

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX

À propos de la mise en œuvre de la

*Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des
militaires et vétérans des Forces canadiennes – projet de
loi C-45,
(La Nouvelle Charte des anciens combattants)*

RAPPORT INITIAL

26 JANVIER 2006

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

TABLE DES MATIÈRES

- 1 Introduction
- 2 Avertissement
- 3 Hypothèses
- 4 Membres du Groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux
- 5 Mandat du Groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux
- 6 Sommaire des activités du GCBS
 - a. Création
 - b. Organisation des réunions
 - c. Réunions du GCBS
 - d. Téléconférences
 - e. Entrevues
 - f. Séances de discussion ouvertes
 - g. Présentations
 - h. Documents
 - i. Ordres du jour et comptes rendus de discussions
- 7 Observations et recommandations
 - a. Généralités
 - b. Format des observations et des recommandations
 - c. Module 1 – Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle
 - i. Généralités
 - ii. Entrevue de transition
 - iii. Services de gestion de cas
 - iv. Programme de réadaptation
 - d. Module 2 – Programme d'aide au placement
 - e. Module 3 – Programme d'avantages financiers
 - f. Module 4 – Programme des indemnités d'invalidité
 - g. Module 5 – Programme des soins de santé
 - h. Observations diverses sur la Charte
 - i. Plan de communications
 - j. Résumé des observations et des recommandations
- 8 Conclusions

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Annexes

Annexe A – Membres du Groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux

- i. Généralités
- ii. Membres du Groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux
- iii. Membres d'ACC

Annexe B – Présentations et documentation

- i. Généralités
- ii. Appendice 1 – Présentations
- iii. Appendice 2 – Documents reçus
- iv. Appendice 3 – Documents présentés

Annexe C – Ordre du jour des réunions et comptes rendus de discussions

- i. Généralités
- ii. Appendice 1 – Ordre du jour de la réunion du 21 septembre 2005
- iii. Appendice 2 – Compte rendu de discussions de la réunion du 21 septembre 2005
- iv. Appendice 3 – Ordre du jour de la réunion du 26 octobre 2005
- v. Appendice 4 – Compte rendu de discussions de la réunion du 26 septembre 2005
- vi. Appendice 5 – Ordre du jour de la réunion des 30 novembre et 1^{er} décembre 2005
- vii. Appendice 6 – Compte rendu de discussions de la réunion des 30 novembre et 1^{er} décembre 2005

Annexe D – Observations détaillées à l'appui des renseignements et de la documentation

- i. Appendice 1 – Nouvel organigramme d'accès au programme
- ii. Appendice 2 – Ébauche de proposition d'outil d'évaluation de transition d'ACC
- iii. Appendice 3 – Allocation pour incapacité permanente

Annexe E – Matrice de modernisation de l'accès aux programmes de prestations d'ACC

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

1. INTRODUCTION

- a La *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (LMRIMVFC), projet de loi C-45, est entrée en vigueur le 13 mai 2005. (La *Loi* est aussi connue sous le nom de « Nouvelle Charte des anciens combattants ») Les termes « projet de loi C-45 » et « Nouvelle Charte des anciens combattants » sont utilisés de façon interchangeable dans le présent rapport et désignent la *Loi*.
- b Le Groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux d'ACC a été établi pour servir de portail permettant aux vétérans qui ont des besoins spéciaux de faire entendre leur voix. En outre, le Groupe formulera des recommandations complètes, équilibrées et continues au Ministère. Ce groupe est davantage connu sous le nom de Groupe consultatif sur les besoins spéciaux (GCBS).
- c Le GCBS a deux objectifs principaux. Tout d'abord, à court terme, obtenir de la rétroaction au sujet de l'élaboration du règlement pour les personnes (vétérans ayant des besoins spéciaux) qui risquent d'avoir de grandes difficultés au moment de la réinsertion, en vue de déterminer si les « besoins des clients » sont satisfaits et formuler des recommandations à l'intention d'ACC sur les améliorations requises, au besoin. Ensuite, à long terme, après l'entrée en vigueur de la *Loi* le 1^{er} avril 2006, le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux fournira des conseils à ACC de façon continue, sur la capacité des politiques, programmes et services à répondre pleinement aux besoins des vétérans ayant des besoins spéciaux, en déterminant les améliorations qui permettraient de mieux répondre aux besoins des clients ainsi que les lacunes importantes ou les omissions dans la prestation des services et les avantages.
- d D'autres rapports devraient suivre celui-ci de façon continue. Le présent rapport décrit la situation actuelle, et les renseignements présentés et faisant l'objet de commentaires sont fondés sur l'information reçue du GCBS avant le 26 janvier 2006. Les politiques et le règlement de la Nouvelle Charte des anciens combattants sont dynamiques et des changements y ont été apportés depuis l'élaboration de ce rapport, ce qui fait que certaines sections et recommandations pourraient ne plus être d'actualité.

2. AVERTISSEMENT

- a Le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux a été établi récemment et ne dispose donc pas d'une connaissance approfondie du projet de loi C-45. En conséquence, l'information présentée dans le présent rapport représente l'analyse des données

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

fournies au GCBS par ACC. Le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux reconnaît que les constatations du présent rapport peuvent être incomplètes ou ne pas tenir compte de tous les faits disponibles (si ACC n'a pas choisi de présenter certains renseignements au GCBS).

- b Le GCBS est également au courant des efforts consentis par d'autres groupes indépendants d'anciens combattants qui étudient la Nouvelle Charte des anciens combattants. ACC n'a pas fourni de compte rendu de ces efforts au GCBS.
- c Les membres du GCBS ne sont pas des experts de la *Loi sur les pensions* ni du règlement de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Le Groupe consultatif n'a pas eu la possibilité de comparer les programmes, l'admissibilité, les critères et la couverture de la Nouvelle Charte des anciens combattants par rapport à ceux concernant la *Loi sur les pensions*. À ce jour, ACC n'a pas fourni de comparaison détaillée des changements entre la *Loi sur les pensions* et la Nouvelle Charte des anciens combattants.

