pour les familles des militaires et des vétérans (lié à l'Institut Vanier de la famille)

Fondation La patrie gravée sur le cœur

Université de l'Alberta (Famille et gérontologie)

Vancouver Island Compassion Dogs

Institut Vanier de la famille

Services de transition d'urgence pour les vétérans (VETS Canada)

Réseau de transition des vétérans, Directeur, Opérations nationales

Vétérans NU-OTAN Canada

VeteransCanada.ca

VeteranVoice.info

Wounded Warriors Canada (WWC)

Paws Fur Thoughts (chiens d'assistance)

Centre de soins de santé des anciens combattants Perley-Rideau

## Groupes consultatifs ministériels

Groupe consultatif sur les familles

Groupe consultatif sur les soins et le soutien

Groupe consultatif sur la commémoration

Groupe consultatif sur la santé mentale

Groupe consultatif sur les politiques

Groupe consultatif sur l'excellence du service

## Gouvernement

Forces armées canadiennes

Ministère de la Défense nationale, Forces armées canadiennes

Ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes

Ministère des Finances

Ministère de la Justice

Ministre des Anciens Combattants

Cabinet du ministre des Anciens Combattants

Bureau de l'ombudsman des vétérans

Bureau du Conseil privé

Commission de la fonction publique du Canada

Gendarmerie royale du Canada

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Syndicat des employés d'Anciens Combattants (SEAC)

Anciens Combattants Canada

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)



# Annexe C : Résultats du sommet régional

## Transition

---

### Résultats concernant la transition :

- Élimination du dédoublement des efforts entre Anciens Combattants Canada (ACC) et les Forces armées canadiennes (FAC) pour faciliter la vie des vétérans et des militaires.
- Constitution d'un réseau de ressources locales qui peuvent tendre la main aux vétérans et les aider pendant le processus de transition.
- L'inclusion des familles est primordiale tout au long du processus de transition. Veiller à les faire participer aussi tôt que possible pour optimiser les retombées sur les membres en transition.

# Annexe D: Outil de détermination du temps d'attente

## Chronologie



Lancement de la version initiale prévu en **novembre 2018**.

L'outil sera accessible à l'adresse **veterans.gc.ca**.

## Cet outil :

- affichera le **temps moyen d'attente actuel** pour les programmes et services d'ACC,
- sera **mis à jour chaque semaine**,
- fournira la **même information** que celle donnée par téléphone.

### Présent (2012-2018)

- Les normes de services d'ACC sont mises à jour chaque année.
- Les temps d'attente sont fournis par téléphone.
- Les vétérans veulent que les renseignements soient plus faciles d'accès.

### Novembre 2018

- Les temps d'attente sont mis à jour chaque semaine.
- Les temps d'attente sont disponibles sur le site [veterans.gc.ca](http://veterans.gc.ca) et par téléphone.
- Renseignements transparents, à jour et fiables à la portée de tous.





# Annexe E : De l'idée à la mise en oeuvre

---

## D'où viennent les propositions?

### Engagement des intervenants

- Groupes consultatifs, activités des intervenants, réunions, tables rondes, etc.

### Discours du Trône

- Établit le programme stratégique et législatif général du gouvernement et ses priorités clés

### Lettres de mandat

- Énonce les attentes du premier ministre à l'égard de chaque ministre

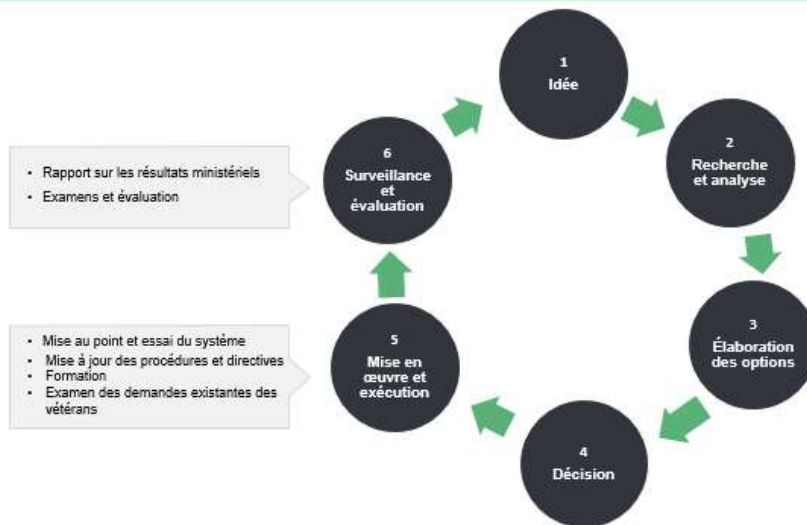
### Le Ministère

- Recherche, vérifications/évaluations, élaboration des politiques

### Budget fédéral

- Décrit les priorités financières du gouvernement

## Pension à vie De l'idée à la mise en œuvre



## Pension à vie De l'idée à la mise en œuvre



## Cycle du dépôt des rapports au Parlement



## Pourquoi le ministère des Anciens Combattants a-t-il des fonds inutilisés?

Environ 93 % du budget du Ministère est versé directement aux vétérans, leurs familles et autres bénéficiaires admissibles.

Le financement des programmes du Ministère est :

- quasi législatif et doit servir seulement aux fins prévues. Les avantages et les services offerts dans le cadre des programmes destinés aux vétérans sont :
  - non discrétionnaires et fondés sur la demande, le besoin et l'admissibilité;
  - mis à jour chaque année en fonction des prévisions de la demande des clients et des dépenses connexes pour garantir la disponibilité des fonds;
- souple afin de pouvoir tenir compte des changements dans la demande, peu importe le nombre de vétérans qui présentent une demande en vue de recevoir les avantages auxquels ils ont droit;
- lié à l'investissement du gouvernement dans les programmes en cours destinés aux vétérans, afin de veiller à ce que les fonds inutilisés/non dépensés à la fin de l'exercice n'aient aucune incidence sur les fonds disponibles pour les exercices subséquents et de pouvoir ainsi répondre aux besoins des vétérans et de leur famille.

	2015–16	2016–17	2017–18
<b>Budget quasi législatif</b>	<b>3,3 G\$</b>	<b>3,5 G\$</b>	<b>4,6 G\$</b>
<b>Dépenses quasi législatives</b>	<b>3,2 G\$</b>	<b>3,4 G\$</b>	<b>4,4 G\$</b>
<b>Fonds non dépensés</b>	<b>70,7 M\$</b>	<b>111,8 M\$</b>	<b>138 M\$</b>
<b>% du budget quasi législatif non dépensé à la fin de l'exercice</b>	<b>2,14 %</b>	<b>3,19 %</b>	<b>3,02 %</b>

# Annexe F : Anciens Combattants Canada

## Nouveaux programmes et avantages

---

### Programme pour les familles des vétérans

Le Programme pour les familles des vétérans (PFV) appuie les membres des FAC en voie d'être libérés pour raisons médicales, les vétérans libérés pour raisons médicales et leur famille

- L'ensemble des programmes et des services de soutien à la transition du PFV est conçu pour faciliter la transition des militaires et favoriser la santé et le bien-être de leur famille pendant cette période
- En octobre 2015, le programme PFV a été lancé en tant que projet pilote dans sept centres de ressources pour les familles de militaires (CRFM)
- Le budget de 2017 a annoncé l'extension du programme PFV d'octobre aux 32 centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) du Canada et comprend l'accès au programme de services aux familles des militaires
- Sont compris l'accès aux services des CRFM sur place, l'accès aux services au moyen de la ligne d'information pour les familles et les services en ligne accessibles sur le site Connexfac.ca

### Services de réorientation professionnelle

Veiller à ce que les militaires, les vétérans, les survivants, les conjoints et les conjoints de fait acquièrent les compétences et aient accès aux outils qui leur permettront de faire une transition réussie vers le marché du travail civil

- Extension de l'admissibilité actuelle aux membres des FAC, aux époux, aux conjoints de fait et aux survivants
- Soutien adapté à la transition de carrière par ceux qui comprennent la culture militaire
- Accès à vie pour les anciens combattants et les survivants
- Simplification du processus de demande.

### Allocation pour études et formation

La prestation d'éducation et de formation offre une éducation et une formation permettant aux anciens combattant d'être satisfaits de leur travail ou activité principale, y compris leur emploi

- Fournit jusqu'à 80 000 \$ pour aider les anciens combattant à atteindre leurs objectifs en matière d'études ou de carrière
- Jusqu'à 5 000 \$ disponibles pour des cours à court terme de développement personnel



- Financement disponible pour les programmes officiel donnant lieu à un diplôme, à une désignation ou à un certificat
- Les frais de scolarité, le matériel de cours et certains frais accessoires et de subsistance peuvent être couvert

## **Fonds d'urgence pour les vétérans**

Le Fonds d'urgence est un mécanisme permettant à ACC de fournir un soutien aux vétérans et à leurs familles en cas de besoin urgent

- Mécanisme de soutien à court terme tandis que d'autres arrangements de soutien à long terme sont conclus
- Les décisions doivent être prises et les paiements effectués dans 24 à 48 heures
- Les dépenses admissibles comprennent la nourriture, les vêtements, le logement et les soins médicaux
- Financement flexible rapide pour aider les vétérans et leurs familles qui se retrouvent dans une urgence imprévue

## Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille

Le Fonds pour le bien-être des anciens combattants et des familles fournit des subventions et des contributions à des organismes privés, publics ou universitaires afin de mener des recherches et de mettre en œuvre des initiatives et des projets qui contribuent au bien-être des vétérans et de leurs familles

- Ce fonds fournit 3 millions de dollars par an en subventions et contributions pour soutenir la création de services, de soutiens et de projets novateurs visant à aider les vétérans à effectuer des transitions plus en douceur dans leur vie après le service

- Anciens Combattants Canada a sélectionné 21 organisations qui recevront un financement cette année. Un total de 155 demandes ont été reçues au cours de la période d'application
- Les organisations sélectionnées se concentrent sur des questions importantes pour les vétérans et leurs familles, telles que l'itinérance, la santé mentale et le bien-être de la famille



# Annexe G : Résultats du sommet régional : l'itinérance chez les vétérans

---

## Résultats concernant l'itinérance chez les vétérans :

- Création d'un réseau ou d'une communauté de soutien et des professionnels de la santé d'urgence pour les anciens combattants itinérants.
- Les vétérans sans-abri ou en crise doivent avoir accès à un logement abordable, que soit dans des hôtels, des appartements ou des refuges
- Développer des listes régionales des organismes et des services régionaux ou locaux qui peuvent aider à lutter contre l'itinérance.

# Annexe H : Résultats du sommet régional : communication et mobilisation

---

## Résultats concernant la communication et la mobilisation

- Élaborer un processus uniforme pour l'échange des renseignements d'ACC avec les intervenants et d'agir rapidement en cas de modification d'un programme ou d'une politique.
- Considération d'autres façons de transmettre des messages aux anciens combattants, puisque ces derniers n'utilisent pas tous un compte Mon dossier ACC en ligne.
- Poursuite des communications en personne, puisqu'elles sont indispensables pour bon nombre d'anciens combattants et de groupes d'anciens combattants.