3. HYPOTHÈSES

- a L'on suppose, grâce aux efforts du GCBS, que les avantages et les services continueront d'évoluer de manière à répondre aux besoins continus et changeants des vétérans ayant des besoins spéciaux.
- b Le GCBS a été mis sur pied pour examiner la façon dont la Charte répond aux besoins des vétérans ayant des besoins spéciaux. Cependant, dans le cadre des travaux du Groupe, il a été constaté que cet examen ne peut être effectué sans tenir compte de la Charte dans son ensemble et des dispositions précédentes de la *Loi sur les pensions*. Tous les aspects de la Charte seront donc examinés, dans ce rapport ou dans des rapports ultérieurs, et seront comparés, lorsqu'il y a lieu, à l'actuelle *Loi sur les pensions*.
- c Pour ACC, il est clair que les travaux du GCBS commenceront au moment de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants, le 1^{er} avril 2006, que le GCBS surveillera l'efficacité d'ACC à appliquer les dispositions de la Charte et qu'il fera des observations et des recommandations quant à des améliorations.
- d Il est aussi entendu que le GCBS peut formuler des observations et des recommandations, mais qu'ACC n'est pas tenu de les concrétiser. ACC fournira une rétroaction au GCBS au sujet des observations et des recommandations du Groupe et indiquera les recommandations adoptées et dans le cas de celles qui n'auraient pas été retenues, une justification.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- e Il est entendu que les activités du GCBS seront rendues publiques, tout comme le présent rapport et les rapports ultérieurs.
- f Il est aussi entendu que le GCBS n'a pas le mandat d'approuver ou de rejeter la Nouvelle Charte des anciens combattants, mais plutôt de faire une évaluation impartiale de sa réussite ou des aspects à améliorer.

4. MEMBRES DU GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX

- a Le GCBS a une portée nationale et tous ses membres sont disposés à mettre à contribution leur expérience ou leur domaine de compétence particulier. Le Groupe consultatif compte des vétérans des Forces canadiennes (FC) (vétérans ayant des besoins spéciaux tous d'ACC), des représentants des FC, des professionnels du domaine de la santé, de la médecine, et des services à la famille, et des conseillers provenant d'ACC.
- b Une liste des membres actuels et anciens du GCBS figure à l'annexe A.
- c Les membres du GCBS qui ne représentent pas le gouvernement fédéral ou n'ayant pas de contrat avec le gouvernement fédéral reçoivent des honoraires, aux tarifs prescrits par ACC. Les frais de déplacement, de repas et d'hébergement liés à la participation aux réunions prévues sont remboursés à tous les membres du GCBS.
- d Tous les membres du GCBS ont donné leur accord et ont signé le mandat du Groupe, y compris les ententes concernant les conflits d'intérêts, l'éthique et la confidentialité fournies par ACC. ACC détient une copie de chacun de ces documents.
- e Le GCBS est un groupe consultatif de collaboration; chaque membre met ses compétences et son expérience à contribution.
- f Le GCBS reçoit un appui administratif du secrétariat de la direction de la consultation d'ACC, qui est responsable de tout l'appui administratif et de la gestion des dossiers du Groupe, dans le cadre de ses activités.

5. MANDAT DU GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- a ACC a donné son mandat au GCBS, qui définit essentiellement l'objectif du Groupe consultatif, les critères d'admissibilité des membres, ses activités, ainsi que les lignes directrices relatives aux conflits d'intérêts, à l'éthique et à la confidentialité. ACC dispose d'une copie du mandat du Groupe.
- b On estime cependant qu'il est utile de rappeler l'objectif du mandat du GCBS, qui sert de base au présent rapport et aux rapports subséquents.

Objectif

L'objectif immédiat du *Groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux* d'ACC est d'obtenir de l'information au sujet de l'élaboration du règlement auprès des personnes qui risquent d'éprouver les plus grandes difficultés de réadaptation. Le but de l'examen de la réglementation mené de concert avec les personnes visées par le règlement, est de déterminer si les propositions répondent aux besoins des clients et si des variations contribueraient mieux à répondre à leurs besoins, et enfin, de déterminer si la réponse du gouvernement présente des lacunes importantes, en ce qui concerne les avantages et les services. Le Groupe se penchera aussi sur les besoins des familles.

ACC reconnaît que ce processus réglementaire ne permettra pas nécessairement de répondre à tous les besoins des clients ayant des besoins spéciaux. L'objectif à plus long terme du *Groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux d'ACC* est de fournir des conseils de façon continue au Ministère, au sujet de la capacité de ses politiques, programmes et services à répondre aux besoins de ses clients ayant des besoins spéciaux, en déterminant les améliorations qui permettraient de mieux répondre à leurs besoins ainsi que les lacunes ou les omissions importantes dans la prestation des services et des avantages. De cette façon, les avantages et les services offerts continueront d'évoluer de façon à répondre aux besoins continus et changeants des vétérans ayant des besoins spéciaux.

6. SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DU GCBS

- a **Création** Le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux a été créé en août 2005 à l'invitation d'ACC. ACC fournit régulièrement des trousseaux de documents au GCBS.
- b **Organisation des réunions**
 - i. Toutes les dispositions administratives liées aux réunions sont coordonnées par le secrétariat de la direction de la consultation d'ACC.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- ii. La présidence du GCBS établit l'ordre du jour des réunions avec ACC, ordre du jour qui est ensuite distribué aux membres par courriel ou par messenger.
- iii. Au début de toutes les réunions, l'ordre du jour est examiné et approuvé par les participants.
- iv. Un compte rendu de discussions est conservé par le secrétariat de la direction de la consultation d'ACC. Il est distribué à tous les membres du GCBS pour commentaires et approbation est confirmée à la réunion suivante.

c Réunions du GCBS

- i. Le GCBS s'est réuni officiellement trois fois à l'automne 2005
 - 1) à Ottawa, le 21 septembre 2005
 - 2) à Ottawa, le 26 octobre 2005
 - 3) à Ottawa, les 30 novembre et 1^{er} décembre 2005
- ii. Une réunion du GCBS a eu lieu le 26 janvier 2006, à Ottawa et les membres se sont penchés sur certains éléments du présent rapport.

d Téléconférences

- i. En plus des réunions officielles, deux téléconférences ont eu lieu.
 - 1) Le 13 décembre 2005 – entre M. W.D. Mogan, directeur exécutif du Groupe de travail sur la modernisation des programmes et des services, et les cinq vétérans des FC ayant des besoins spéciaux du GCBS.
 - 2) Le 19 janvier 2006 – entre M. W.D. Mogan, directeur exécutif du Groupe de travail sur la modernisation des programmes et des services, et tous les membres disponibles du GCBS.

e Entrevues

- i. Une série d'entrevues ont été faites par des membres du GCBS auprès des vétérans des FC, de façon qu'ils puissent avoir une perspective plus large et une meilleure compréhension des besoins des vétérans ayant des besoins spéciaux ainsi que de leurs familles.
- ii. Une liste des vétérans ayant des besoins spéciaux qui ont été interviewés se trouve à l'annexe B.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

f **Séances de discussion ouverte**

- i. Les membres du GCBS ont eu l'occasion d'assister à de nombreuses séances de discussion ouvertes, organisées par des représentants d'ACC, en compagnie de membres des FC, vétérans et d'associations d'anciens combattants.
- ii. Une liste des séances de discussion ouverte figure à l'annexe B.

g **Présentations**

- i. Lors de chaque réunion du GCBS, des personnes concernées par les diverses dispositions de la Nouvelle Charte des anciens combattants ont présenté des exposés.
- ii. Une liste des exposés faits au GCBS figure à l'annexe B.

h **Documents**

- i. Une liste des documents concernant les exposés présentés au GCBS par ACC ou par d'autres entités figure à l'annexe B.
- ii. Une liste de documents fournis à ACC par les membres du GCBS figure à l'annexe B.

i **Ordres du jour et comptes rendus de discussions**

- i. Une copie de tous les ordres du jour et de tous les comptes rendu de discussions figure à l'annexe C.

7. **OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS**

a **Généralités**

- i. Le document central, nécessaire à la compréhension de la Nouvelle Charte des anciens combattants, est la matrice d'accès aux avantages (annexe E). De plus, le changement apporté au processus d'ACC suppose une période d'apprentissage ardue pour les anciens combattants, de longue date et plus récents, ainsi que pour les associations et les organismes qui les appuient.
- ii. Le GCBS n'avait pas accès aux données financières, aux prévisions sur les coûts, ni au coût des services offerts dans le cadre des programmes et ne pouvait déterminer si

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

les clients sont mieux servis sur le plan financier par la Nouvelle Charte des anciens combattants, par rapport à la *Loi sur les pensions*.

- iii. ACC doit s'assurer qu'un suivi adéquat et complet est effectué pour tous les clients et, s'il le faut, faire de cette obligation une disposition législative. ACC ne peut simplement impartir ou s'appuyer sur d'autres programmes provinciaux ou fédéraux pour fournir des programmes et des services dont peuvent bénéficier les vétérans ayant des besoins spéciaux ou leur famille.
- b **Format des observations et des recommandations** Cette partie du rapport suivra le modèle en 5 modules de la Nouvelle Charte des anciens combattants, présenté au GCBS par ACC. Ces modules sont les suivants :
- i. Module 1 – Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle
 - ii. Module 2 – Aide au placement
 - iii. Module 3 – Avantages financiers
 - iv. Module 4 – Indemnités d'invalidité
 - v. Module 5 – Avantages médicaux

c **MODULE 1 – PROGRAMME DE SERVICES DE RÉADAPTATION ET D'ASSISTANCE PROFESSIONNELLE**

- i. **Généralités** Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle a été abordé en fonction de trois volets très particuliers se regroupant et interagissant; la gestion de cas, l'entrevue de transition et les avantages de réadaptation. La gestion de cas a été jugée comme étant une partie fondamentale de tous les services de réadaptation et d'assistance professionnelle. Afin de mieux définir les services de réadaptation et d'assistance professionnelle, le modèle de gestion de cas doit être analysé afin de refléter la façon dont ces services et ces programmes sont établis, administrés et exécutés. Le nouvel organigramme d'accès au programme fourni par ACC, à l'appendice 1 de l'annexe D, a été utilisé comme ligne directrice.
- ii. **Entrevue de transition**
 - 1) **Évaluation des besoins** La préoccupation à ce stade est liée au fait que l'entrevue de transition que tous les membres des FC doivent passer est en réalité une évaluation des besoins. Selon les renseignements fournis, il s'avère que l'évaluation de transition est menée comme une évaluation des besoins sans l'aide d'un outil normalisé, simplement au meilleur des connaissances de

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

l'évaluateur. ACC n'a pas précisé quels sont les titres de compétence et le niveau de scolarité requis pour le personnel d'ACC effectuant les entrevues.

Recommandations

- a) Tous les centres devraient utiliser un outil d'évaluation normalisé et approprié afin d'assurer la continuité des services. Une proposition d'outil d'évaluation de transition se trouve à l'annexe D, appendice 2.
 - b) ACC doit faire un examen de l'entrevue de transition et de l'évaluation des besoins à l'aide de processus acceptés et actuels provenant d'institutions agréées.
 - c) La gestion de cas repose sur un ensemble de connaissances cliniques et du travail social, sur une expertise technique, ainsi que sur des valeurs humaines qui permettent de fournir des services spécialisés et uniques à des groupes particuliers de clients des FC. ACC se doit d'établir des normes de gestion de cas qui précisent les normes minimales de scolarité et d'expérience professionnelle pour tous les conseillers de secteur, en commençant par ceux qui s'occupent de transition.
- 2) **Analyse des lacunes.** Le système de programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants repose sur le changement de paradigme au niveau des conseillers de secteur et des gestionnaires de cas, selon lequel le personnel d'ACC fera une évaluation initiale des besoins des membres des FC lors de l'entrevue de transition. Il s'agit du point de départ de la planification et de la gestion de cas. Il y a une lacune à l'étape de l'entrevue de transition du fait qu'il n'y a pas d'un outil d'évaluation normalisé et que l'évaluateur n'est pas en mesure d'évaluer adéquatement les besoins des membres des FC sur le point d'être libérés. Cette absence d'évaluation adéquate à cette étape peut mettre en péril la capacité des membres des CF de répondre aux critères d'admissibilité à des programmes dont ils auront grand besoin ensuite.

Recommandations

- a) ACC et le MDN doivent établir des protocoles de transfert de cas qui définissent les buts, les tâches et les fonctions préliminaires, en incorporant des stratégies permettant à ACC d'effectuer la gestion de cas auprès des clients des FC et de préciser une date de transfert.
- b) ACC et le MDN doivent élaborer un plan de communications avec le membre des FC et les fournisseurs de services sur place actuellement pour aider le membre des FC et sa famille.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- c) Les FC et le MDN, de concert avec le membre des FC en voie d'être libéré pour raisons médicales, doivent participer à un nombre minimal de séances-bilan avec le personnel médical et de réadaptation des FC, pour veiller à ce que toute la documentation pertinente soit fournie à ACC, afin qu'elle l'intègre au plan de gestion de cas.

iii. **Services de gestion de cas**

- 1) **Prestation des services** L'observation principale faite par le GCBS au sujet de la gestion de cas proposée pour la Nouvelle Charte des anciens combattants, c'est qu'il faut préciser le rôle du personnel des services de première ligne.

Recommandations

- a) ACC doit élaborer un plan de communications efficace pour tous les vétérans, qui explique le rôle du personnel d'ACC, notamment celui des conseillers de secteur et des gestionnaires de cas, des agents des services aux clients et du centre d'appel.
- b) ACC doit définir le modèle de gestion de cas qui sera utilisé.
- c) ACC doit établir des normes de gestion de cas, dans le cadre d'un plan d'assurance de la qualité permettant transparence et responsabilisation opérationnelles.
- d) Tous les services de gestion de cas devraient respecter un code d'éthique pour s'assurer que les droits des vétérans ne sont pas violés.
- e) En ce qui a trait aux normes de gestion de cas, ACC doit communiquer à tous les vétérans le niveau minimal de scolarité et d'expérience requis pour occuper le poste de gestionnaire de cas, d'agent des services aux clients et de responsables des service de première ligne d'ACC.
- f) Afin d'assurer la continuité des services de première ligne, ACC doit établir un système pour les bureaux de district qui permette à tous les vétérans des FC actuellement admis dans des programmes de réadaptation de bénéficier des services d'un conseiller de secteur de service. Les conseillers de secteur de service auront le pouvoir d'approuver instantanément des demandes de traitement liées aux affections ouvrant droit à pension des vétérans des FC. Il est recommandé que le poste de conseiller de secteur de service soit permanent et que sa tâche soit de remplacer les conseillers de secteur lorsqu'ils rencontrent leurs clients vétérans respectifs.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- 2) **Charge de travail** La charge de travail des conseillers de secteur est actuellement très importante et impossible à gérer.

Recommandations

- a) Augmentation du nombre de conseillers de secteur dans les bureaux de district afin de réduire la charge de travail.
- b) Normalisation des plans de gestion de cas, définissant les buts, les tâches, les objectifs et les délais.
- c) Les conseillers de secteur devront être en contact régulier avec les vétérans des FC activement engagés dans un programme de réadaptation.

iv. **Programme de réadaptation**

- 1) **Généralités** ACC continue d'affirmer que son objectif est d'offrir des avantages et des services exemplaires axés sur les clients, qui répondent aux besoins des anciens combattants, des personnes admissibles et leur famille (RMR 2004-2005 ACC).
- 2) **Communication entre les clients (vétérans) et les bureaux**. Actuellement, il ne semble pas y avoir de plan de communications permettant d'expliquer aux clients les protocoles de communications téléphoniques et par courrier.

Recommandations

- a) ACC doit élaborer un plan définissant les normes de communications ministérielles et le donner à tous les vétérans.
- b) Des normes doivent être établies pour s'assurer que le délai d'attente pour le retour des messages vocaux soit de 48 heures et de 10 jours pour le courrier.
- 3) **Gestion de cas** Pour ce qui est de la gestion de cas, aucun plan de communication n'est fourni aux vétérans pour les renseigner sur ce qu'ACC peut offrir dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, y compris les délais proposés.

Recommandation

- a) Dans le cadre de la gestion de cas et des normes de communication, ACC doit clairement annoncer aux vétérans quelles doivent être leurs attentes concernant les services offerts et indiquer les délais pour bénéficier des programmes.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- 4) **Intervention en temps de crise.** Actuellement, en situation de crise, il n'existe aucune personne-ressource pour les vétérans, particulièrement pour ceux qui participent activement à un programme de réadaptation. De plus, rien n'est en place pour permettre aux vétérans de communiquer directement avec le bureau de district et leur conseiller de secteur ou gestionnaire de cas. Le fait de passer par le centre d'appel afin d'entrer en contact avec un bureau de district pourrait constituer un obstacle.

Recommandations

- a) Les conseillers de secteur d'ACC doivent fournir à leurs clients leur numéro de téléphone. Les vétérans qui participent activement à un programme de réadaptation ne devraient pas avoir à passer par le centre d'appel pour communiquer avec leur conseiller de secteur ou leur gestionnaire de cas.
- b) En vertu de l'alinéa 7 iii (1)f) du présent rapport, ACC devrait envisager de doter chaque bureau de district d'un conseiller de secteur de service ou d'un gestionnaire de cas disponible en tout temps.
- 5) **Médecin de famille.** Aucun plan ne vise à assurer la disponibilité d'un médecin pour les vétérans des FC une fois libérés. Le fait d'avoir un médecin de famille est un élément clé du système de soins médicaux spécialisés au Canada. En outre, les vétérans auront besoin d'un médecin généraliste qui les aiguillera vers un médecin spécialiste. Selon les enquêtes, plus de 4 million de Canadiens ne peuvent trouver de médecin de famille.

Recommandation

- a) ACC doit s'attaquer directement à la question des médecins et établir un plan garantissant que les vétérans ayant des besoins médicaux particuliers ou psychiatriques aient un médecin de famille au moment de leur libération.
- 6) **Environnement du bureau de district** Les changements physiques actuels dans beaucoup de bureaux de district peuvent avoir un effet émotionnel sur les vétérans.

Recommandations

- a) Le personnel d'ACC doit être formé pour intervenir en cas de crise non physique.
- b) ACC doit s'assurer que l'environnement physique de tous les bureaux de district inspire le respect individuel plutôt que la confrontation.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- c) Tous les guichets rappelant les comptoirs d'aide sociale doivent être enlevés.
- 7) **Demande de prestations** La période de 120 jours suivant le moment de la libération, allouée pour formuler une demande, doit faire l'objet d'une surveillance par ACC. De l'appui et des conseils doivent être donnés aux vétérans, particulièrement si la famille n'est pas au courant de cette période de 120 jours.

Recommandation

- a) Le personnel d'ACC doit surveiller les libérations, particulièrement dans le cas d'invalidités graves, et veiller à ce que le vétéran, sa famille ou le dispensateur de soins présente la demande de prestations dans la période allouée.

d **MODULE 2 – PROGRAMME D'AIDE AU PLACEMENT**

- i. **Généralités** Le programme d'aide au placement aborde trois secteurs principaux : formation à la recherche d'emploi, orientation professionnelle et aide à la recherche d'emploi. ACC travaillera de concert avec les responsables des programmes et services actuels du MDN et des programmes et des initiatives du gouvernement fédéral (à savoir, Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC)), ainsi qu'avec des entrepreneurs du secteur privé.
- ii. **Aide au placement** Il n'existe que très peu ou aucune information particulière relative à la priorité accordée aux vétérans pour des emplois dans la fonction publique.

Recommandations

- 1) ACC doit donner l'exemple en embauchant des vétérans de tous les degrés d'invalidité.
- 2) ACC doit appuyer les clients dans leur recherche d'emploi, par le truchement du gestionnaire de cas, chargé d'aider le client à tirer parti du programme d'aide au placement et de faire un suivi pour en évaluer la réussite. ACC ne devrait pas simplement déléguer cette tâche à un entrepreneur .
- 3) ACC devrait tenir à jour une banque de recherche d'emploi au bureau de district pour les clients et les gestionnaires de cas.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- iii. **Programmes et services** La Nouvelle Charte des anciens combattants ne fait pas mention de programmes et de services particuliers. Il semble aussi y avoir une possibilité de chevauchement ou de redondance dans les programmes et les services actuellement offerts au MDN (par le RARM).

Recommandation

- 1) ACC doit surveiller le taux de réussite du programme d'aide au placement, particulièrement auprès des vétérans ayant des besoins spéciaux ou de leur famille, et qui accèdent à ce programme par l'entremise d'ACC, et le Ministère doit produire un rapport annuel sur son rendement.
- iv. **Équivalence salariale** Le programme ne sera pas considéré comme une réussite si les emplois ne présentent pas de possibilité d'avancement, s'ils sont au salaire minimum ou simplement sélectionnés au hasard. Les ex-militaires profitant de ce programme seront hautement qualifiés et relativement bien compensés pour leur service militaire. Tout nouvel emploi doit offrir un salaire comparable au salaire que recevait le militaire et doit être de l'ordre de ce qu'il gagnerait dans sa carrière militaire. À une occasion, le programme d'aide au placement au sein du MDN a échoué, en raison du salaire trop élevé d'un poste par rapport à ce que le soldat gagnait avant sa blessure. Le poste s'est donc avéré sans possibilités d'avancement et l'offre a été annulée.

Recommandations

- 1) ACC doit surveiller le Programme d'aide au placement et veiller à ce que les clients soient à l'aise dans leur nouvel emploi.
- 2) ACC doit mettre sur pied un plan d'assurance de la qualité pour mesurer le taux de réussite du Programme, pour veiller à ce que les placements soient convenables, et à ce qu'il y ait un suivi pour évaluer si le client parvient à conserver son emploi à long terme; dans la négative, une explication doit être fournie. Le fait de déterminer si les objectifs liés à l'emploi sont atteints devrait faire partie du processus de gestion de cas.

e MODULE 3 – PROGRAMME LIÉ AUX PERTES ÉCONOMIQUES

- i. **Généralités** Il s'agit d'un des deux programmes financiers (l'autre étant le Programme des indemnités d'invalidité) les plus surveillés et critiqués. Le GCBS n'a pas reçu de compte rendu ni de comparaison entre les programmes de l'ancienne *Loi sur les pensions* et ceux de la Nouvelle Charte des anciens combattants afin de pouvoir effectuer une évaluation complète des forces et des faiblesses de ce programme.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

ii. **Allocation pour perte de revenus**

- 1) **Généralités** L'objet de ce programme est que le vétéran suive un plan de réadaptation et d'assistance professionnelle. Pour les vétérans ayant des besoins spéciaux, cela peut constituer un obstacle insurmontable.
- 2) **Lien avec le RARM** L'allocation pour perte de revenus est inextricablement liée au RARM.

Recommandation

- a) Le RARM étant un programme subventionné par le MDN, et ACC ayant ses propres programmes, la relation entre ACC et le RARM doit être mieux définie afin de s'assurer que le vétéran n'est pas victime de divergences internes entre les responsabilités d'ACC et celles liées au RARM.
- 3) **Salaire minimum** L'allocation pour perte de revenus correspond à 75 % du salaire que recevait le militaire avant sa blessure ou sa libération, sans que soient pris en considération son mieux-être et ses progrès personnels.

Recommandation

- a) Il est recommandé que le salaire minimum de départ, pour le calcul de l'allocation pour perte de revenus soit celui de caporal plutôt que celui de soldat, ou qu'il soit calculé par un mécanisme accordant un salaire convenable, si le vétéran doit recevoir 75 % de son salaire d'avant libération.
- 4) **Normes relatives au coût de la vie** Le coût de la vie doit être pris en considération, en fonction des différences entre les régions canadiennes.

Recommandation

- a) ACC devrait envisager d'accorder une certaine allocation pour le coût de la vie, similaire à l'indemnité d'aide au logement (IAL) en vigueur au MDN et dans d'autres ministères fédéraux.
- 5) **Déduction salariale** Il s'agit d'une partie de l'allocation pour perte de revenus pouvant être la plus mal interprétée. Les exemples de cas préparés par ACC pour démontrer les avantages de la Nouvelle Charte des anciens combattants par rapport aux programmes en vigueur dans le cadre de la *Loi sur les pensions* et du RARM pourraient ne pas être entièrement justes et ACC n'a pas présenté d'information réfutant cette préoccupation.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Recommandations

- a) La notion de déduction salariale devrait être mieux définie, car la plupart des membres ne sont pas nécessairement au courant des conséquences de ce terme. À l'heure actuelle, les exemples de cas ne font pas mention de déduction salariale et de son effet sur le revenu total.
- b) Il devrait y avoir un énoncé clair et définitif des sources de revenus qui ne sont pas touchées par la déduction salariale, pour le calcul de la couverture d'ACC et du RARM.
- c) Les calculs utilisés dans les exemples de cas préparés par ACC doivent être validés par le RARM.

iii. **Allocation pour déficience permanente**

- 1) **Généralités** Cette allocation semble remplacer l'allocation d'incapacité exceptionnelle (AIE) accordée en vertu de l'ancienne *Loi sur les pensions*, à la différence de quelques modifications et des critères d'admissibilité plus restrictifs.
- 2) **Objectifs du programme** Les objectifs du programme sont, d'une part, de reconnaître qu'une déficience grave et permanente mène à des pertes financières en diminuant les possibilités d'emploi et d'avancement professionnel et d'autre part, d'indemniser les vétérans pour leurs pertes. Cependant, la législation ne fait pas mention de « pertes financières ».

Recommandation

- a) La législation doit définir avec précision la notion de « perte financière ».
- 3) **Admissibilité** La notion de déficience grave et permanente est trop restrictive dans la mesure où la plupart des vétérans ayant des besoins spéciaux pourraient ne pas être admissibles à cette allocation.

Recommandations

- a) La définition de déficience grave et permanente doit être élargie dans cette optique. La liste des affections physiques, psychologiques, mentales et fonctionnelles devant être prises en considération au moment de l'évaluation en vue de l'octroi de cette allocation se trouve à l'annexe D, appendice 3.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- b) La définition de « grave et permanent » peut être perçue comme étant trop restrictive; il est donc recommandé de changer la formulation pour y inclure les notions de « chronique » et de « persistant », définies comme suit :
 - 1. « chronique » signifie que l'affection est présente depuis au moins deux ans.
 - 2. « persistant » (sans rémission) – signifie que l'affection durera probablement plus de deux ans.
- 4) **Catégories de l'ADP** Dans le cadre de l'AIE (allocation accordée en vertu de la *Loi sur les pensions*) cinq catégories de prestations étaient non imposables; avec l'ADP, ce nombre est passé à trois et l'allocation est devenue imposable.

Recommandations

- a) Entièrement remettre en question le programme d'ADP et continuer d'utiliser le programme d'AIE à des fins administratives.
- b) Changer l'ADP pour en faire un avantage indexé non imposable.
- c) Changer l'ADP pour qu'elle comprenne cinq catégories et pas seulement trois, afin de rendre son administration plus souple. Il est recommandé que l'allocation de catégorie cinq soit de 500 \$, augmentant de 250 \$ par échelon, l'allocation de catégorie un étant de 1500 \$.

iv. **Prestation de retraite supplémentaire**

- 1) **Généralités** Il s'agit d'un nouvel avantage de la Nouvelle Charte des anciens combattants, visant à compenser la perte des cotisations à un régime de retraite. Les répercussions fiscales ne semblent pas être entièrement et clairement énumérées dans la documentation.
- 2) **Répercussions fiscales** Puisqu'il s'agit d'un avantage imposable accordé à l'âge de 65 ans, il conviendrait d'envisager des déductions d'impôts, dans le cas où elles sont versées dans un REER ou autre produit financier.

Recommandations

- a) L'Agence du revenu du Canada (ARC) doit être consultée pour permettre un transfert de cette prestation dans un REER sans que des impôts soient perçus.
- b) En cas de décès le paiement à une succession peut aussi être transféré dans un REER.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- c) Le calcul suivant : 2 % de 75 % du salaire touché avant blessure est perçu comme étant désavantageux pour les vétérans, le 2 % devrait être calculé à partir de 100 % du salaire avant blessure.

v. **Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes**

- 1) **Généralités** Il s'agit d'un nouvel avantage de la Nouvelle Charte des anciens combattants, visant à fournir un revenu aux vétérans ayant suivi et terminé un programme de réadaptation et qui sont capables de travailler mais n'ont pas trouvé d'emploi ou ont atteint l'âge de 65 ans et disposent d'un faible revenu. Cette allocation est similaire à l'actuelle allocation aux anciens combattants accordée en vertu de la *Loi sur les pensions*. Les critères d'admissibilité semblent être de nature restrictive. Son application est douteuse pour les vétérans ayant des besoins spéciaux, compte tenu de l'exigence de terminer un programme de réadaptation.

Recommandations

- a) L'évaluation du revenu doit prendre en considération les différences régionales.
- b) Le concept de « travail » doit être défini et, dans ce contexte devrait correspondre au niveau de responsabilité et de formation du vétéran dans sa carrière militaire. Le travail ne doit pas avoir un effet dégradant sur la personne, et devrait contribuer à remonter l'estime de soi.

f **MODULE 4 – PROGRAMME DES INDEMNITÉS D'INVALIDITÉ**

- i. **Généralités** Ce programme a été élaboré pour indemniser les vétérans et les survivants pour les répercussions non économiques de leur service militaire, ayant engendré leur invalidité ou leur décès.
- ii. **Indemnité d'invalidité**
 - 1) **Généralités** Cette indemnité, bien que mise en place avec les meilleures intentions, est perçue négativement par le Groupe consultatif, en raison de différences perçues ou réelles entre les dispositions de la *Loi sur les pensions* et celles de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Le Groupe ne dispose pas d'une quantité suffisante d'information actuarielle pour faire une évaluation honnête des points positifs de cette indemnité, une fois combinée à tous les autres programmes et services offerts par la Nouvelle Charte des anciens combattants, par rapport aux allocations et aux avantages offerts par l'actuelle *Loi sur les pensions*.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Recommandations

- a) De l'information actuarielle sera fournie au GCBS afin qu'il détermine si l'indemnité d'invalidité est dans l'intérêt des vétérans ou s'il s'agit simplement d'une mesure d'économie de coûts à long terme.
 - b) La Table des invalidités utilisée pour accorder des indemnités d'invalidité en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants devrait être la même que pour accorder des pensions d'invalidité en vertu de la *Loi sur les pensions*, sauf si des changements sont justifiés et que le vétéran n'est pas désavantagé.
- 2) **Préoccupations financières** Il ne semble pas y avoir dans la structure actuelle de mécanisme sur pied pour protéger le vétéran du mauvais usage du montant forfaitaire de l'indemnité d'invalidité. Les vétérans dont les capacités mentales sont réduites ou qui sont touchés par des blessures de stress professionnel pourraient ne pas être les mieux placés pour gérer une importante somme d'argent.

Recommandations

- a) ACC doit fournir des conseils financiers de façon continue, et non seulement une seule fois.
 - b) Le gestionnaire de cas ou une entité juridique (tuteur ou personne déléguée) doit pouvoir surveiller et aider le vétéran, en cas de possibilité de mauvais usage de l'indemnité. ACC doit assumer la responsabilité de mettre le vétéran dans cette position.
 - c) Le vétéran devrait avoir le choix de toucher un montant forfaitaire ou de recevoir une rente sur une période donnée. La rente devrait inclure une clause d'intérêt non imposé.
 - d) Le gestionnaire de cas, peu importe l'importance de l'indemnité, doit être mis au courant du pourcentage d'invalidité et de l'indemnité reçue.
- 3) **Délais d'admissibilité** Des restrictions s'appliquent quant au moment où le vétéran doit présenter une demande pour cette indemnité. Il se peut, particulièrement dans les cas de besoins spéciaux, que le bouleversement dans la vie du vétéran l'empêche de présenter une demande pour cette indemnité.

Recommandations

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- a) Les gestionnaires de cas d'ACC doivent veiller à ce que les vétérans présentent une demande dans les délais prévus et aident les vétérans et leur famille à présenter la demande, au besoin.
 - b) Le délai de 120 jours doit être évalué, particulièrement pour les personnes dont les affections se manifestent plusieurs années après la libération, comme les problèmes de santé mentale.
- 4) **Normalisation** L'évaluation du degré d'invalidité ne semble pas être uniforme partout au pays.

Recommandation

- a) Une forme de vérification des bureaux de district devrait être effectuée pour veiller à la normalisation des processus de présentation et d'approbation des demandes d'indemnité d'invalidité.
- 5) **Demande d'indemnité d'invalidité** Le processus de demande d'indemnité d'invalidité doit appuyer le vétéran, particulièrement lorsque certains documents n'existent pas ou ne peuvent être trouvés. Le bénéfice du doute doit être accordé au vétéran, sauf en cas de preuve du contraire.

Recommandations

- a) Un affidavit ou une déclaration solennelle attestant de la véracité de l'information présentée devrait être obligatoire.
- b) ACC, de concert avec les autorités de libération des FC, devrait faire tout ce qui est possible pour s'assurer que le dossier du vétéran est complet au moment de la libération, particulièrement les dossiers médical et dentaire. En cas de doute concernant une blessure survenue pendant le service n'ayant pas été documentée adéquatement, il convient de le signifier au moment de la libération plutôt qu'au moment où le vétéran présente sa demande.

iii. **Prestations de décès**

- 1) **Généralités** Le lien entre les prestations de décès et les prestations de survivant, en cas de décès du vétéran, n'est pas clairement illustré dans la documentation, ce qui peut mener à une certaine confusion dans une situation stressante.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Recommandation

- a) Le lien entre les prestations de décès et les prestations de survivant doit être clairement défini dans la documentation de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

iv. Allocation vestimentaire

- 1) **Généralités** L'allocation vestimentaire ne semble pas avoir été changée par rapport à la *Loi sur les pensions*; elle ne fait donc pour l'instant l'objet d'aucun commentaire.

v. Indemnité de captivité

- 1) **Généralités** Les règlements semblent être fondés sur les périodes traditionnelles de captivité dans une guerre déclarée, et tiennent compte de tous les droits des prisonniers (Convention de Genève). Cependant, dans les conflits d'aujourd'hui, les belligérants peuvent être des terroristes qui ne respectent pas la vie humaine; par conséquent, la pression et le stress subis par les membres des FC peuvent être considérables. La période d'admissibilité débutant 89 jours suivant l'incarcération ou la date à laquelle celle-ci a été évitée est archaïque.

Recommandation

- a) Le nombre de jours pour être admissible à l'indemnité de captivité doit être modifié, de sorte que le premier jour soit pris en compte, avec une progression par tranches de 10 jours.

vi. Règlement sur les sépultures des anciens combattants

- 1) **Généralités** Le *Règlement sur les sépultures des anciens combattants* ne semble avoir été que très peu modifié par rapport à la *Loi sur les pensions*.

g. MODULE 5 – PROGRAMME DES SOINS DE SANTÉ

i. Soins de santé

- 1) **Généralités** Le Programme des soins de santé s'adresse aux militaires qui ne seront pas admissibles au Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP).

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Recommandation

- a) Bien que cela ne soit pas clairement précisé dans la documentation, il faudrait mettre l'accent sur le fait que cette couverture pour les soins de santé nécessite que le membre paie une cotisation mensuelle. ACC mettra-t-il au point un programme identique au RSSFP pour garantir l'égalité des taux de prestations? ACC devrait s'associer au RSSFP pour faire des économies au plan des coûts administratifs et de mise en œuvre. La plupart des militaires des FC qui sont en service connaissent bien le RSSFP.
- 2) **Régime de soins dentaires** Il n'y a aucune mention d'un régime de soins dentaires similaire au Régime de services dentaires pour les pensionnés.

Recommandation

- a) ACC devrait offrir le Régime de services dentaires pour les pensionnés ou un régime de soins dentaires similaire à l'assurance médicale offerte actuellement. Cela permettrait d'offrir au vétéran une couverture d'assurance de soins de santé plus complète.
- 3) **Médecins de famille**. L'accès à un médecin de famille est perçu comme étant un moyen d'accéder à certains des programmes, grâce à un aiguillage; cependant, il est clairement reconnu qu'il est difficile de trouver un médecin de famille dans certaines régions du pays. Il est compréhensible qu'il puisse être déconcertant pour un vétéran célibataire blessé qui avait droit à des soins complets offerts par l'armée de trouver un médecin de famille.

Recommandations

- a) ACC doit utiliser ses propres ressources pour fournir une aide transitoire jusqu'à ce que le vétéran ait trouvé un médecin de famille.
- b) Dans le cadre des services émanant de la gestion de cas, ACC devrait se charger de tous les aiguillages vers des spécialistes, plutôt que de laisser le vétéran prendre un rendez-vous pour ensuite attendre d'obtenir un aiguillage. ACC pourrait déterminer un temps d'attente maximal pour l'accès aux services et, au besoin, passer un marché pour obtenir les services médicaux requis.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

h **OBSERVATIONS DIVERSES SUR LA CHARTE**

- i. **Généralités** Les observations et les recommandations suivantes, sans être directement liées à un des cinq modules abordés dans le présent document sont d'ordre général et concernent la Nouvelle Charte des anciens combattants.
- ii. **Rétroaction des clients** Afin d'évaluer correctement la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, la rétroaction des vétérans touchés est cruciale.

Recommandations

- 1) ACC devrait mener une série d'enquêtes auprès des clients à l'aide d'une approche similaire à celle de l'enquête menée par Corporate Research Associates. Seuls les nouveaux clients seraient interrogés. Le premier sondage devrait être effectué dans les 90 jours suivant la mise en œuvre afin de comprendre les effets immédiats. Pour le Groupe consultatif, des vétérans ayant des besoins spéciaux doivent passer une entrevue.
 - 2) Le GCBS doit obtenir davantage d'information de la part des personnes ayant des besoins spéciaux; entrevues, enquêtes et présentations sont encouragées.
- iii. **Recours** Cette question touche tous les aspects de la Nouvelle Charte des anciens combattants et de l'actuelle *Loi sur les pensions*. Actuellement, il n'existe aucun mécanisme de recours complet pour régler les différends, autre que le Bureau de services juridiques des pensions et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le processus actuel ne se penche pas sur le problème des personnes dont la situation n'a pas été traitée ou qui désirent interjeter appel relativement à un élément de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Remarque : le présent rapport ne traitera pas des préoccupations liées au Bureau de services juridiques des pensions et au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Recommandation

- 1) ACC doit réagir aux nombreuses critiques et recommandations émanant de nombreux groupes et personnes et se doter d'un ombudsman, seule ou de concert avec l'ombudsman actuel de la Défense nationale.
- iv. **Examen actuariel** Il y a un manque de confiance général sur le plan financier des indemnités et allocations de la Nouvelle Charte des anciens combattants, par rapport à la *Loi sur les pensions*. L'impression ressentie est que des mesures d'économie de coûts sont prises, aux dépens des vétérans. Aucune information n'a été présentée au GCBS, précisant clairement que les vétérans, en vertu de la

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Nouvelle Charte des anciens combattants, sont protégés financièrement comme ils l'étaient avec la *Loi sur les pensions*.

Recommandation

- 1) ACC devrait engager une tierce partie impartiale pour effectuer un examen actuariel, comparant les avantages de la Nouvelle Charte des anciens combattants, par rapport à ceux de la *Loi sur les pensions*. On entend ici par « actuaire » un expert des risques financiers. Les conclusions d'un tel examen seraient rendues publiques.
- v. **Plan d'assurance de la qualité** Il n'y a aucune mention dans la Nouvelle Charte des anciens combattants d'un plan d'assurance de la qualité visant à s'assurer que tous les programmes et les services sont offerts de la même façon partout au pays et que tous les programmes et les services font l'objet d'une surveillance pour en évaluer la réussite ou l'échec à court, moyen et long terme.

Recommandation

- 1) ACC doit adopter un plan d'assurance de la qualité et avoir recours à une tierce partie pour effectuer une surveillance des programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants et produire des rapports à cet effet. Ce rapport devrait être rendu public.
- vi. **RARM**. La Nouvelle Charte des anciens combattants met fortement l'accent sur son interopérabilité avec le Régime d'assurance revenu militaire (RARM). Le GCBS est très préoccupé par la façon dont ACC et un régime d'assurance privé (RARM) permettront de répondre aux besoins des vétérans. Les services se chevauchent et sont très redondants. Les programmes de la Nouvelle Charte des vétérans et du RARM doivent être uniformisés.

Recommandations

- 1) ACC, de concert avec le RARM, devrait produire un plan simplifié comprenant des éléments du RARM et de la Nouvelle Charte des anciens combattants afin de mieux servir les vétérans. La structure actuelle porte grandement à confusion et a quelques fois empêché ACC d'offrir des services plus complets.
- 2) ACC a besoin d'obtenir d'avantage d'information de la part du RARM, au sujet du fonctionnement de certains éléments de la Nouvelle Charte des anciens combattants, la documentation du RARM étant insuffisante.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- vii. **Définition du terme « travail »** La Nouvelle Charte des anciens combattants met fortement l'accent sur la réadaptation du vétéran et sa réintégration dans la société. L'élément principal de la réadaptation et de la formation professionnelle est le fait de trouver un emploi. Il est important qu'ACC définisse le terme « travail » de façon plus précise.

Recommandation

- 1) ACC doit définir plus clairement ce que « travail » signifie. L'emploi doit être stimulant et correspondre au niveau de responsabilité et de formation du vétéran dans sa carrière militaire et doit remonter l'estime de soi et non être dégradant.

- viii. **Demandes de programmes et de services** Somme toute, il semble que la responsabilité de présenter une demande repose toujours sur le vétéran. Selon les exigences actuelles, il incombe au vétéran de présenter toute demande de service ou de programme dans des délais précis. Il s'agit peut-être d'une attente déraisonnable face à des vétérans ayant des besoins spéciaux.

Recommandation

- 1) Cette approche détachée d'ACC devrait cesser immédiatement et ACC devrait fournir de l'aide pour la présentation des demandes de tous les vétérans ayant des besoins spéciaux ou même présenter lui-même les demandes.

- ix. **Responsabilisation** Le MDN devrait être responsable de s'assurer que les dossiers des membres libérés sont complets et s'ils ne le sont pas, de fournir une attestation à cet effet.

Recommandations

- 1) ACC doit insister pour que tous les dossiers fournis par le MDN soient complets. Cela facilitera la tâche au militaire qui présentera des demandes à l'avenir et obligera l'employeur (le MDN) à veiller à ce que les dossiers soient complets au moment de la libération.
- 2) Toutes les demandes présentées par les vétérans doivent être considérées approuvées et comme étant de bonne foi. Si de fausses déclarations sont faites, ACC pourra procéder au recouvrement du trop-payé ou entreprendre des poursuites judiciaires. Tout vétéran dont le dossier est incomplet devrait être autorisé à remplir une déclaration solennelle, attestant de la véracité des faits présentés.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

i **PLAN DE COMMUNICATIONS**

- i. **Généralités** Cette portion du rapport ne correspond à aucun élément particulier de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Tout nouveau programme apportant des changements à la façon dont le système fonctionne depuis plus de 60 ans doit être bien expliqué aux clients actuels et, prioritairement, aux futurs clients. Selon les observations du GCBS, il semble y avoir un manque de communication auquel il faut remédier. Cela contribuera grandement au volet surveillance du plan d'assurance de la qualité.

Recommandations

- 1) Le site Web d'ACC doit être constamment à jour et contenir de l'information sur tous les aspects de la Nouvelle Charte des anciens combattants ainsi que des liens avec l'actuelle *Loi sur les pensions*.
- 2) La liste des exemples de cas doit être clairement indiquée sur le site Web et dans la documentation sur la Nouvelle Charte des anciens combattants; de plus, les exemples devraient faire état de cas plus applicables et pertinents de militaires aux grades de soldat et de caporal.
- 3) Le site Web d'ACC devrait comporter un lien vers une page de commentaires en direct pour que les vétérans puissent formuler leurs préoccupations à l'égard de la Nouvelle Charte ainsi que leurs succès et leurs échecs. Les résultats devraient être transmis à une entreprise du secteur privé comme Corporate Research Associates, pour analyse.
- 4) ACC doit promouvoir sur son site Web et dans la documentation sur ses programmes l'existence de groupes consultatifs comme le GCBS et solliciter des commentaires en direct, par courriel, par messages oraux ou écrits. Ceux-ci devraient être distribués au GCBS pour être pris en compte.
- 5) Il serait utile de mener une enquête dont la présentation pourrait ressembler à une page de commentaires en direct, mais plus structurée et accessible en format imprimé. Les résultats devraient être compilés par une agence du secteur privé, comme Corporate Research Associates pour les questions de suivi et l'analyse des résultats.

j **RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS ET DES RECOMMANDATIONS**

- i. **Généralités** Le GCBS a constaté que cinq secteurs principaux posent problème, à l'égard de la réussite de la mise en œuvre des programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Ces problèmes ont été abordés dans le présent rapport,

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT INITIAL

À propos de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants

en fonction de leur module respectif. De façon générale, le GCBS a évalué que les problèmes les plus urgents étaient les suivants :

- 1) Le processus d'entrevue de transition
- 2) Le processus de gestion de cas
- 3) Les problèmes concernant le Programme de réadaptation
- 4) Les critères d'admissibilité à l'allocation pour déficience permanente
- 5) Le processus d'indemnité d'invalidité

8. **CONCLUSIONS**

- a. **Généralités** Il n'est pas dans le mandat du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux d'appuyer ou de rejeter la Nouvelle Charte des anciens combattants dans son état actuel. Le GCBS, dans le présent rapport, a formulé des observations et des recommandations à l'intention d'ACC, visant à améliorer la Nouvelle Charte des anciens combattants.
- b. Le GCBS n'a pas eu, à ce jour, l'occasion d'étudier en détail la Nouvelle Charte des anciens combattants ni de formuler des recommandations et des observations précises. Le GCBS n'a pas eu l'occasion d'examiner les rapports préparés par d'autres organismes et comités; par conséquent, le GCBS n'a pu entièrement bénéficier de ces examens de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Les membres du GCBS ne sont pas des experts en matière de législation, de la *Loi sur les pensions* ou des particularités de la Nouvelle Charte des anciens combattants.
- c. Le GCBS devra, dans le cadre de son mandat actuel, surveiller la mise en application de la Nouvelle Charte des anciens combattants en tenant compte du point de vue des vétérans ayant des besoins spéciaux et de la rétroaction continue des nouveaux clients. Le GCBS ne sera en mesure d'évaluer la mise en œuvre globale de la Nouvelle Charte des anciens combattants qu'à l'aide d'une surveillance constante, d'une rétroaction de la clientèle et d'enquêtes, et grâce à l'obtention des renseignements demandés dans le présent rapport.